



Fondo Social para la Vivienda



Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2013 Enero-Diciembre 2013

San Salvador, Enero 30 de 2014

JD-018/2014

Gerencia de Planificación – Área de Planeación





Fondo Social para la Vivienda

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-131/2012 del 4 de diciembre de 2012, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento mensual a los principales rubros y trimestralmente al presente Plan y autorice los ajustes necesarios que estén debidamente justificados, actualizando con los mismos, el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente”

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2013 correspondiente al período Enero-Diciembre de 2013.



Fondo Social para la Vivienda

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.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	Créditos	6,310	6,415	101.66%	<p>El grado de cumplimiento en el número de créditos otorgados muestra los esfuerzos institucionales desarrollados para cumplir con las metas programada, destacando los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Promoción y gestión de créditos por medio de los canales de servicio. 2.Seguimiento permanente a las solicitudes observadas para agilizar el trámite. 3.Implementación de mejora realizada al marco normativo para agilizar el trámite de vivienda nueva en cuanto a documentación técnica básica necesaria y previa a programar su escrituración completar lo pendiente. 4.Dinámica experimentada en la demanda de créditos, especialmente de Vivienda Nueva. 5.Realización de ferias de Activos Extraordinarios . <p>El desfase en el cumplimiento en el monto es asociado al menor valor promedio de crédito registrado en el presente año.</p>
			<u>Monto créditos otorgados</u>	Millones \$	\$100.00	\$93.57	93.57%	



Fondo Social para la Vivienda

Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2013

M3

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	<u>Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.</u>	Días hábiles Activos	9.00	9.13	98.62%	<p>Los tiempos reportados, corresponden a los procesos que se realizan institucionalmente en la Oficina Central y las Agencias Regionales de Sta. Ana y San Miguel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Servicio al Cliente para documentar la solicitud; • Gerencia Técnica en inspección técnica del proyecto y apertura de garantía; • Gerencia de Créditos en verificación de referencias, análisis y cálculo del otorgamiento según Política Crediticia; • Gerencia Legal en la formalización del crédito. <p>Los resultados responden al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, los cuales no incluyen los tiempos en que se debieron solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.</p>
			<u>Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.</u>	Días hábiles Activos	17.00	15.10	112.59%	
			<u>Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.</u>	Días hábiles Activos	22.00	21.13	104.11%	

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	<u>Tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.</u>	Días Hábiles	6.00	5.81	103.27%	Los resultados alcanzados corresponden al tiempo promedio de 37 solicitudes de factibilidad y 1 precalificación.
			<u>Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.</u>	Informes	12	12	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de solicitudes recibidas para calificación y precalificación correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2013.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO 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	4	100.00%	Informes de las acciones ejecutadas y presentados: tercer trimestre del año 2013 en JD-199/201 del 24 de octubre de 2013; segundo trimestre 2013 en JD-138/2013; primer trimestre 2013 en JD-075/2013; cuarto trimestre del año 2012 en JD-021/2013.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	12	12	100.00%	Se han presentado 12 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de diciembre 2012 hasta Noviembre 2013.
2.4	Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI).	Gerencia de Servicio al Cliente	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil)	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Nuevo punto de atención implementado es la Unidad Móvil, que se dio a conocer a la población el 29/08/2013. Los servicios que el FSV brinda por este medio son: <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre las líneas de crédito • Estados de cuenta de préstamos • Reclamos de seguros • Soluciones de mora • Entrega de compraventas. Se ha establecido un programa que incluye 6 centros comerciales en las diferentes zonas del país, además de participación en ferias y visitas a proyectos.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando.	Porcentaje	25.00%	12.50%	50.00%	<p>Proyecto con retraso en su ejecución debido a declaración de desierto a dos Procesos realizados para contratar el "Servicio de implementación de un sistema para la Administración de gestiones de los clientes del FSV basado en la herramienta Microsoft Dynamics CRM".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primer Proceso, No. FSV-98/2013, declarado desierto en JD 138/2013 del 28/07/2013. 2. Segundo Proceso, FSV-426/2013 declarado desierto en JD 215/2013 del 14/11/2013. <p>En el año 2012 se habían realizado esfuerzos para la adquisición del servicio bajo un esquema diferente de contratación.</p>



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibido	Gerencia de Servicio al Cliente	<u>Índice de satisfacción del cliente</u>	Porcentaje	90.00%	95.83%	106.48%	El índice contempla la evaluación de 15 factores cuyos resultados constituyen la medición de la satisfacción del cliente. Los resultados del cuarto trimestre fueron positivos, mostrando que los clientes han percibido mejoras en factores tales como: los tiempos de espera, resolución de casos, parqueos y servicios sanitarios.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.8	Entrega de documentos de compraventas a clientes	Gerencia de Finanzas	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Finanzas	Testimonios	8,829	3,186	36.09%	No se logró alcanzar la meta programada, debido a que la estrategia de entrega casa por casa y de visita a las empresas no lograron el impacto esperado, por lo cual se replantea la estrategia de utilizar la unidad móvil para el año 2014 y además se propondrán otros mecanismos y estrategias de entrega.
		Gerencia Administrativa	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	4,600	3,952	85.91%	Se continuó realizando la entrega de documentos mediante visitas a empresas, visitas casa por casa en las urbanizaciones, ferias de viviendas con el apoyo de la Unidad Móvil. No se alcanzó la meta programada por la poca respuesta a los diferentes esfuerzos realizados, debido a que se encontraron muchas de las viviendas abandonadas o deshabitadas; por otra parte en las visitas a empresas no se tuvo suficiente apoyo de parte de los patronos para la entrega de estos documentos a sus empleados.
		Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente.	Testimonios	5,734	7,192	125.43%	Debido a los resultados obtenidos en los tres primeros meses del año se incrementó la meta a partir del mes de abril, sin embargo, se mantuvo el sobrecumplimiento en las cifras acumuladas.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.0	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Gerencia de Planificación	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados	Porcentaje	27.00%	27.00%	100.00%	Actividad ejecutada conforme lo programado. El avance corresponde al monitoreo de la preparación y ejecución de Consultorías de Fortalecimiento de la Gestión Financiera y Fortalecimiento de la Política Crediticia.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	23.00%	22.00%	95.65%	La Comisión de Evaluación revisó y evaluó las expresiones de interés de servicios de consultoría, por lo que se solicitará la aprobación de Junta Directiva de la lista corta, para proceder a solicitar la No-Objeción del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	80.00%	64.00%	80.00%	<p>Se recibió primer borrador del Informe Final, emitiéndose observaciones que fueron entregadas al consultor con fecha 19 de diciembre de 2013.</p> <p>En esa misma fecha, el Presidente y Director Ejecutivo del FSV firmó modificación al contrato, prorrogando el plazo de ejecución de 150 días a 195 días, esto se debió a que la validación del informe final, requiere actividades tales como revisión, ampliación y subsanación de observaciones, previo a ser sometida a la autorización ante las instancias correspondientes.</p>



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	<u>Índice de morosidad reducido.</u>	Porcentaje	10.00%	5.33%	187.62%	Entre los principales aspectos que propiciaron el resultado informado se cuentan: las gestiones efectivas de cobro que permitieron la recuperación de \$40.01 millones, a través de Reestructuraciones de Deuda, Aplicación de cotizaciones, Refinanciamientos por Mora, entre otras; la aplicación \$79.4 de reservas de saneamiento que permitió el traslado a cuentas castigadas según la Modificación al Instructivo de Aplicación de Activos Castigados autorizado por Junta Directiva N° JD-225/2013 Punto XIII) del 28 de noviembre de 2013 y autorización de Asamblea de Gobernadores AG-136 numeral 5. Medidas de Apoyo a La Sostenibilidad Financiera del FSV del 20/11/13, habiéndose trasladado \$40.5 millones a cuentas de orden



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	123	89	72.36%	La venta de activos extraordinarios para casos especiales se vio afectada por haberse considerado ventas que no fueron formalizadas por retrasos en la presentación de los cuadros de comparecencia, el aval para los inmuebles y copia de los Certificados de subsidio para la adquisición de vivienda por parte del VMVDU. De enero a diciembre el número de viviendas facilitadas por medio de Programas Especiales fueron 61 por \$0.24 millones y las Ventas Normales de Activos al contado fueron 28 viviendas por \$0.22 millones.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas.	millones	\$0.49	\$0.47	94.84%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	<u>Índice de rentabilidad</u>	Porcentaje	12.00%	10.86%	90.50%	El resultado obtenido fue menor a la meta establecida, debido a que fue necesario crear reservas para cubrir riesgos en la Cartera Hipotecaria vigente reestructurada, por lo que se considera satisfactoria.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$121.00	\$127.09	105.03%	El resultado reportado lo constituyen los montos percibidos de cuotas de pago ingresadas por medio de planillas o de pagos individuales, a través de todos los canales de recaudación establecidos. Canales que han sido incrementados en 2013.
		Gerencia de Finanzas	<u>Recursos financieros adicionales por gestionar</u>	Millones \$	\$22.50	\$22.50	100.00%	Los recursos obtenidos están relacionados a la recaudación de las Cotizaciones Previsionales de los 3 meses anteriores al mes de la colocación de títulos valores CDVISFSV; los recursos obtenidos en el tramo 4, liquidado el 19-12-2013 corresponden al 3.25% de las cotizaciones de los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre 2013.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.7	Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora	Gerencia de Créditos	Propuesta de mejora autorizada, implementada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En AG-133 del 17 de Julio de 2013 se aprobó modificar la Política Crediticia con las propuestas derivadas del proyecto de revisión y mejoras del proceso de recuperación de mora. Las políticas aprobadas se encuentran en ejecución a partir del 1 de agosto de 2013, con lo cual se ha concluido el proyecto.
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se presentó a Gerencia General la propuesta para el desarrollo de la Evaluación del Sistema Integral de Riesgos y el 01 de marzo de 2013 se autorizó iniciar el proceso de contratación del consultor externo, el cual está en ejecución.
			Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	40.00%	39.00%	97.50%	Dada la naturaleza de la consultoría, se han evaluado diversas alternativas para la contratación, habiéndose considerado conveniente realizar el proceso por medio de libre gestión, ejecutándose los trámites necesarios para obtener las ofertas técnicas y económicas de los potenciales consultores.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.11	Revisión y Propuesta de Mejora del Sistema de Administración de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Propuestas de mejora autorizadas, implementadas	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado y reportado en informe de primer trimestre de 2013.</p> <p>El Comité de Riesgos, conoció los resultados de la Revisión de los Modelos de Medición de Riesgo de Crédito, los cuales incluyen el alcance de la revisión, la forma de operar de los modelos de Pérdida dado el Incumplimiento (Loss Given Default o LGD) y Pérdida Esperada, conclusiones de la revisión y recomendaciones.</p>



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.12	Evaluación del riesgo operacional institucional	Unidad de Riesgos	Mapeo de riesgo operativo realizado.	Porcentaje	3.00%	3.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado y reportado en informe de primer trimestre de 2013.</p> <p>En reunión del Comité de Riesgos del 25 de enero de 2013, se dio a conocer los resultados finales del Mapeo de riesgos operacionales para la FASE I de implementación, mostrando la Tolerancia al Riesgo Preliminar, la cual previamente fue depurada con los líderes de los procesos, como lo instruyó el Comité. Además, se expuso el Plan de Implementación de la Continuidad del Negocio y Plan de Implementación para la Gestión del Riesgo Operacional.</p> <p>Con fecha 21 de febrero de 2013, se dio a conocer a Junta Directiva, los resultados finales del Mapeo de riesgo operacionales en términos de Tolerancia al Riesgo Preliminar</p>



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Las actividades ejecutadas corresponden al monitoreo de la situación económica nacional para analizar el impacto que generan en los resultados del FSV. También se ha evaluado el desempeño financiero de la entidad en el primero, segundo y tercer trimestre del año, incluyendo eventos de riesgos que pueden afectar las operaciones del FSV.
			Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4	4	100.00%	Informes de evaluación técnica de riesgos presentados a Junta Directiva en las sesiones: JD-237/2013 del 12/12/2013, JD-174/2013 del 19/09/2013, JD-098/2013 del 30/05/2013 y JD-36/2013 del 21/02/2013, los cuales fueron conocidos previamente por el Comité de Riesgos.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2010-2014 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2013, desarrollados e implementados	Porcentaje	100.00%	95.47%	95.47%	<p>Las acciones ejecutadas en los proyectos con componente tecnológico, están centralizadas en los proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.10 Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes, finalizado. • 4.7 Sistema de Información Gerencial II (PESTI), finalizado. <p>Proyectos que presentan desfase en su ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.5. Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH (PESTI). • 4.8 Actualización del Sistema Bancario del FSV • 4.17 Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	<p>Se continuo con el Desarrollo del Módulo Planillas con Interfaz ITR, se detallan algunos reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórico de planilla • Descuentos de quincena • Detalle de valores a depositar en banco • Departamentalización fondo de protección • Reporte retención fondo de protección • Departamentalización de gastos vacación • Exportar y revisar datos planilla AFP • Finalización del desarrollo del esquema de seguridad • Se ha iniciado con la Homologación de tablas para la migración de datos al nuevo sistema de RRHH <p>El proyecto sufrió un retraso en su ejecución debido a la suspensión de la etapa de pruebas.</p>
		Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	80.00%	0.00%	0.00%	<p>El desfase registrado en el indicador anterior «Sistema desarrollado» impactó su implementación, debido a que las pruebas no se pudieron ejecutar conforme lo programado ya que el mes de Diciembre presenta alta carga de trabajo para el Área de Gestión y Desarrollo Humano.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.7	Sistema de Información Gerencial II (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado con la publicación de las consultas que fueron factibles desarrollar.
		Gerencia de Planificación	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	El proyecto ha finalizado con la publicación de 27 consultas dentro del Sistema de Información Gerencial.
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	15.00%	14.50%	96.67%	A partir del acta de recepción final del servicio de dimensionamiento emitida con fecha 5 de julio de 2013, se elaboraron Términos de Referencia para la contratación directa, que fueron aprobados en JD-215/2013 de fecha 14 de noviembre de 2013 y se encuentra en su proceso de finalización.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.10	Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes.	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Proyecto puesto en Producción el 26/07/2013
		Gerencia de Planificación	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se completó la implementación del Sistema en el mes de octubre de 2013.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG	EJEC.	% CUMP	
4.12	Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción	Porcentaje	76.90%	71.90%	93.49%	Se han presentado 11 informes mensuales con el detalle de las actividades ejecutadas, así: 1. Supervisión de las diferentes actividades de la construcción y control de calidad a su desarrollo. 2. Aprobación de estimaciones, equipo y materiales. 3. Análisis y remisión de opinión relacionada con solicitud del constructor por incremento de costos del suministro y colocación de materiales por obras adicionales.
			Construcción del Edificio	Porcentaje	100.00%	86.55%	86.55%	El avance reportado comprende obras terminadas y en proceso de ejecución. El desfase registrado ha sido debido al atraso en la instalación de los equipos especiales (Aires acondicionados, tableros eléctricos). Entre las actividades finalizadas están: 1) Pintura en paredes, estructura metálica, cielo del nivel del estacionamiento, estructura metálica de la pasarela y escaleras de acceso, 2) Repello, afinado y pintado en fachadas, 3) Modulado y colocación de porcelanato de piso y zócalo, 4) Instalación de ductos rígidos para Aire Acondicionado, 5) Instalación de red de aguas negras, agua potable y aguas lluvias, 6) Instalación de cableado y cajas de conexión eléctrica, 7) Seguimiento a las pruebas de presión en tuberías para control de calidad y seguridad industrial, 8) Acabado final de faldones. Se está trabajando en la nueva programación por prórroga autorizada con fecha de finalización para febrero de 2014.



Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI	Gerencia Administrativa	Propuestas de Mejora, elaboradas y evaluadas	Porcentaje	90.00%	90.00%	100.00%	Indicador finalizado, se inició el proceso de ejecución de la etapa de implementación de propuestas de mejora.
			Mejoras al Sistema Eléctrico, ejecutadas	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Las actividades ejecutadas fueron: 1) Limpieza y reaprete de tornillería en: 2 tableros principales a 480 voltios AC, 4 subtableros a 480 voltios AC, 15 subtableros a 208/120 voltios AC; 2) Lubricación de partes electromecánicas en switches de corte de transformadores secos; 3) Revisión y limpieza de transferencia de equipos electrógenos; 4) Revisión y limpieza de bancos de capacitores; 5) verificación y corrección de voltajes en sub estaciones eléctricas.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta para independizar el fluido eléctrico para GTI, evaluada y aprobada.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se revisó propuesta de Estudio de Factibilidad Técnica y Económica de Independización de Sistemas Eléctricos y Enfriamiento de Área de Servidores y Áreas de Apoyo de la Gerencia de Tecnología de la Información en las Oficinas Centrales del FSV. Los aspectos considerados fueron: 1. El beneficio institucional del Estudio realizado. 2. Actualización de los elementos a considerar dentro del proceso de implementación. El 29/11/2013 se emitió nota de aceptación de la propuesta para proceder a la elaboración de TDRs.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	75.00%	73.38%	97.83%	<p>Para el indicador Fortalecimiento Centro de Datos, no hubo avance ya que se realiza el estudio de Factibilidad diagnóstico del Área de Servidores del FSV y propuesta técnica para su fortalecimiento, dicho estudio se inició el 29/10/2013.</p> <p>En cuanto a la Ampliación de la contingencia informática, para el mes de Diciembre/13, se finalizaron las actividades del contrato suscrito con la empresa TECNASA ES, S.A. de C.V.</p>



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación





EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2013

AREAS DE ACCIÓN

1. Gestión Crediticia

2. Servicio al Cliente

3. Fortalecimiento Financiero

4. Desarrollo Institucional

TOTALES

PROYECTOS Y ACCIONES

3

5

12

8

28

INDICADORES

7

8

16

14

45

Rango de Alarma Superior

1

Rango de Tolerancia Superior

1

Dentro del Rango de Aceptación

36

Rango de Tolerancia Inferior

4

Rango de Alarma Inferior

3

38 INDICADORES CON CUMPLIMIENTO DENTRO DEL RANGO DE ACEPTACIÓN Y SUPERIOR.

84.44%

8.89%

6.67%



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2013

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

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	EJECUTORIA	META	CUMPLIMIENTO	EJECUTORIA	META	CUMPLIMIENTO
CRÉDITOS	6,415	6,310	101.66%	\$93.57	\$100.00	93.57%

Factores incidentes

- Durante el año se experimentó una mayor demanda de créditos, especialmente de solicitantes con ingresos de hasta 4 salarios mínimos que obtuvieron el 86.9%, del número total de créditos, por lo que el monto promedio de crédito fue menor al proyectado, sin embargo los resultados se mantuvieron dentro del rango de aceptación establecido.

Acciones propuestas :

- Completar el proyecto de mejora al proceso crediticio, con el cual se busca optimizar los resultados.
- Mantener acciones orientadas a incrementar la demanda de créditos para adquirir o mejorar la vivienda.



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2013


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

INDICADOR	EJECUTORIA	META	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO VIVIENDA NUEVA. (Días hábiles)	9.13	9.0	0.13	98.62%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA. (Días hábiles)	15.10	17.0	-1.90	112.59%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS. (Días hábiles)	21.13	22.0	-0.87	104.11%

Factores incidentes:

- Seguimiento a las solicitudes observadas para solventar problemas y agilizar el trámite.
- Mejoras realizadas al marco normativo para la línea vivienda nueva en cuanto a la documentación técnica básica necesaria para iniciar el trámite.
- Delimitación del tiempo promedio hábil atribuible a actividades internas del FSV, no incluyendo el tiempo para superar observaciones imputables al cliente, vendedor o inmueble ofrecido en garantía.

Acciones propuestas:

- Continuar el proyecto de mejora al proceso crediticio, a fin de mejorar los niveles alcanzados en sus resultados.
- 



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2013

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	EJECUTORIA	META	CUMPLIMIENTO	EJECUTORIA	META	CUMPLIMIENTO
CARTERA HIPOTECARIA TOTAL	104,469	104,387	100.08%	\$879.85	\$820.20	107.27%
CARTERA VENCIDA	10,681			\$82.27		
ÍNDICE DE MORA				5.33%	10.00%	187.54%

Factores incidentes:

- Un mayor otorgamiento de créditos, favoreciendo el crecimiento de la Cartera Hipotecaria .
- Implementación de nuevas medidas aprobadas por Asamblea de Gobernadores relacionadas con el fortalecimiento de políticas para el manejo contable de préstamos en cuentas de orden, las cuales aunadas a las ya existentes, han mejorado los resultados obtenidos en la reducción del índice de mora.

Acciones propuestas:

- Continuar la ejecución de las medidas consideradas dentro del Plan Integral de Recuperación de Mora.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2013

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	EJECUTORIA	META	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$127.09	\$121.00	\$6.09	105.03%

Factores incidentes:

- Mayor cartera hipotecaria acumulada por los buenos resultados en la colocación de créditos.
- La realización de cancelaciones anticipadas de préstamos por parte de los usuarios.
- Disposición de nuevos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 4 bancos del Sistema Financiero, con 120 ventanillas de servicio, Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, además del Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.

Acciones propuestas:

- Continuar investigando la disposición de nuevos canales de pago que permitan incrementar la captación de cuotas de pago.



Fondo Social para la Vivienda

Solicitud de ajustes





SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2014 POR CIERRE DE PAO 2013

Fondo Social para la Vivienda

COD	APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2014 POR RESULTADOS 2013
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando.	Gerencia de Servicio al Cliente	75.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2013: 12.50%</u> Pendiente: 87.50%.	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar la meta 2014 pasando de 75.00% a 87.50% (F). Proyecto declarado desierto en dos ocasiones, por lo que se ha tenido que realizar revisión y ajustes en las especificaciones técnicas.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Consultoría desarrollada supervisada.	Gerencia de Créditos	50.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2012: 27.00%</u> <u>(-) avance 2013: 22.00%</u> Pendiente: 51.00%.	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar la meta 2014 pasando de 50.00% a 51.00% (F). Desfase derivado por ejecución de dos procesos de captación de muestras de interés para conformar la lista corta.
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Consultoría desarrollada supervisada	Gerencia de Finanzas	-	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2010: 10.0%</u> <u>(-) avance 2011: 8.0%</u> <u>(-) avance 2012: 2.0%</u> <u>(-) avance 2013: 64.0%</u> Pendiente: 16.00%.	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar el Proyecto al plan 2014 con meta de 16.00% (F). Finalización sujeta a revisión del informe final recibido en diciembre de 2013, y a prorroga autorizada.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	<u>Índice de morosidad reducido.</u>	Gerencia de Créditos	9.00%	RESULTADO: 5.33%	Ajustar la meta en el plan 2014 pasando de 9.00% a 4.50% . Considerando los buenos resultados obtenidos al cierre de 2013.



SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2014 POR CIERRE DE PAO 2013

Fondo Social para la Vivienda

COD	APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2014 POR RESULTADOS 2013
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada	Gerencia de Créditos	\$123.00 Millones	\$127.09 Millones	Ajustar la meta en el plan 2014 pasando de \$123.00 Millones a \$128.00 millones. Considerando los buenos resultados obtenidos al cierre de 2013.
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos (N)	Consultoría desarrollada, supervisada	Unidad de Riesgos	60.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2013: 39.00% Pendiente: 61.00% .	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar meta en plan 2014 pasando de 60.00% a 61.00% (F). El proyecto no se concluyó por modificaciones en la forma en que se ejecutaría el proceso de contratación, definiéndose que se realizará por medio de una libre gestión.
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH(PESTI).	Sistema Desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	-	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2013: 90.00% Pendiente: 10.00% .	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar el Proyecto al plan 2014 con meta del 10.00% (F). El retraso en la finalización del proyecto se debió a que durante el desarrollo se tuvieron que realizar adecuaciones adicionales en el sistema, lo que afectó su el avance en la realización de las pruebas.
		Sistema Implementado	Gerencia Administrativa	20.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2013: 0.00% Pendiente: 100.00% .	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar la meta en el plan 2014 pasando de 20% a 100.00%. Depende de la finalización del desarrollo del sistema y a la suspensión de las pruebas en diciembre por el usuario por ser un periodo con alta carga de trabajo.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2014 POR CIERRE DE PAO 2013

COD	APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2014 POR RESULTADOS 2013
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV (N)	Proceso de implementación finalizado.	Gerencia de Tecnología de la Información	85.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2013: 14.50%</u> Pendiente: 85.5%.	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar meta 2014 pasando de 85.00% a 85.50% (F). No se completó la meta programada por desfase en la ejecución de actividades programadas.
4.12	Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.	Supervisión del proceso de construcción	Gerencia Administrativa	-	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2010: 5.0% (-) avance 2011: 4.5% (-) avance 2012: 13.6% <u>(-) avance 2013: 71.90%</u> Pendiente: 5.00%.	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar el Proyecto al plan 2014 con meta del 5.00% (F). La reprogramación de este indicador obedece a los retrasos en el proceso de construcción.
		Construcción del Edificio	Gerencia Administrativa	-	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2013: 86.55%</u> Pendiente: 13.45%.	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar el Proyecto al plan 2014 con meta del 13.45% (F). No se concluyó el proyecto, debido al atraso en la instalación de equipos de Aires acondicionados y tableros eléctricos, entre otros.
4.17	Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III	Proceso de implementación finalizado.	Gerencia de Tecnología de la Información	25.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2013: 73.38%</u> Pendiente: 26.62%.	Ajustar meta 2014 pasando de 25% a 26.62% (F) . No se concluyó la meta debido a que se realiza el estudio de Factibilidad diagnóstico del Área de Servidores del FSV y propuesta técnica para su fortalecimiento.



SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2014 POR CIERRE DE PAO 2013

Se solicita autorizar modificar la distribución de meta por Zona Geográfica, debido a que al cierre de 2013 el inventarios de activos disponibles para comercializar en las **Zonas Oriental y Occidental** fue menor al proyectado en PAO 2014, haciéndose necesario agregar **194** viviendas por **\$1.53** millones a la **Zona Central**, por lo que se modificando la meta global de colocación de créditos de la siguiente manera:

ZONA GEOGRÁFICA	AUTORIZADO EN PAO 2014				AJUSTE DE META 2014 POR RESULTADOS 2013			
	NÚMERO	%	MILLONES \$	%	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Zona Occidental	1,497	22.60%	\$22.65	23.84%	1,348	20.35%	\$21.47	22.60%
Zona Central	4,758	71.82%	\$67.14	70.67%	4,952	74.75%	\$68.67	72.29%
Zona Oriental	370	5.58%	\$5.21	5.48%	325	4.91%	\$4.85	5.11%
TOTAL	6,625	100.00%	\$95.00	100.00%	6,625	100.00%	\$95.00	100.00%



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Diciembre de 2013.
- Autorizar los ajustes al PAO 2014, derivados de los resultados registrados en el cierre de 2013 conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.

CUMPLIMIENTO PAO 2010-2013

