



Fondo Social para la Vivienda

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



San Salvador, 24 de enero de 2019
JD-016/2019

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-diciembre 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 DICIEMBRE 2018

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	5.0%	4.90%
1. Gestión Crediticia	8	15	25.0%	23.44%
2. Servicio al Cliente	6	9	25.0%	24.66%
3. Fortalecimiento Financiero	11	14	25.0%	22.84%
4. Desarrollo Institucional	20	29	20.0%	14.87%
	46	68	100.0%	90.71%

* 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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	5,300.00	5,189.00	97.91%	En el período que se informa los resultados reflejan los esfuerzos institucionales de las gerencias que participan en el proceso crediticio según detalle por línea financiera: Vivienda Nueva 649 (12.51%), Vivienda Usada 3,299 (63.58%) y Otras Líneas 1,241 (23.91%); el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,610 solicitudes por \$28.18 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$93.40	\$87.84	94.05%	Los resultados alcanzados durante el período reflejan los esfuerzos institucionales en la colocación de créditos, según detalle por línea financiera: Vivienda Nueva \$20.60 (23.45%), Vivienda Usada \$52.88 (60.20%) y Otras Líneas \$14.36 (16.35%); el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,610 solicitudes por \$28.18 millones.



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	23.00	25.35	90.73%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 649 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	60.00	53.64	111.86%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 3,299 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábles	70.00	64.54	108.46%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,241 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	12.00	13.73	87.40%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 649 créditos y refleja la ejecución del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al vendedor; el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 70 solicitudes por \$2.65 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	11.00	11.62	94.66%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 649 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 25.35 días hábiles

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	44.50	39.74	111.98%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 3,299 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas desde la originación hasta la aprobación de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía; el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes de 2018 asciende a más de 1,055 solicitudes por \$19.96 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	15.50	13.90	111.51%	En el mes se escrituraron 3,299 solicitudes y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 53.64 días hábiles

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	53.00	48.80	108.61%	En el periodo que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 1,241 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 480 solicitudes por \$5.56 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	17.00	15.74	108.01%	En el mes se escrituraron 1,241 solicitudes y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Otras Líneas: 64.54 días hábiles

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.90%	3.83%	101.83%	El resultado del mes se encuentra en el rango de aceptación. La cartera hipotecaria de balance quedo conformada por 96,465 préstamos con un saldo de \$953.35 millones, de los cuales 3,578 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$36.51 millones.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$149.00	\$151.50	101.68%	El monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero y puntos de pago autorizados en el periodo 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

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	0.00%	0.00%	No se avanzó debido a la atención de otras prioridades institucionales relacionadas con el análisis de cambios en la política crediticia y nuevos programas de crédito. Acción: Se solicitará ajuste para el 2019.
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	70.00%	25.00%	35.71%	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; Sin embargo, esta propuesta aun continua en proceso de revisión debido a diversas prioridades que se han atendido en el último trimestre del año por la Gerencia de Créditos tales como la modificación de Política Crediticia e implementación de nuevos programas Acción: Se solicitará ajustar plan preliminar 2019.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$159,300.00	\$226,360.73	142.10%	<p>En el período que se informa se han vendido activos en Oficina Central por \$142,925.51, Agencia San Miguel \$65,825.28 y Agencia Santa Ana por \$17,609.94.</p> <p>Causa: Los activos extraordinarios de la zona oriental son de precios mayores que el proyectado, dado su condición y ubicación.</p> <p>Acción: Considerar precios de venta para la proyección de 2019.</p>
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.50%	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 consideró 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 solicitará ajuste para el 2019.</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 solicitará ajuste para el 2019.</p>

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT (N).	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	60.00%	60.00%	<p>Se desarrollaron las actividades relacionadas con la autorización de la consultoría, entre las cuales destacan: análisis costo beneficio, sondeo de mercado, definición y revisión de los requerimientos generales y específicos, productos esperados y entregables.</p> <p>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.</p> <p>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, que fue otorgado el 15 de octubre; sin embargo, los ofertantes decidieron no continuar con el proceso el cuál se dio por cerrado el 29/10/2018, por lo que se evaluará el proyecto a fin de realizar los ajustes correspondientes el próximo año.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	19.00%	0.00%	0.00%	<p>No se presenta avance debido a que durante el 2018 se reevaluó el alcance de este proyecto, analizándose la alternativa de utilizar el “Sistema integrado de gestión administrativa” (SIGA) de la Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia (ITIGES), concluyéndose por razones técnicas y de aplicación para el FSV que no es factible la implementación de este sistema integrado. Para tal fin se realizaron las acciones siguientes:</p> <p>1) El 13/04/2018 ITIGES lanzó oficialmente el 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>2) El 12/06/2018 se realizó reunión con diversos involucrados del FSV para abordar las gestiones a fin de recibir la demostración del SIGA.</p> <p>3) El 03/07/2018 ITIGES notificó al Área de Servicios TI, que se encuentran en la etapa de prueba piloto y que posteriormente estarían programando una reunión con todas las Instituciones que están interesadas en el sistema.</p> <p>4) En septiembre y octubre se realizaron múltiples gestiones para concretar reunión, la cual se llevó a cabo el 06/12/2018 en la que participaron GTI y personal del Área de Recursos Logísticos, concluyendo productos de dicha reunión, que el SIGA o es el más adecuado para los usos requeridos por el FSV.</p> <p>Se solicitará un replanteamiento del proyecto en el plan de trabajo 2019.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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 el año 2019 para nivelar el desfase.
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	25.00%	0.00%	0.00%	No se avanzó debido a que se ha requerido más tiempo del previsto para la elaboración de los TDR con los cuales se realizarán mejoras a la infraestructura tecnológica de portal web. Se solicitará ajuste para el 2019.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Porcentaje	18.75%	10.00%	53.33%	<p>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.</p> <p>Este indicador continuará una vez inicié el nuevo proceso de construcción del módulo 2. Se solicitará ajustar el plan de trabajo 2019.</p>
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	18.75%	12.50%	66.67%	<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> <p>a) SECULTURA sobre el valor cultura del edificio: Esta institución se pronunció sobre hacer un permiso completo; ya que las oficinas se ubican en el límite del Centro Histórico. El 07/11/2018 se ingresó la solicitud de aprobación a SECULTURA y el 09/11/2018 realizaron inspección en el FSV, comprometiéndose a brindar la respuesta a finales de diciembre 2018. A pesar de haber realizado las gestiones correspondientes, no se ha recibido respuesta por parte de SECULTURA.</p> <p>b) Permiso provisión con ANDA: Una vez se cuente con los planos aprobados, se presentarán nuevamente a ANDA.</p> <p>c) Cuerpo de Bomberos; ya se dispone del permiso.</p> <p>Adicionalmente se está realizando el análisis del Estudio de suelos con que se cuenta.</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.</p> <p>Acción: Se solicitará ajuste al plan de trabajo 2019.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	50.00%	30.00%	60.00%	Se emitió orden de Inicio con fecha 03/10/2018, como parte de las actividades definidas contractualmente. La Gerencia Técnica con el apoyo de personal de la GTI aprobó el documento de "Análisis y Diseño del Sistema" que contiene: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de Hardware y Software • Diagrama de Entidad-Relación • Esquema de seguridad del sistema • Diagrama de procesos y diseño del sistema con pantallas y reportes mínimos con los que contará el mismo. Sin embargo, el proyecto presenta desfase, dado que no se recibió por parte del proveedor las primeras entregas relacionadas al desarrollo del sistema, se hicieron gestiones para reunirse con el proveedor a fin de conocer el estatus del desarrollo. Debido al período de vacaciones colectivas de fin de año del personal del FSV no se pudo determinar la situación. Como parte del cierre del trimestre, se harán gestiones de ajuste del proyecto, y se espera recuperar la programación no ejecutada durante el próximo mes, dado que el proyecto tiene como fecha de finalización el 03/febrero/2019.
		Gerencia Técnica	Sistema implementado	Porcentaje	50.00%	25.00%	50.00%	Se emitió orden de inicio el 03/10/2018 y se han realizado las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones de seguimiento con el proveedor, usuario funcional y personal técnico TI. -Levantamiento de procesos y procedimientos que intervienen en la calificación de proyectos que sirve de insumo para elaborar el diseño del sistema. Debido a que las oficinas de la Gerencia Técnica fueron reubicadas temporalmente del 30 de noviembre al 19 de diciembre 2018, se redujo la capacidad de trabajo para este período. Se solicitará ajustar meta del indicador en plan de trabajo 2019.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	100.00%	55.00%	55.00%	<p>El proyecto está conformado por las siguientes contrataciones:</p> <p>a) Adquisición de un Sistema de Enfriamiento, proceso contratado bajo la Libre Gestión No FSV-401/2018. Se emitió Orden de inicio en fecha 04/12/2018, el proveedor cuenta con hasta 60 días para la entrega del suministro.</p> <p>b) 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, se inició el proceso, el cual fue observado por la UACI, actualmente se adecuan nuevamente los alcances del proceso de contratación.</p> <p>c) Adquisición de un Servidor para apoyo a la plataforma tecnológica. Como parte de las actividades se han realizado sondeos de mercado y determinación de los alcances, lo cual como resultado 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 realizarán los ajustes correspondientes en el Plan de Trabajo 2019.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP) (N)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)	Porcentaje	25.00%	0.00%	0.00%	Sin avance ya que depende de la aprobación y autorización de la construcción del módulo 1, para el cual por el momento está pendiente la respuesta por parte de SECULTURA que es parte fundamental para la ejecución del proyecto. Acción: se solicitará ajuste al plan de trabajo 2019.
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)	Porcentaje	25.00%	0.00%	0.00%	Se inició el trámite de permisos así: a) SECULTURA sobre el valor cultura del edificio: Esta institución se pronunció sobre hacer un permiso completo; ya que las oficinas se ubican en el límite del Centro Histórico. El 07/11/2018 se ingresó la solicitud de aprobación a SECULTURA y el 09/11/2018 realizaron inspección en el FSV, comprometiéndose a brindar la respuesta a finales de diciembre 2018. A pesar de haber realizado las gestiones correspondientes, no se ha recibido respuesta por parte de SECULTURA. b) Permiso provisión con ANDA: Una vez se cuente con los planos aprobados, se presentarán nuevamente a ANDA. c) Cuerpo de Bomberos; ya se dispone del permiso. Adicionalmente se está realizando el análisis del Estudio de suelos con que se cuenta. No se obtuvo el avance esperado debido a que previo a la elaboración de términos de referencia se requiere la revisión de 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. Acción: se solicitará ajuste al plan de trabajo 2019.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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%	Se presentó el estudio diagnóstico y la factibilidad técnica y capacidad eléctrica de la planta fotovoltaica para el FSV por parte de la empresa contratada. Como parte del análisis del estudio se solicitó modificar diseño, lo cual produce cambios en estudios y análisis efectuados y por ende retrasa que este sea presentado y formular así el proyecto de propuesta. Acción: Se solicitará ajuste al plan de trabajo 2019.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	27.00	24.00	88.89%	<p>En el período que se informa, se han vendido 15 activos en Oficina Central, 7 en Agencia San Miguel y 2 en Agencia Santa Ana.</p> <p>Causa: El resultado es de acuerdo a la demanda de los clientes interesados.</p> <p>Acción: Se continúa con la divulgación y ofrecimiento de activos al contado en cada evento realizado por la Unidad Móvil.</p>
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$37.74	\$31.94	84.63%	<p>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, recibándose desembolsos por US\$26.30 millones, de los cuales US\$18.96 millones son bajo la modalidad de redescuento y \$7.34 millones bajo la modalidad de anticipo.</p> <p>En el 2do. trimestre 2018, BANDESAL autorizó y se recibió desembolso por US\$2.07 millones bajo la modalidad de redescuento.</p> <p>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.</p> <p>En el 4to. trimestre no se captaron recursos financieros adicionales a la recuperación de la cartera hipotecaria debido a que el FSV cuenta con suficiente liquidez para cubrir los compromisos de inversión proyectados en el período. No aplican acciones por ser una causa excepcional.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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%	73.00%	73.00%	<p>Con las diferentes investigaciones realizadas en el mercado, y diversas reuniones con distintos proveedores, se está adecuando el documento a presentar y así enfocar la propuesta para definir qué servicios que 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 realizaran los ajustes correspondientes de la programación en el plan de trabajo 2019.</p>

Área Estratégica: 0. Acceso a soluciones habitacionales

Objetivo estratégico: Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	22,260.00	21,794.00	97.91%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales, con lo que se mejora su calidad de vida y se contribuye a reducir el déficit habitacional.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	13.19	98.56%	En el período que se informa se ha dado trámite a 39 solicitudes de factibilidad y 4 solicitudes de pre factibilidad.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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	4.00	4.00	100.00%	<p>Indicador finalizado el mes de octubre.</p> <p>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 y envió el informe de resultados de las acciones desarrolladas en el II TRIM 2018, el día 27 de julio de 2018; 4. Se elaboró y envió el informe de resultados de las acciones desarrolladas en el III TRIM 2018, el día 30 de octubre de 2018.</p>
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC informado	Informes	12.00	12.00	100.00%	<p>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, 14 de septiembre, 16 de octubre, 13 de noviembre y 11 de diciembre se presentaron los informes correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas.</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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado el mes de octubre.</p> <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 pudo ser presentado a la Administración Superior en los meses de julio, y septiembre.</p> <p>El día 30 de Octubre se presentó a la Administración Superior el informe final de la Consultoría de Reenfoque de la Estrategia Comunicacional.</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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	A partir de las recomendaciones de la consultoría, se ejecutaron campañas publicitarias (internas y externas), retomando elementos sugeridos por el consultor para el reenfoque de la estrategia comunicacional, tales como la implementación de un color adicional en el desarrollo de piezas gráficas. Así mismo, se ha implementado matriz de mensajes clave al público interno y externo. Retomando la recomendación de la estrategia digital, se creó una landing page para salvadoreños en el exterior con la campaña para promover las Ventanillas en el Exterior, obteniéndose la inscripción de 127 compatriotas en dicho sitio.
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	75.00%	70.00%	93.33%	<p>El proyecto se implementa mediante 2 acciones así:</p> <p>1. Ampliación de funcionalidad de la APP (Segunda fase de la APP FSV).</p> <p>El proceso de compra se realizó por libre gestión, el cual fue publicado el 09/03/2018 en COMPRASAL, fue adjudicado el 14/05/2018 y emitida la orden de inicio el 15/05/2018. Se ejecutaron las acciones y con fecha 14/12/2018 la empresa contratada entregó informe oficial con las nuevas funcionalidades de la FSV APP concluyendo así esta acción.</p> <p>2. Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob (Seguros)</p> <p>El 19/12/2018, se superaron observaciones según la Unidad Técnica Legal, realizadas a la Libre gestión No. FSV-412/2018. Se ha programado para el mes de enero/2019, que la UACI inicie el período de publicación y convocatoria para la libre gestión.</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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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%	91.62%	98.52%	Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad del personal 96.04% • Facilidad para acceder a la información 95.96% • Asesoría y opciones brindadas 94.62% • Recomendaría los servicios del FSV 94.95%
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Desarrollo ejecutado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se ha finalizado el desarrollo la consultoría por parte de la sociedad ANLE S.A. de C.V. Se ha recibido los siguientes productos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma aprobado (junio 2018). 2. Estudio de mercado (septiembre 2018). 3. Estructura organizativa (diciembre 2018). 4. Plan estratégico de mercadeo (diciembre 2018). Con fecha 18/12/2018, la empresa ANLE S.A. de C.V. realizó la Presentación Ejecutiva a la Administración Superior.
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%	92.50%	102.78%	Indicador finalizado en octubre/2018. 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 tercer trimestre del 2018(julio-septiembre) se formularon 6 preguntas a 17 empresas que tramitaron sus solicitudes, obteniendo respuesta solo de 4 empresas, dato con el que se trabajó para obtener el índice de satisfacción.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	7.50%	7.82%	104.27%	En el periodo que se informa, se superó la meta en un 4.27% en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos.
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de 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	4.00	4.00	100.00%	Indicador finalizado en el mes de noviembre. 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; JD-149/2018 punto VII de fecha 23 de agosto de 2018 y JD-208/2018 punto XVI de fecha 15 de noviembre de 2018.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	55.00%	55.00%	100.00%	<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, aprobados por Junta Directiva el 26 de julio en el punto V del acta JD-137/2018.</p> <p>El proceso de contratación se adelantó 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. Posteriormente se realizó la adecuación a los nuevos TDR y se remitieron a la UACI para su publicación el 5 de diciembre de 2018.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido	Informe	4.00	4.00	100.00%	<p>Proyecto finalizado en noviembre/2018.</p> <p>Informes elaborados y remitidos a conocimiento de la Administración Superior, según detalle así: El 28/02/2018 los proyectos al cierre del año 2017 y los proyectos programados para el año 2018. El 28/05/2018 los proyectos que conforman el PESTI 2018 del período Enero-Marzo/2018. El 20/07/2018 los proyectos que conforman el PESTI 2018 del período Abril-Junio/2018. El 14/11/2018 los proyectos que conforman el PESTI 2018 del período Julio-Septiembre/2018.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	35.90%	34.90%	97.21%	<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 2019. Se solicitará ajuste para 2019.</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 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 por el consultor, el 31/01/2018 se validaron los indicadores de gestión con el Administrador del Contrato y 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 incluyendo indicadores individuales de desempeño; el 5 y 10 de abril se realizó la revisión de los indicadores con la Gerencia de Planificación; en mayo se validaron con los Gerentes los indicadores individuales por puestos de trabajo. En octubre y noviembre se implementó la herramienta piloto en la que se manejarán los indicadores, a través de pruebas y retroalimentación recibida de los evaluadores.</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. Se establecieron nuevos criterios para definir las competencias en los perfiles de puestos; se inició con el levantamiento de información por parte de Desarrollo Organizacional. Los días 16 y 17 de diciembre se continuó aprobando y publicando los documentos de descriptores de puestos con cada unidad organizativa.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					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%	25.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en octubre/2018.</p> <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 y se realizó la gestión y certificación del NPE, lo cual fue confirmado por GS1 el 24/09/2018. En Punto VI) del Acta de sesión No. JD-184/2018 del 11/10/2018; Junta Directiva aprobó los Términos de Referencia para el “Servicio de Colecturía y Transferencia de pago de cuotas de préstamos”.</p>
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Gerencia Legal	Convenios formalizados	Porcentaje	100.00%	90.00%	90.00%	<p>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.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Número de procesos revisados y/o actualizados (SGC)	Número	12.00	12.00	100.00%	Se realizó la revisión de los procesos conforme programación. Siendo estos: Gestión de la Calidad, Garantías Hipotecarias, Recursos Humanos, Recursos Logísticos, Archivo, Originación de Créditos, Activos Extraordinarios, Gestión Financiera, Aprobación de Créditos, Riesgos, Recuperación Judicial y Formalización de Créditos; estos últimos dos están actualizados, según la valorización del responsable del proceso.
4.30	Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	100.00 %	100.00 %	100.00%	Indicador finalizado en octubre/2018 Se realizaron pruebas y se han puesto en producción 5 requerimientos: BCU-2018-002 (marzo 18), BCU-2018-004 (abril 2018), BCU-2018-003 (mayo 2018) y BCU-2018-006 (agosto 18), BCU-2018-007 (octubre 18). Con la puesta en producción de todos los requerimientos que formaron parte del proyecto, este se da por finalizado.
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	100.00 %	100.00 %	100.00%	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) y BCU-2018-007 (octubre 2018). El 19/12/2018 se capacitaron a los usuarios internos que harán uso del Sistema de Control Documental.

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 FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	55.00	55.00	100.00%	<p>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:</p> <p>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. Octubre 5 Mecanismos con 13 actividades. Noviembre 4 Mecanismos con 10 actividades. Diciembre 5 Mecanismos con 14 actividades.</p>



Fondo Social para la Vivienda

INFORME DE EVALUACIÓN DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES



OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 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
5,300	5,189	97.91%	\$93.40	\$87.84	94.05%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número y monto se encuentra en el rango de aceptación, lo cual responde a los siguientes factores:

- 1) En términos generales, el FSV mantiene una tendencia inferior a las tasas de interés establecidas por el sistema financiero, evidenciando que las tasas son competitivas con relación al mercado, principalmente en la línea financiera de vivienda usada que representa aproximadamente el **63.58%** del total de créditos escriturados.
- 2) Se contó con una disponibilidad de recursos financieros que permitió cumplir los indicadores de créditos otorgados, al cierre del año totalizan **\$80.4 millones**.
- 3) El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **1,279** casos, lo cual representa un **24.65%** del total de créditos escriturados.
- 4) Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **248**, lo cual representa un **4.78%** 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 528 créditos por US\$10.67 millones.

Acciones realizadas durante el período.

- 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.
- En AG-158 del 07/11/2018 se autorizaron el nuevo programa crediticio de Vivienda en Altura y se realizaron mejoras al programa Casa Mujer en ingresos sujetos de crédito US\$1,000.00 y se incluye la línea de Activos Extra ordinarios.
- Se realizó un ajuste de meta al Plan de Inversión en JD-194/2018 del 25 de octubre de 2018.





OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 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	23.00	25.35	2.35	90.73%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	60.00	53.64	-6.36	111.86%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	70.00	64.54	-5.46	108.46%

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 acciones de seleccionar en la etapa de prospecto, del primer semestre, en el 2do semestre se mejoraron paulatinamente los resultados.
- 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 diciembre se tiene un inventario de más de 1,610 solicitudes en trámite.

Acciones realizadas durante el período:

- Seguimiento a las acciones en la etapa de Post-aprobación para la mejora de los tiempos y depuración en la etapa de prospecto de casos sin vinculación a solicitudes.
- Implementación del expediente digital y mejora al proceso.





OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 2018

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	3,578	\$36.51		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.90%	3.83%	101.83%

Factores incidentes:

- La colocación de 356 créditos hipotecarios por un monto total de \$6.89 millones, correspondientes al plan de inversión institucional.
- La amplia y diversificada red de canales de pago, ha facilitado a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos en mora; en el mes la captación en efectivo fue de \$12.59 millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de \$5.95 millones.
- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para la recuperación de saldos vencidos y en mora, durante el mes la contribución de las alternativas de solución aplicadas fue \$49.66 mil por medio de débitos a cuenta de ahorro, \$627.00 mil adjudicaciones de daciones en pago, \$185.22 mil liquidados por la compañía de seguros, \$577.45 mil por medio de venta de viviendas, \$136.62 mil refinanciamientos de deuda, \$1.00 millones por adjudicaciones judiciales, \$77.10 mil reestructuraciones de deuda y \$101.59 mil otras formas de pago.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 1,599 préstamos por un monto total de \$15.82 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 468 préstamos por un monto de \$3.87 millones.



4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$149.00	\$151.50	\$2.5	101.68%

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.



MODIFICACIÓN DE PAO 2019 POR CIERRE DE PAO 2018

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2019 POR CIERRE DE PAO 2018

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2019 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2019
1.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	21 días hábiles	20 días hábiles
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	50 días hábiles	45 días hábiles
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	55 días hábiles	53 días hábiles
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	9 días hábiles	10 días hábiles
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	14 días hábiles	12 días hábiles
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	16 días hábiles	14 días hábiles
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	12 días hábiles	10 días hábiles
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	36 días hábiles	33 días hábiles
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	Finalizaba en 2018	100%
			Propuesta implementada	100%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Finalizaba en 2018	45%
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$151.00 millones	\$153.00 millones
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2018	60.50%
			Propuesta implementada	100%	Inactivar hasta finalizar fase anterior

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2019 POR CIERRE DE PAO 2018

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2019 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2019
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2018	40%
			Consultoría desarrollada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	35.00%	36.00%
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2018	Eliminar indicadores y proyecto por reformulación en módulos independientes
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	100.00%	
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	100.00%	
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2018	10%
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	75.00%	100.00%
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Gerencia Legal	Convenios formalizados	Finalizaba en 2018	10%
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	31.25%	40.00%
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	31.25%	37.50%

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2019 POR CIERRE DE PAO 2018

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2019 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2019
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	50.00%	70.00%
		Gerencia Técnica	Sistema implementado	50.00%	75.00%
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2018	45%
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	Finalizaba en 2018	27%
			Propuesta autorizada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)	3.75%	28.75%
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)	3.75%	28.75%
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Finalizaba en 2018	79%
			Propuesta autorizada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4.36	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	100.00%	Agregar al nombre el indicativo PESTI
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	-	Crear con 100%
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	-	Crear con 100%



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Diciembre 2018.
- Autorizar los ajustes al PAO 2019, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.