



Fondo Social para la Vivienda

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



San Salvador, 25 de Octubre de 2018
JD-194/2018



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-septiembre 2018.



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.



EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2018

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	5.0%	4.75%
1. Gestión Crediticia	8	15	25.0%	22.80%
2. Servicio al Cliente	8	11	25.0%	24.64%
3. Fortalecimiento Financiero	11	14	25.0%	22.58%
4. Desarrollo Institucional	20	26	20.0%	16.87%
	48	67	100.0%	91.64%

* 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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos.	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	4,030.00	3,829.00	95.01%	En el período que se otorgaron créditos según detalle por línea financiera así: Vivienda Nueva 463 (12.09%), Vivienda Usada 2,393 (62.50%) y Otras Líneas 973 (25.41%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre de septiembre de 2018 asciende a 1,740 solicitudes por \$29.08 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC).	Millones \$	\$77.68	\$63.76	82.08%	Los resultados alcanzados durante el período reflejan los esfuerzos institucionales en la colocación de créditos, según detalle por línea financiera: Vivienda Nueva \$14.89 (23.35%), Vivienda Usada \$37.72 (59.15%) y Otras Líneas \$11.15 (17.50%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre de septiembre de 2018 asciende a 1,740 solicitudes por \$29.08 millones. Causa: La situación responde principalmente a la disminución de créditos por la contracción de la oferta de vivienda en la línea de vivienda nueva por más de 500 créditos y un monto de \$10.9 millones en comparación con el año anterior, lo que afecta en este indicador en particular, considerando que esta línea tiene un financiamiento promedio mayor que el resto. La línea de Vivienda Nueva tiene un crédito promedio de aproximadamente \$32,000.00 y la Vivienda Usada de \$15,000.00. Acción: Se ha implementado un nuevo programa Casa Mujer, se ha incrementado el techo de la vivienda de interés social y modificado la política crediticia, lo cual permitirá incrementar la programación de escrituración; se revisarán los resultados durante el trimestre para evaluar ajustes a la meta.



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-SEPTIEMBRE			
					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 Hábiles	24.00	27.55	87.11%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 463 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC).	Días Hábiles	60.00	55.80	107.53%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 2,393 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC).	Días Hábiles	70.00	67.44	103.80%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 973 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.





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-SEPTIEMBRE			
					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	4.10%	4.43%	92.55%	El resultado del período se encuentra en el rango de aceptación, la cartera hipotecaria de balance quedo conformada por 97,662 préstamos con un saldo de \$960.46 Millones, de los cuales 4,159 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$42.51 millones.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC).	Millones \$	\$111.70	\$112.90	101.07%	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 las gestiones administrativas para la recuperación de la cartera hipotecaria en mora.





Fondo Social para la Vivienda

PROYECTOS Y ACCIONES



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	30.50%	0.00%	0.00%	<p>Propuesta Cotizaciones: Se consultó el 24/08/2018 a la Gerencia Legal sobre la factibilidad de reactivar las cotizaciones obrero patronales que se tenía en el FSV antes del inicio de operaciones del Sistema de Ahorro para Pensiones, con el objeto de incorporar su respuesta en la presentación técnica; sin embargo la opinión se encuentra en proceso de análisis debido a que se considero prioritario remitir propuesta de modificación a los artículos de la Ley SAP según lo aprobado por Asamblea de Gobernadores a las instancias externas involucradas. Se nivelará el desfase en meses posteriores.</p> <p>Propuesta Cuentas de ahorro: Se consideró relevante para esta propuesta gestionar opinión legal sobre el tema , con el objeto de incorporar su respuesta en la presentación técnica, por lo cual se incluyó como segundo punto en la consulta realizada a la Gerencia Legal el 24/08/2018, la cual se encuentra en proceso de análisis. Se nivelará el desfase en meses posteriores.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada.	Porcentaje	7.00%	0.00%	0.00%	<p>No se presenta avance en el período debido a que se encuentra en proceso de evaluación la herramienta SIGA, lo cual cambiaría significativamente el alcance de este proyecto. El 13/04/2018 la Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia (ITIGES) lanzó oficialmente el "Sistema Integrado de Gestión Administrativa" (SIGA), en la cual hubo participación de GTI. Dicho proyecto está compuesto por 5 módulos que representan los principales controles administrativos y operativos (Recursos humanos, activo fijo, almacén, transporte y mantenimiento) de la gestión pública.</p> <p>El 12/06/2018 se realizó reunión con la Gerencia Administrativa, Gestión de Servicios TI, ADO, Contabilidad y Recursos Logísticos para abordar las gestiones a fin de recibir la demostración del SIGA.</p> <p>El 03/07/2018 ITIGES notificó al Jefe de Área de Servicios TI, que se encuentran en la etapa de prueba piloto en Presidencia y que posteriormente estarían programando una reunión con todas las Instituciones que están interesadas en el sistema.</p> <p>Durante septiembre dialogaron la GTI y el Gerente de Desarrollo de Sistemas e Innovaciones, con la finalidad de concretar reunión para la evaluación del sistema SIGA.</p> <p>Acción. De acuerdo a lineamiento de CAPRES se programará una demostración de la herramienta SIGA.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.13	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 se trabaja en la elaboración del convenio que será presentado para el análisis de Junta Directiva y de la Dirección del CNR. Se priorizará esta actividad en meses posteriores para nivelar el desfase.
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo. (PESTI).	Gerencia Administrativa	Sistema implementado.	Porcentaje	100.00%	62.50%	62.50%	Se realizaron pruebas y se han puesto en producción 4 requerimientos: BCU-2018-002 (marzo 18), BCU-2018-004 (abril 2018), BCU-2018-003 (mayo 2018) y BCU-2018-006 (agosto 18). El último requerimiento asociado a este proyecto aún se encuentra en fase de desarrollo y pruebas, y corresponde al BCU-2018-007, el cual consiste en cargar al módulo de Custodia de Valores 196,488 expedientes de crédito que se encuentran digitalizados en el sistema LaserFiche para su administración. El 28/08/2018 se realizaron pruebas, sin embargo presentaron fallas por lo que continua su proceso de desarrollo. El retraso en este proyecto fue originado por la atención de otros requerimientos que ya se encontraban en curso de desarrollo y otras solicitudes a las que se les ha brindado prioridad por la atención de observaciones de auditorías (internas/externas). No se definirán acciones, dado que las etapas del ciclo de atención de requerimientos, ya se encuentran en curso y se proyecta sean atendidas las observaciones detectadas a fin de dar el pase a producción en los próximos meses.



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI) (N).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	12.50%	25.00%	<p>El proyecto esta conformado por las siguientes contrataciones:</p> <p>a) Adquisición de 16 Dispositivos de Cartelera Informativa, proceso de compra a cargo de la Unidad de Comunicaciones y Publicidad, el cual ha requerido una serie de reuniones previas con distintos proveedores para evaluar en el mercado la solución que sea más óptima para la Institución, los requerimientos técnicos para iniciar la compra han contado con la revisión del personal de TI, Coordinador de Mantenimiento, y el Usuario Funcional para su versión final del documento. En septiembre/2018 se definió el Administrador del Proceso y se informó la disponibilidad presupuestaria para el proceso, el cual se proyecta sea iniciado en los próximos meses.</p> <p>b) Adquisición de un Sistema de Enfriamiento y un Servidor para apoyo a la plataforma tecnológica, como parte de las actividades se han realizado sondeos de mercado y determinación de los alcances. Para el primero de ellos el proceso de compra ya fue iniciado formalmente en UACI; para el tema del servidor, se hará un ajuste en la ficha del proyecto, para redefinir el objetivo de compra.</p> <p>El proyecto presenta desfase en su ejecución, debido a factores internos y/o externos que afectaron la programación definida, atención a otras actividades que eran prioritarias a nivel institucional, sondeos de mercado, definir las especificaciones técnicas, etc. Se espera recuperar la programación no ejecutada en los próximos meses.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI) (N).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada.	Porcentaje	100.00%	57.00%	57.00%	<p>Con las diferentes investigaciones realizadas en el mercado, y diversas reuniones con distintos proveedores, se tiene un mayor conocimiento y alcance para dimensionar el análisis costo-beneficio, y así enfocar la propuesta para definir qué servicios pueden trasladarse, dado que la versatilidad de la modalidad permite optar por cualquier tipo de servicios. Para el FSV entre los servicios evaluados, se encuentra el Portal Institucional, Servidor utilizado para los ambientes de Pruebas/Desarrollo, y los respaldos de información, que actualmente se envía vía cintas al Sitio Alterno.</p> <p>Se recibió actualización de precios del mercado, en función específica a los servicios que se evalúan alojar en la nube, con lo anterior se ha iniciado para dimensionar la prueba piloto a implementar para los servicios de bajo impacto a la operativa institucional.</p> <p>El retraso se debe a la atención de otros proyectos tecnológicos prioritarios que se encuentran en fases de contratación e implementación, se nivelará el resultado en meses posteriores.</p>
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP) (N).	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada.	Porcentaje	100.00%	21.00%	21.00%	<p>Se ha presentado el estudio diagnóstico y la factibilidad técnica y capacidad eléctrica de la planta fotovoltaica para el FSV por parte de la empresa contratada; está en proceso de análisis del estudio a fin de que este sea presentado y formular así el proyecto de propuesta, lo cual no se ha finalizado considerando que se focalizaron esfuerzos en el proceso de cambio general de aires acondicionados de todas las instalaciones de la oficina central. Se nivelará el desfase en meses posteriores.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.	Gerencia de Servicio al Cliente	Desarrollo ejecutado	Porcentaje	80.00%	64.00%	80.00%	<p>Está en proceso de desarrollo la consultoría por parte de la sociedad ANLE S.A. de C.V</p> <p>Se ha recibido lo siguientes productos en calidad de finalizados, pues se han subsanado las observaciones detectadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma aprobado (Junio 2018). 2. Estudio de mercado (Septiembre 2018). <p>Se encuentran en proceso de revisión y subsanación de observaciones los siguientes productos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura organizativa. 2. Plan estratégico de mercadeo. <p>En estos meses se ha dado seguimiento a las actividades ejecutadas por el proveedor de acuerdo a detalle: Levantamiento de encuestas 95%, Realización de entrevistas de profundidad 90%, Realización de 4 focus groups, 100%.</p> <p>El retraso se debe a que, conforme con el cronograma presentado por el proveedor, el plazo de desarrollo se extendió en común acuerdo un tiempo más de lo previsto, en atención a la cantidad de productos que presentaría como parte de la consultoría.</p> <p>Se realizarán ajustes al plan de trabajo.</p>



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	19.00	15.00	78.95%	<p>En el período que se informa, se han vendido 9 activos en Oficina Central, 5 en Agencia San Miguel y 1 en Agencia Santa Ana.</p> <p>Causa: El resultado es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados.</p> <p>Acción: Se están realizando gabinetes móviles y se realizará una feria de transparencia para dar a conocer entre la población el Programa Vivienda Social, que incluye modalidad para los activos al contado.</p>



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional (N).	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	55.00%	110.00%	<p>Se elaboraron los Términos de Referencia para la Evaluación de la Gestión de Riesgo Operacional, realizándose las siguientes actividades: sondeo de mercado de potenciales ofertantes, definición de requerimientos generales y específicos, productos esperados y entregables, determinación del plazo para desarrollar la consultoría, entre otros; remisión a la UACI y a la Unidad Técnica Legal, a fin que los TDR cumplieran con todas las garantías exigidas por la Ley y normativa aplicable; posteriormente fueron aprobados por Junta Directiva el 26 de julio en el punto V del acta JD-137/2018.</p> <p>El sobrecumplimiento se debe a que se adelantó el proceso de contratación en atención a la fecha de aprobación de los TDR. Como parte de este proceso se recibió oferta de un proveedor, la cual no fue evaluada por no cumplir con los requerimientos mínimos establecidos; por lo tanto se iniciará el proceso de adecuación de términos de referencia en el último trimestre de 2018 y se reprogramará esta actividad para el próximo año.</p>



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT (N).	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada.	Porcentaje	75.00%	60.00%	80.00%	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. Se remitieron los Términos de referencia a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y se obtuvo la autorización de Junta Directiva el 23/08/2018. Posteriormente se publicó en BOLPROS la oferta de compra y se atendieron consultas y solicitudes de 4 ofertantes. El resultado obedece a que los Puestos de Bolsa solicitaron ampliación de plazo para la entrega de las ofertas, por ser una causa excepcional no aplica el establecimiento de acciones.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada.	Porcentaje	28.40%	23.90%	84.15%	<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 se realizaron visitas técnicas a 2 instituciones, con el objetivo de conocer los sistemas de escalas salariales y establecer cuáles pueden ser aplicados al sistema del FSV. Con fecha 29/06/2018, en conjunto con la Administración Superior se revisó la versión final de la Normativa; así mismo se acordó realizar modificaciones y revisar el documento para presentar a JD en el último trimestre del año.</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" y el 31/01/2018 se capacitaron en el tema de: a) Valores Institucionales y 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 validaron 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; con fecha 5 y 10 de abril se realizó la revisión de los indicadores en conjunto con la Gerencia de Planificación; en mayo se validaron con los Gerentes los indicadores individuales por puestos de trabajo. Pendiente implementar la herramienta piloto en la que se manejarán los indicadores individuales de desempeño.</p> <p>4. Implementación del sistema de competencia El 12/07/2018 se remitió la base de los puestos vigentes a julio y el 13/07/2018 la base de indicadores por puesto de trabajo. El 22/08/2018, se revisó la nueva estructura de perfil en los manuales de descripción de puesto. El retraso se debe a la atención de otras prioridades institucionales, se nivelará el resultado en meses posteriores.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	25.00%	20.00%	80.00%	<p>Durante el período informado se ha finalizado la preparación de la propuesta de “Mejoras a la captación de pagos de préstamos”, esto ha incluido reuniones con GTI, realización de pruebas para la generación del código de barras (NPE) para el FSV, reuniones con el Banco Agrícola como parte interesada en participar como piloto, lo que ha conllevado a realizar cambios en temas informáticos de ambos y también se ha realizado coordinación interna con el Área de Servicios en Línea para sugerir las adecuaciones al sitio web de Gobierno Electrónico (Proyecto 2.5). El 16/07/2018 se presentó la propuesta de Comité de Informática con lo cual se procedió a la finalización de la elaboración de términos de referencia para el servicio de bancos e iniciar con el piloto. Además, se ha dado seguimiento con el proveedor a las nuevas funcionalidades de la APP FSV, entre ellas la generación del NPE y con el Banco Promerica para revisar los términos del corredor de pagos desde la APP FSV.</p> <p>Asimismo, se avanzó en la presentación de la propuesta, por medio de la gestión y certificación del NPE, lo cual fue confirmado por GS1 el 24/09/2018 y que es un insumo básico para la presentación de los términos de referencia a Junta Directiva. No se finalizó la mencionada presentación, considerando la fecha en que se recibió la certificación; sin embargo esta actividad se realizará durante el mes de octubre.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2).	Porcentaje	15.00%	12.50%	83.33%	<p>El 28/02/2018 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 22/03/2018.</p> <p>Se inició el trámite de permisos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SECULTURA sobre el valor cultura del edificio; el cual aún está en proceso, pues esta institución se pronunció sobre hacer un permiso completo; ya que las oficinas se ubican en el límite del Centro Histórico. • Permiso provisión con ANDA. • Cuerpo de Bomberos; ya se dispone del permiso. <p>También se cuenta con el Estudio de suelos y se está realizando el análisis de este.</p> <p>No se obtuvo el avance esperado debido, en primera instancia, a la declaratoria de desierto del proceso. Luego ha requerido la revisión de la carpeta técnica y otros aspectos necesarios como los diversos permisos y estudios para aclarar factores que generarán una serie de consultas durante el proceso previo a la recepción de ofertas para luego poder reiniciar el nuevo proceso de contratación. Se conti</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo. (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado.	Porcentaje	100.00%	80.50%	80.50%	<p>Se realizaron pruebas y se han puesto en producción 4 requerimientos: BCU-2018-002 (marzo 18), BCU-2018-004 (abril 2018), BCU-2018-003 (mayo 2018) y BCU-2018-006 (agosto 18).</p> <p>El último requerimiento asociado a este proyecto aún se encuentra en fase de desarrollo y pruebas, y corresponde al BCU-2018-007, el cual consiste en cargar al módulo de Custodia de Valores 196,488 expedientes de crédito que se encuentran digitalizados en el sistema LaserFiche para su administración. Dicho requerimiento fue ingresado el 24/05/2018, asignado al analista 02/07/2018, liberado para pruebas técnicas y funcionales el 19/07/2018.</p> <p>El retraso en este proyecto fue originado por la atención de otros requerimientos que ya se encontraban en curso de desarrollo y otras solicitudes a las que se les ha brindado prioridad por la atención de observaciones de auditorías (internas/externas). No obstante, se ejecutaron actividades para nivelar el resultado, entre las más relevantes se pueden mencionar: Liberación de pruebas técnicas, funcionales, retroalimentación con el analista de sistemas y revisión de fallas entre otras.</p> <p>No se definirán acciones, dado que las etapas del ciclo de atención de requerimientos, ya se encuentran en curso y se proyecta sean atendidas las observaciones detectadas a fin de dar el pase a producción en los próximos meses.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	16,926.00	16,082.00	95.01%	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.

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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales.	Días Hábiles	13.00	13.13	99.01%	En el periodo que se informa se ha dado trámite a 27 solicitudes de Factibilidad y 4 solicitudes de Pre Factibilidad.
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana".	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendacion es autorizadas implementadas.	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Como producto de la participación del FSV en la Feria Agostina de Los Ángeles, California, durante el mes de agosto del presente año, se ha elaborado propuesta de actualización del "Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito" con el objeto de atender recomendaciones obtenidas por parte de los potenciales clientes que residen en el extranjero y de autoridades relacionadas, para volver más inclusivo el Programa de Vivienda Cercana.



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

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-SEPTIEMBRE			
					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	3.00	3.00	100.00%	Se elaboraron y enviaron a las instancias correspondientes los informes de resultados de las acciones desarrolladas en: 1. IV TRIM 2017 presentado a Junta Directiva el 25 de enero, JD-017/2018. 2. I TRIM 2018 presentado a Junta Directiva el 26 de abril 2018, JD-074/2018. 3. Se elaboró el informe de resultados de las acciones desarrolladas en el II TRIM 2018.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC informado.	Informes	9.00	9.00	100.00%	El 8 de enero, 19 de febrero, 23 de marzo, 17 de abril, 21 de mayo, 11 de junio, 9 de agosto, 24 de agosto y 14 de septiembre se presentaron los informes correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	98.00%	98.00%	<p>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; en marzo el consultor finalizó la fase I, entregando el informe de Diagnóstico de la Estrategia actual. En abril el consultor finalizó la fase II sobre el análisis de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas, Publicidad y Promoción y Responsabilidad Social Institucional actual y propuesta de Estrategia de Comunicación y Matriz de Insights por eje. Además se presentó la propuesta conceptualizada de la nueva comunicación institucional, por lo que la empresa consultora presentó solicitud de prórroga para presentación del Segundo Informe con los cambios solicitados. En mayo se recibió el Plan de Acción, tácticas y propuestas, finalizando con ello la III Etapa de la consultoría, para la entrega del informe final se acordó brindar 30 días calendario adicionales, conforme a la solicitud de prórroga. En junio, el consultor finalizó entregando el Informe Final sobre el Reenfoque de la Estrategia Comunicacional del FSV y la nueva propuesta de Estrategia de Comunicación. Debido al desarrollo de proyectos relevantes para la Institución, el informe no se presentó a la Administración Superior en los meses de julio y agosto. En el mes de septiembre se realizó consulta a la Administración Superior y se acordó presentar el informe en el siguiente mes.</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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas.	Porcentaje	5.00%	5.00%	100.00%	A partir de las recomendaciones de la consultoría, en el mes de septiembre se implementó la utilización de un color adicional en el desarrollo de piezas gráficas de campañas publicitarias. Así mismo, atendiendo las recomendaciones de la consultoría, se está analizando el desarrollo de una convención de empleados, como parte de las mejoras en la comunicación interna.
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	55.00%	55.00%	100.00%	El proyecto se implementa mediante 2 acciones así: 1. Ampliación de funcionalidad de la APP (Segunda fase de la APP FSV). El proceso de compra se realizó por libre gestión, el cual fue publicado el 09/03/2018 en COMPRASAL bajo el título de "Servicio para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en la FSV APP", el cual fue adjudicado el 14/05/2018 y emitida la orden de inicio el 15/05/2018. En su ejecución se ha formalizado el cronograma de actividades y los requerimientos iniciales con los responsables del módulo. 2. Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob. Durante el periodo informado se avanzó en la elaboración de especificaciones técnicas, se realizaron reuniones por las áreas involucradas y fue desarrollado el sondeo de mercado, del cual se obtuvieron 2 cotizaciones de empresas.

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-SEPTIEMBRE			
					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%	92.34%	99.29%	Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores: Acceso a información del FSV 93.68% Satisfacción con los servicios recibidos 93.94%. Asesoría y opciones brindadas por parte del personal 94.00%. Amabilidad del personal 95.00%. Servicios y trato de vigilancia 95.96%. Recomendaría los servicios del FSV 98.00%.
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%	90.00%	100.00%	Mediante la ejecución de encuestas, se ha determinado el grado de satisfacción de nuestros clientes externos que han realizado trámites de Pre factibilidad o Factibilidad en el segundo trimestre del 2018 (abril-junio). Se formularon 6 preguntas a 4 empresas que tramitaron sus solicitudes, obteniendo respuesta solo de 1 empresa, dato con el 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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$112,100.00	\$102,540.31	91.47%	En el período que se informa se han vendido activos en Oficina Central por \$52,690.82, Agencia San Miguel \$43,547.48 y Agencia Santa Ana por \$6,302.01.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.00%	8.09%	101.13%	En el periodo que se informa, se superó con la meta en 1.13%, en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC).	Millones \$	\$29.20	\$31.94	109.38%	En el 1er. trimestre 2018, se tenía previsto captar \$13.00 millones, sin embargo, el BCIE brindó acceso y autorizó una cuantía mayor a la esperada, recibiendo 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. En el 2do. trimestre 2018, BANDESAL autorizó y se recibió desembolso por US\$2.07 millones bajo la modalidad de redescuento. En el 3er. trimestre 2018 el BCIE autorizó \$3.57 millones bajo la modalidad de redescuento; distribuida de la siguiente manera: BCIE: \$29.87 millones (\$22.53 millones bajo la modalidad de redescuento y \$7.34 millones bajo la modalidad de anticipo); BANDESAL: \$2.07 millones.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo.	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	57.50%	57.50%	100.00%	Se realizaron consultas con la Casa Corredora de Bolsa (SGB), proponiendo que el proyecto se enfoque bajo la modalidad de titularización de flujo de cartera o emisión de títulos valores, cuya garantía sería cartera hipotecaria, y que se amplíe el tema con un corredor de Bolsa de Productos. De acuerdo al análisis realizado, se preparó y presentó la propuesta a JD-174/2018 del 27/09/2018, autorizando dar por concluida la fase de Propuesta del proyecto y dar por cerrado el mismo, por no existir un mercado secundario.



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-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos.	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informes de Evaluación Técnica de Riesgos presentados a Junta Directiva No. JD-032/2018 punto XI de fecha 15 de febrero; JD-092/2018 punto IX de fecha 24 de mayo y JD-149/2018 punto VII de fecha 23 de agosto de 2018.



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo.	Gerencia Legal	Propuesta remitida.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se finalizó la revisión de la propuesta aprobada y se remitió de forma oficial al Ministerio de Obras Públicas en fecha 13/09/2018, cumpliendo lo acordado en sesión AG-157 de fecha 22/06/2018.
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Informe	3.00	3.00	100.00%	<p>Informes elaborados y remitidos a conocimiento de la Administración Superior, según detalle así:</p> <p>El 28/02/2018 los proyectos al cierre del año 2017 y los proyectos programados para el año 2018.</p> <p>El 28/05/2018 los proyectos que conforman el PESTI 2018 del período Enero-Marzo/2018.</p> <p>El 20/07/2018 los proyectos que conforman el PESTI 2018 del período Abril-Junio/2018.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Recomendaciones autorizadas implementadas.	Porcentaje	3.50%	3.50%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en julio 2018</p> <p>Sobre las recomendaciones autorizadas se han finalizado todas las que estaban pendientes para 2018 así:</p> <p>3- Implementar Credit Scoring como herramienta de otorgamiento de créditos. Desde noviembre 2017, está listo el modelo, el cual según normativa de créditos, esta herramienta se tiene para consulta en lo concerniente a la verificación de referencias. Por otra parte se está complementando la Base de Datos para la calibración del modelo.</p> <p>7- Automatizar el Modelo de Proyecciones Financieras para que sea un insumo importante del Comité ALCO. Conforme a lo planteado por la consultoría, el acceso oportuno a la información histórica de la cartera hipotecaria, incluyendo el otorgamiento de créditos, actualmente se puede acceder a través del Power BI, constituyendo estructura según lo requerido en la hoja de Excel. Otras fuentes de información son los reportes y archivos que se generan para envío a la Central de Riesgo de la SSF, así como los estados financieros del mes.</p> <p>4- Revisar Plan de Contingencia de Liquidez y ponerlo bajo Comité ALCO. Se firmó y publicó el Manual de Contingencia de Liquidez en julio 2018.</p>



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV.	Gerencia Legal	Convenios formalizados	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	Se realizó una revisión integral del convenio, se llevó a cabo una reunión en fecha 06/04/2018 con la Gerencia de Planificación para analizar las diversas observaciones y se ha dado seguimiento a las acciones para subsanar las observaciones identificadas. Aún no se ha concretado la formalización del convenio, ya que hay aspectos pendientes a indagar con terceros y solventar.
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. Este proyecto se reiniciará una vez inicié el nuevo proceso de construcción del edificio.
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo.	Gerencia de Planificación	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)	Número	9.00	9.00	100.00%	Se realizó la revisión de los procesos conforme programación; dos de ellos están actualizados según la valoración del responsable del proceso.



Plan Anual Operativo 2018
Programación Anual de Metas

M3

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada.	Porcentaje	87.50%	87.50%	100.00%	Los TDR's a nivel técnico fueron elaborados en febrero, sin embargo, no pudieron ser remitidos para las revisiones con UACI, en atención a que estaban pendientes algunas gestiones internas de asignación de partidas presupuestarias. El 28/05/2018 se recibió lineamiento para gestionar requisición externa y durante mayo y junio se realizó el proceso de revisión con UACI. El 06/07/2018 UACI invitó a participar en el proceso a 7 empresas, quienes presentaron sus ofertas. Se realizaron 3 reuniones para evaluar las ofertas presentadas y se subsanaron observaciones el 28/08/2018. En fecha 25/09/2018 se emitió la Orden de Compra a la empresa que resultó ganadora, finalizando con ello el proceso de contratación.
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional.	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados.	Número	41.00	41.00	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. Abril: 5 Mecanismos con 12 actividades Mayo 5 Mecanismos con 15 actividades Junio 5 Mecanismos con 14 actividades. Julio 4 Mecanismos con 12 actividades. Agosto 4 Mecanismos con 9 actividades. Septiembre 5 Mecanismos con 12 actividades.

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

4 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 3er. Trimestre 2018.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales.	Propuesta formulada.
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente.	Propuesta autorizada.
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV.	Propuesta autorizada
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 SEPTIEMBRE 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
4,030	3,829	95.01%	\$77.68	\$63.76	82.08%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número se encuentra en el rango de aceptación y en monto se encuentra dentro del rango de tolerancia inferior, 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 **62.50%** del total de créditos escriturados y cuyo crédito promedio es menor al de la línea vivienda nueva, lo que incidió en el cumplimiento 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\$31.94 millones**.
- 3) El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **966** casos, lo cual representa un **25.2%** del total de créditos escriturados.
- 4) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **180**, lo cual representa un **4.7%** del total de créditos escriturados.
- 5) La reducción de la oferta de vivienda nueva de interés social, ha impactado en la colocación de créditos reflejando principalmente en el monto previsto de otorgamiento puesto que el crédito promedio de esta línea es mayor que el resto de líneas; en comparación con el mismo período del año anterior se ha disminuido 538 créditos por US\$10.9 millones.

Acciones propuestas:

- En AG-157 del 22/06/2018 se autorizó modificación a la Política Crediticia, incorporando mejoras en las condiciones de financiamiento para la vivienda de interés social (incrementó el techo de financiamiento) y se autorizó el nuevo programa de crédito "Casa Mujer" específicamente para mujeres jefas de hogar con ingresos económicos de hasta dos y medio salarios mínimos (\$760.43) y con edad entre 26 a 45 años. Con ambas medidas se espera incrementar el monto de créditos otorgados.
- Se está evaluando la incorporación de un nuevo programa que incluya la oferta de vivienda en altura.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 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	27.55	3.55	87.11%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	60.00	55.80	-4.20	107.53%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	70.00	67.44	-2.56	103.80%

Factores incidentes:

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

- En el caso de la vivienda nueva, el tiempo ejecutado se ve influenciado por los tiempos en la etapa de documentación post aprobación y las acciones de seleccionar en la etapa de prospecto, casos creados con más de 30 días sin vinculación a solicitudes.
- En el caso de la vivienda usada y otras líneas, los tiempos de respuesta se han disminuido derivados de la rotación del inventario de expedientes en Aprobación de Créditos.
- Al mes de septiembre se tiene un inventario de más de 1,740 solicitudes en trámite.

Acciones propuestas:

- Se dará seguimiento a las acciones en la etapa de Post-aprobación para la mejora de los tiempos y se realizará depuración en la etapa de prospecto de casos sin vinculación a solicitudes.
- Implementación del expediente digital y mejora al proceso.
- Ajuste de meta en otras líneas.





OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 2018

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	4,159	\$42.51		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		4.10%	4.43%	92.55%

Factores incidentes:

- La colocación de \$7.26 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 \$11.22 millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de \$3.55 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 \$642.69 miles por medio de daciones en pago, \$577.77 miles por medio de venta de viviendas, \$261.46 miles refinanciamientos de deuda y \$1.00 millones por adjudicaciones y \$1.69 millones saldos reestructurados.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 1,017 préstamos por un monto total de \$11.14 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 670 préstamos por un monto de \$6.23 millones.

Nota: No aplica el establecimiento de acciones por ser una causa excepcional.





OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 2018

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$111.70	\$112.90	\$1.20	101.07%

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.





Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUDES DE AJUSTE



RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2018 POR CIERRE 3er TRIMESTRE

Proyecto	Indicador de resultados	PAO 2018 (Aprobado AG)	Modificación PAO 2018
Gerencia de Créditos			
1.1 Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	5,600	5,300
	Monto de créditos otorgados (SGC)	US\$110.00 millones	US\$93.40 millones
Gerencia General			
1.10 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos.	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC).	21 días hábiles	23 días hábiles
Gerencia de Servicio al Cliente			
1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC).	9 días hábiles	11 días hábiles
2.1 Ampliación de los canales de atención al cliente.	Propuesta autorizada.	100.00%	Pasar a 2019
2.4 Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Propuesta autorizada.	100.00%	Pasar a 2019
Gerencia de Finanzas			
4.25 Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	-	Habilitar la fase con un 25%.
Gerencia Técnica			
4.29 Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Sistema implementado	-	Habilitar la fase con un 50%.
Gerencia de Tecnología de la Información			
4.29 Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Sistema instalado	-	Habilitar la fase con un 50%.
Unidad de Riesgos			
3.18 Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional (N)	Propuesta autorizada	100.00%	55.00%



CAMBIOS AL PLAN DE INVERSIÓN 2018

Se solicitan ajustes en la metas anuales de número y monto de los créditos y modificación en su distribución por zona geográfica y por línea financiera, considerando los resultados obtenidos hasta septiembre 2018, de acuerdo a los cambios en el entorno como la contracción de oferta de vivienda nueva de interés social y la demanda de la vivienda usada.

ZONA GEOGRÁFICA	AUTORIZADO EN PAO 2018				AJUSTE DE META OCTUBRE 2018			
	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Zona Occidental	560	10.00%	\$12.69	11.54%	552	10.42%	\$10.98	11.76%
Zona Central*	4,760	85.00%	\$91.38	83.07%	4,477	84.47%	\$77.22	82.68%
Zona Oriental	280	5.00%	\$5.93	5.39%	271	5.11%	\$5.20	5.57%
TOTAL	5,600	100.00%	\$110.00	100.00%	5,300	100.00%	\$93.40	100.00%

*Nota: Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2018 de 206 créditos por US\$5.29 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2018 el 3.9% y 5.7% respectivamente.



CAMBIOS AL PLAN DE INVERSIÓN 2018

Se solicitan ajustes en la metas anuales de número y monto de los créditos y modificación en su distribución por zona geográfica y por línea financiera, considerando los resultados obtenidos hasta septiembre 2018, de acuerdo a los cambios en el entorno como la contracción de oferta de vivienda nueva de interés social y la demanda de la vivienda usada.

LÍNEA FINANCIERA	AUTORIZADO EN PAO 2018				AJUSTE DE META OCTUBRE 2018			
	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
CRÉDITOS CON DESEMBOLSO	4,430	79.11%	\$100.00	90.91%	4,130	77.92%	\$83.40	89.29%
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	4,208	75.14%	\$97.27	88.43%	3,908	73.74%	\$80.66	86.37%
VIVIENDA NUEVA	657	11.73%	\$21.70	19.73%	609	11.49%	\$19.80	21.20%
PÚBLICO	97	1.73%	\$2.08	1.89%	90	1.70%	\$1.84	1.97%
PRIVADO	560	10.00%	\$19.62	17.84%	519	9.79%	\$17.96	19.23%
VIVIENDA USADA	3,551	63.41%	\$75.57	68.70%	3,299	62.25%	\$60.86	65.17%
CONSTRUCCIÓN	3	0.05%	\$0.09	0.08%	3	0.06%	\$0.09	0.10%
RAM	40	0.71%	\$0.36	0.33%	40	0.75%	\$0.36	0.39%
FINANCIAMIENTO DE DEUDA	30	0.54%	\$0.69	0.63%	30	0.57%	\$0.69	0.74%
LOTES C. SERVICIO	149	2.66%	\$1.59	1.45%	149	2.81%	\$1.59	1.71%
CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO	1,170	20.89%	\$10.00	9.09%	1,170	22.08%	\$10.00	10.71%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	1,050	18.75%	\$8.92	8.11%	1,050	19.81%	\$8.92	9.55%
REFINANCIAMIENTO	120	2.14%	\$1.08	0.98%	120	2.26%	\$1.08	1.16%
TOTAL	5,600	100.00%	\$110.00	100.00%	5,300	100.00%	\$93.40	100.00%

GERENCIA DE CRÉDITOS

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
1.1	Otorgamiento de Créditos.	Número de créditos otorgados (SGC).	Número	5,600	Pasar meta anual a 5,300.	Se solicita ajuste en la meta anual, de acuerdo a cambios en el entorno, específicamente a una contracción de la oferta de vivienda nueva de interés social, la cual no ha podido ser compensada por la demanda de vivienda usada.
		Monto de créditos otorgados (SGC).	Millones \$	\$110.00	Pasar meta anual a \$93.40.	

GERENCIA GENERAL

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Número de personas beneficiadas	Numero	23,520.00	Pasar meta anual a 22,660	En atención a la disminución de la oferta de vivienda de interés social y a la propuesta de ajuste del Plan de Inversión, se disminuye el número de personas beneficiadas ambas metas están relacionadas.
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos.	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC).	Días Hábiles	21.00	Pasar meta anual a 23 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 tercer trimestre 2018, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y el resultado ponderado de meses previos que, aún con las mejoras implementadas, no podrá ser compensado.

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 Vivienda Nueva (SGC).	Días Hábiles	9.00	Pasar meta anual a 11 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 tercer trimestre 2018, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y el resultado ponderado de meses previos que, aún con las mejoras implementadas, no podrá ser compensado.
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente.	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100%	Reprogramar el 100.00% para el 2019.	Debido a que estos proyectos requieren lineamientos del proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial y este aún no ha finalizado no es factible iniciarlos en 2018, ya que el proveedor ha solicitado prórroga para entregar informe final en el mes de noviembre.
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV.	Propuesta autorizada	Porcentaje	100%	Reprogramar el 100.00% para el 2019.	



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA DE FINANZAS

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2018 con meta anual de 25.00%	Considerando el avance del indicador de resultados Propuesta autorizada, se hace necesario habilitar la fase de Propuesta implementada.



Fondo Social para la Vivienda

GERENCIA TÉCNICA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2018 con meta anual de 50.00%	Considerando el avance del indicador de resultados Propuesta autorizada, se hace necesario habilitar la fase de Sistema implementado.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Sistema instalado	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2018 con meta anual de 50.00%	Considerando el avance del indicador de resultados Propuesta autorizada, se hace necesario habilitar la fase de Sistema instalado.

UNIDAD DE RIESGOS

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018		
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional (N).	Propuesta autorizada	Porcentajes	100.00%	Pasar meta anual a 55.00% y reprogramar el 45.00% restante para el 2019.	Reprogramar meta del indicador debido a que se realizó el cierre del proceso de contratación sin adjudicación según acuerdo JD-164/2018 del 13/09/2018 por no cumplir con los requerimientos mínimos establecidos.



SOLICITUD

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