



Fondo Social para la Vivienda

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019

- Aprobado en: AG-159, 11 de diciembre de 2018.
- Autorizado en: JD-194/2018, 25 de octubre de 2018.

Modificación del PAO 2019 de acuerdo a detalle:

- Ajustes por cierre 2018:
 - ✓ JD-016/2019 del 24 de enero de 2019.



CONTENIDO

Introducción

Marco general

Pensamiento Estratégico

I. Marco conceptual

II. Alcances y Objetivos del PAO 2019

III. Proyectos e Indicadores Institucionales 2019, por Área Estratégica:

- **Área Estratégica 0: Acceso a soluciones habitacionales**
- **Área Estratégica 1: Gestión Crediticia**
- **Área Estratégica 2: Servicio al Cliente**
- **Área Estratégica 3: Fortalecimiento Financiero**
- **Área Estratégica 4: Desarrollo Institucional**

IV. Plan de Inversión 2019

V. Proyecciones Financieras

VI. Anexos



Fondo Social para la Vivienda

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el **Artículo 16 letra d) y 26 letra d) de la Ley y Reglamento Básico del FSV**, se presenta el Plan Anual Operativo (PAO) para el año 2019.



El PAO 2019 es la parte final del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019 y es resultado de un **proceso participativo** ejecutado con las diferentes gerencias y unidades organizativas, que retoma en **Jornada Anual de Planeamiento Institucional** los lineamientos estratégicos definidos, los resultados del año en curso (2018) y de años anteriores, el análisis de contexto, entre otros.

El Plan Anual Operativo 2019 presenta los proyectos e indicadores institucionales de carácter estratégico, agrupados en 5 áreas estratégicas: Acceso a soluciones habitacionales, Gestión Crediticia, Servicio al Cliente, Fortalecimiento Financiero y Desarrollo Institucional; todo con el objeto de cumplir con la misión y visión institucional mediante el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

El PAO 2019 también presenta el detalle del Plan de Inversión 2019 y las Proyecciones Financieras en que se sustenta, siendo las mismas de importancia fundamental para la Institución, puesto que se requiere de sostenibilidad financiera para garantizar el logro en el mediano y largo plazo de los resultados que contribuyan a reducir el déficit habitacional.



Fondo Social para la Vivienda

MARCO GENERAL

Para la formulación del Plan Anual Operativo 2019, los insumos se obtienen de la Jornada Anual de Planeamiento Institucional, en la cual se considera como elementos de entrada lo siguiente:

✓ **Lineamientos estratégicos externos.**

- Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Medio Ambiente y enfoques transversales.
- Informe País del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

✓ **Lineamientos estratégicos institucionales, considerando el [mapa estratégico](#).**

✓ **Contexto de la institución, definiendo [riesgos y oportunidades](#).**

Dichos insumos permiten establecer el Plan Anual Operativo con enfoque en grupos poblacionales que pertenecen a sectores vulnerables como los jóvenes, las mujeres, entre otros; fortaleciendo a la vez la sostenibilidad financiera de la institución.



Fondo Social para la Vivienda

MARCO GENERAL

Es importante destacar que se han considerado para la formulación los enfoques transversales incluidos en los diferentes componentes del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019, los cuales son:

- **ENFOQUE DE DERECHOS:** Tanto en la MISIÓN como en la VISIÓN se establece la orientación principal del otorgamiento de créditos que pretende contribuir con el derecho de contar con una vivienda y a su vez la disminución del déficit habitacional tanto cualitativo como cuantitativo, enfocándose principalmente al sector de hasta 4 salarios mínimos, apoyados con una política de crédito que se revisa constantemente.
- **ENFOQUE DE GÉNERO:** Se encuentra presente en el otorgamiento de créditos, ya que se promueve una equidad entre hombres y mujeres; no es excluyente porque se refiere a sujetos de crédito y garantiza la igualdad, la búsqueda de equipar oportunidades de acceder a una vivienda; contando para ello con el programa CASA MUJER.
- **ENFOQUE DE CICLO DE VIDA:** El otorgamiento de créditos, que es la razón de ser del FSV, ahora en día se cuenta con programas inclusive diferenciados como CASA JOVEN, CASA MUJER y la atención a pensionados.



PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

“Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables”.

VISIÓN

“Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional”.

PRINCIPIOS

- **Solidaridad**
- **Inclusión**
- **Equidad**

VALORES

- **Honradez**
- **Actitud Positiva**
- **Trabajo en equipo**
- **Innovación**

POLÍTICA DE CALIDAD

“En el FSV trabajamos con entusiasmo, para ser la institución modelo en la agilidad del otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones favorables e innovadoras, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas”.



Fondo Social para la Vivienda

I. MARCO CONCEPTUAL



Fondo Social para la Vivienda

Planes institucionales

El conjunto de planes del Fondo Social para la Vivienda está formado por:

Planes	Plan Estratégico Institucional (PEI)	Plan Anual Operativo (PAO)	Plan de Trabajo (PT)
Incluye	Proyectos y acciones estratégicas	Proyectos y acciones estratégicas	Proyectos y acciones estratégicas * Actividades rutinarias
Período de proyección	Quinquenal	Anual	Anual
Programación	Anual	Mensual	Mensual
Frecuencia de Seguimiento	Anual por ejecución del PAO	Trimestral por ejecución del PT	Trimestral*
Evaluación e informe presentado a	Asamblea de Gobernadores o Junta Directiva	Asamblea de Gobernadores o Junta Directiva	Presidencia o Gerencia General

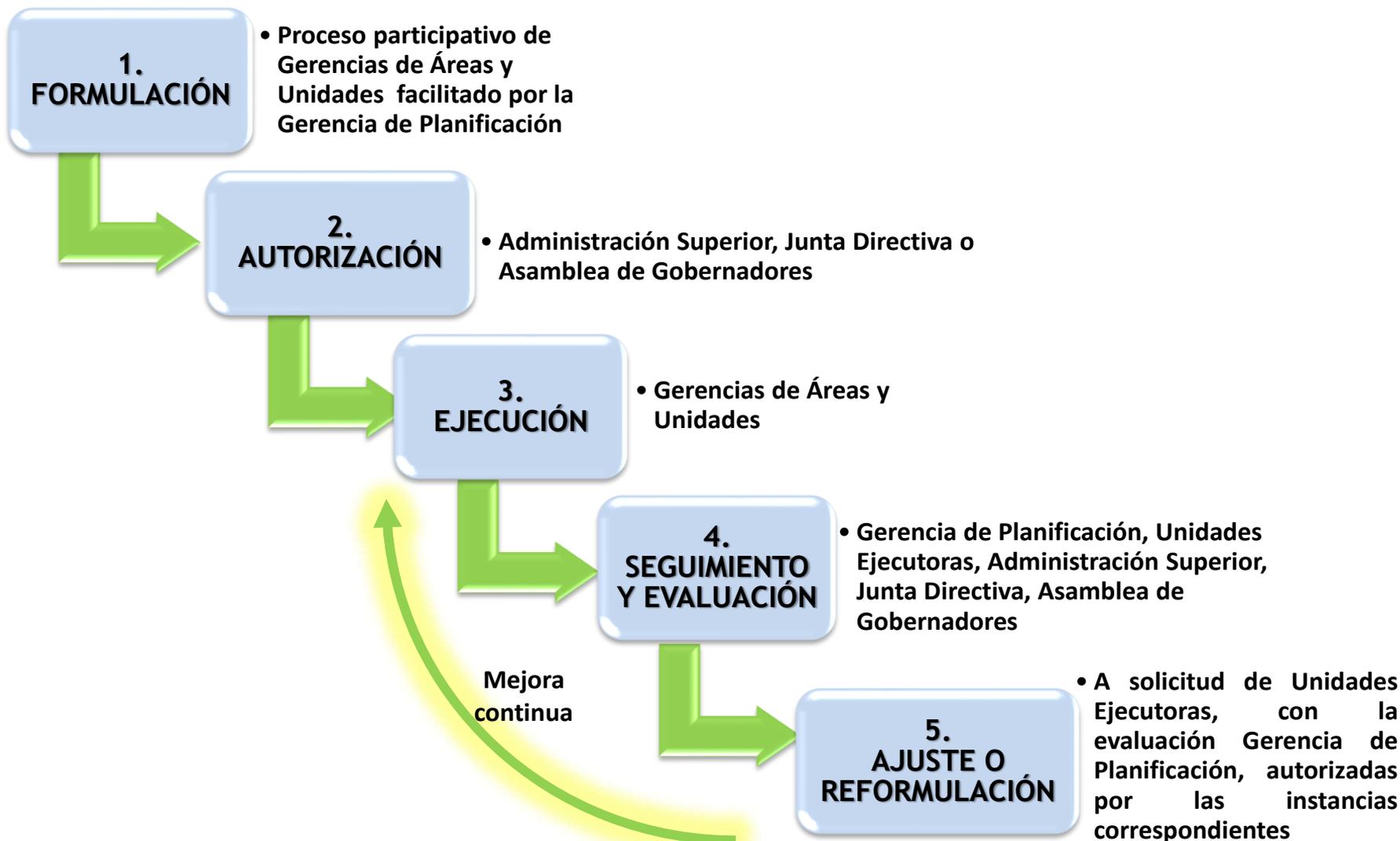
El Plan Anual Operativo está compuesto por proyectos y acciones que continúan su ejecución del PAO del año anterior, proyectos y acciones del PEI programados para el año en que se planifica y nuevas iniciativas.

* Seguimiento mensual en la Gerencia de Planificación.



Fondo Social para la Vivienda

Etapas del proceso Planeamiento Institucional





Fondo Social para la Vivienda

Proceso de Formulación

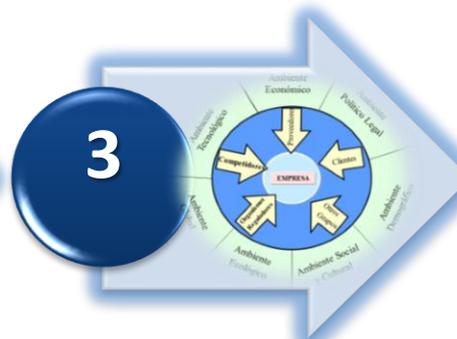
1



2



3



4



Preparación del Análisis de contexto de la institución:

Incluye el análisis de entorno y análisis interno en el que se determinan riesgos y oportunidades del año a atenderse como parte de los planes institucionales enfocados en la Institución, competencia, cliente, sector y entorno global.

Revisión de lineamientos estratégicos:

Externos:

- PQD 2014-2019
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Medio Ambiente y enfoques transversales.

Internos:

- Expectativas de la Administración Superior

Evaluación de los resultados obtenidos en años anteriores y proyecciones establecidas en el PEI

Ejecución de jornadas de planeamiento por Gerencias/Unidades, para definir objetivos, proyectos y metas del año 2019, considerando los siguientes temas:

- Presupuesto institucional.
- Plan anual de compras.
- SGC
- Proyectos estratégicos.
- Proyectos con componente tecnológico.
- Alineamiento estratégico.

Plan de Inversión 2019

Ha sido establecido teniendo en cuenta:

Entorno



Disponibilidad de recursos



Oferta de Vivienda



Demanda

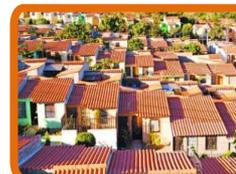
La situación actual del sector y su contexto, variables condicionantes como el nivel de empleo, ingresos, situación económica del país, entre otros.



Corresponde a la proyección de necesidades de los recursos financieros para financiar el Plan de Inversión.



El nivel y grado de avance de la oferta de vivienda, tanto pública como privada, orientada al sector de usuarios del FSV.



Proyección de demanda, considerando inventarios en trámite, precalificaciones de usuarios y el comportamiento en años anteriores.



Plan de Inversión 2019

La meta de otorgamiento de créditos, está sujeta a ajustes con base al seguimiento y evaluación periódica de sus resultados y de las variables que inciden en su ejecutoria.



Seguimiento, Evaluación y Ajuste de los Planes

- La ejecución del plan permite de manera dinámica ir ajustando los proyectos con base a los cambios que se vayan dando en su medio de influencia, igualmente permite ingresar nuevos proyectos surgidos a lo largo del año de ejecución y que por su importancia estratégica se considera relevante incluir en el PAO para monitorear o medir su avance y cumplimiento.
- Para el manejo de los proyectos nuevos o con componente tecnológico, se presentan en este plan los proyectos en la etapa de “Propuesta autorizada”, considerando la incorporación al plan de las posteriores etapas de desarrollo e implementación, una vez sea aprobado el proyecto por las instancias de aprobación correspondiente.
- Con el objeto de identificar fácilmente los proyectos con componente tecnológico (PESTI) a fin de tener una visión integral de los mismos y por su naturaleza, estos se agrupan dentro del área estratégica 4, asignándoles números correlativos; a diferencia de los proyectos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que si bien se encuentran identificados, se distribuyen indistintamente en las diferentes áreas estratégicas. Además, se ha incorporado una identificación adicional para los proyectos relacionados al Plan Anual de Inversión Pública (PAIP).
- Producto del seguimiento periódico a los diferentes planes se realiza una evaluación trimestral y, de acuerdo a los niveles de cumplimiento de metas y factores incidentes en la ejecución, se someten a la autorización correspondiente modificaciones a los mismos, siempre y cuando existan causas justificadas para hacerlo.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) deberá ser modificado en razón del seguimiento y ajustes autorizados del PAO.



Fondo Social para la Vivienda

II. ALCANCE Y OBJETIVOS PAO 2019

■ Alcance

El Plan Anual Operativo 2019 resume el compromiso institucional a desarrollar en el año, considerando todos los procesos operativos claves para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas vigentes. Su ejecución involucra a toda la estructura organizativa, tanto en oficina central y sucursal como en las agencias regionales de Santa Ana y San Miguel.

■ Objetivos del Plan

- **Establecer los proyectos, acciones y medidas relevantes a ejecutar en el año 2019, considerando aspectos como el presupuesto institucional, plan anual de compras, SGC, proyectos con componente tecnológico y el alineamiento estratégico.**
- **Facilitar el control y seguimiento a la ejecutoria mensual de objetivos y metas para la toma oportuna de decisiones.**

Áreas Estratégicas PAO 2019

0. ACCESO A SOLUCIONES HABITACIONALES

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

1. GESTIÓN CREDITICIA

- Mejorar el otorgamiento de créditos hipotecarios de manera ágil.

2. SERVICIO AL CLIENTE

- Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios.

3. FORTALECIMIENTO FINANCIERO

- Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

4. DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.



Fondo Social para la Vivienda

III. PROYECTOS E INDICADORES POR ÁREA ESTRATÉGICA

REFERENCIAS UTILIZADAS:

- (N): Proyecto nuevo generado en Jornada de Planeamiento 2019.
(N) PEI: Proyecto nuevo para 2019 incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI).
(PESTI): Plan Estratégico de Tecnología de Información.
(SGC): Sistema de Gestión de Calidad
(PAIP): Plan Anual de Inversión Pública

INGRESO ←

EGRESO →



Fondo Social para la Vivienda

Resumen de Proyectos e Indicadores PAO 2019

ÁREAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	PRESUPUESTO ESTRATÉGICO DE EGRESOS (EN MILLONES)
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	-
1. Gestión Crediticia	7	14	\$88.0
2. Servicio al Cliente	7	7	\$0.4
3. Fortalecimiento Financiero ¹	10	13	\$3.8
4. Desarrollo Institucional	17	20	\$4.2
TOTAL	42	55	\$96.4

¹Incluye tres indicadores que representan **\$178.53** millones en ingresos proyectados.

Resumen

PROYECTOS A.0	INDICADOR DE RESULTADOS	META
Población beneficiada con soluciones habitacionales	Número de personas beneficiadas.	25,200.00

PROYECTOS A.1	INDICADOR DE RESULTADOS	META
Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados	6,000.00
	Monto créditos otorgados (MM)	\$98.00
Mejora en los tiempos de trámite	Vivienda nueva	20.00
	Vivienda usada	45.00
	Otras líneas	53.00
Trámite de factibilidades	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a proyectos	13
1 Proyecto en fase de propuesta	Evaluación de opciones de financiamiento de desarrollos habitacionales	100%
1 Proyectos en fase de implementación	Fortalecimiento del programa de vivienda cercana	45%

PROYECTOS A.3	INDICADOR DE RESULTADOS	META
Reducir la morosidad	Índice de mora	3.9%
Gestión de la rentabilidad	Índice de rentabilidad	7.5%
Venta de activos al contado	Número y monto	84 \$531.30 M
Obtención de recursos	Recuperación de cartera (MM)	\$153.00
	Gestión de recursos (MM)	\$25.00
5 Proyectos de gestión en fase de propuesta	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela.	100%
	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	100%
	Nuevos productos	60.5%
	Evaluación de la gestión del riesgo operacional	45%
	Evaluación de la gestión del riesgo LDA/FT	40%
Administración de riesgos	Gestión de riesgos e informe técnico.	100% 4

PROYECTOS A.2	INDICADOR DE RESULTADOS	META
2 Grados de satisfacción de los clientes	Índice de satisfacción al cliente	93%
	Índice de satisfacción del cliente externo (Constructor)	90%
2 Proyectos de gestión en fase de propuesta	Programa de lealtad de clientes del FSV	100%
	Ampliación de canales de atención	100%
3 Proyectos de gestión en fase de implementación	Definición y actualización de la estrategia comercial	100%
	Reenfoco de la estrategia comunicacional	80%
	Ampliación de servicios en línea a clientes	30%

PROYECTOS A.4	INDICADOR DE RESULTADOS	META
2 Proyectos de gestión en calidad de pre-factibilidad	Traslado Centro de Datos	27%
	Planta de producción de energía fotovoltaica	79%
4 Proyectos de sistemas en fase de propuesta	Fortalecimiento de la infraestructura 2018	45%
	Fortalecimiento de la infraestructura 2019	100%
	Sistema para la administración del activo fijo	100%
	Sistema para la administración de transporte	100%
2 Proyectos de gestión en fase de propuesta	Política institucional de género	100%
	Base de datos geo-referencial	10%
3 Proyectos de gestión en fase de implementación	Ampliación del proceso de captación de pagos	100%
	Fortalecimiento de la gestión humana	36%
	Establecimiento de relaciones interinstitucionales	10%
1 Proyecto de sistemas en fase de desarrollo /instalación e implementación	Sistema para la calificación de proyectos de VNV	70% y 75%
	Ampliación de oficina central	Supervisión y construcción Modulo 2
		Supervisión y construcción Modulo 1
Ejecución de otras acciones	Informes del plan estratégico de tecnología	4
	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	2
	Acciones y proyectos de gestión ambiental ejecutados	60

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.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales ²	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	25,200.00	-

² Calculo basado en el número de personas que habitan una solución habitacional, que corresponde a 4.2 personas por vivienda ocupada según el documento "VI Censo de Población y V Censo de Vivienda de 2007", cuadro 7, página 78.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
1.1	Otorgamiento de Créditos ³	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	6,000.00	\$88.00 →
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$98.00	
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	20.00	
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	45.00	
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	53.00	
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	10.00	
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	12.00	
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	14.00	

³ Incluye 1,320 créditos por \$10.0 millones que se proyectan en colocación de activos extraordinarios al crédito y refinanciamientos, los cuales no requieren desembolso.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
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	10.00	
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	33.00	
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC)	Días Hábiles	39.00	
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	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00 %	
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	45.00%	

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.15 →
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	80.00%	
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	\$0.20 →
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	30.00 %	
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%	\$0.03 →
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00 %	
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 %	



Plan Anual Operativo 2019
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

M2

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.90%	\$3.60 →
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	84.00	\$0.53 ←
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$531,300.00	
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%	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$153.00	\$153.00 ←
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$25.00	\$25.00 ←
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.50%	

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	100.00 %	
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Informe	4.00	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00 %	\$0.06 →
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00 %	\$0.02 →
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	\$0.03 →
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	\$0.06 →

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
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	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	36.00 %	\$0.02 →
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	\$0.02 →
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Gerencia Legal	Convenios formalizados	Porcentaje	10.00 %	
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Porcentaje	40.00 %	\$0.60 →
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	37.50 %	

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	2.00	
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	70.00%	
		Gerencia Técnica	Sistema implementado	Porcentaje	75.00%	
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional ⁴	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	60.00	
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	Porcentaje	45.00 %	\$0.38 →
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	Porcentaje	27.00 %	\$0.05 →

⁴ En cumplimiento al Artículo 4 de la Ley de Medio Ambiente.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2019	Presupuesto (Millones de \$)
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)	Porcentaje	28.75%	\$1.47 →
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)	Porcentaje	28.75%	
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	79.00 %	\$1.20 →
4.36	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	\$0.36 →
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	\$0.01 →
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	\$0.08 →
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	



Fondo Social para la Vivienda

IV. PLAN DE INVERSIÓN 2019



Fondo Social para la Vivienda

Plan de inversión 2019

(Cifras en número de créditos y millones de dólares)

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MILLONES (\$)	%
CRÉDITOS CON DESEMBOLSO	4,680	78.00%	\$88.00	89.80%
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	4,554	75.90%	\$86.07	87.82%
VIVIENDA NUEVA	611	10.18%	\$22.04	22.49%
Hasta 4 Salarios Mínimos	545	9.08%	\$17.72	18.08%
Sector Público	100	1.67%	\$2.14	2.18%
Sector Privado	445	7.42%	\$15.58	15.90%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	66	1.10%	\$4.32	4.41%
VIVIENDA USADA	3,943	65.72%	\$64.03	65.33%
Hasta 4 Salarios Mínimos	3,793	63.22%	\$57.62	58.80%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	150	2.50%	\$6.40	6.53%
OTRAS LÍNEAS	126	2.10%	\$1.93	1.97%
CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO	1,320	22.00%	\$10.00	10.20%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	1,050	17.50%	\$7.80	7.96%
REFINANCIAMIENTO	270	4.50%	\$2.20	2.24%
TOTAL	6,000	100.00%	\$98.00	100.00%

Fuente: Gerencia de Créditos, Gerencia Técnica y Gerencia de Servicio al Cliente

Comparativo de Plan de inversión 2017-2018-2019

(En número de créditos)

PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO	Ejecutado 2017	Meta 2018*	Meta 2019	DIFERENCIA 2018-2019		DIFERENCIA 2017-2019	
				ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	4,603	3,908	4,554	646	16.53%	-49	-1.06%
VIVIENDA NUEVA	1,177	609	611	2	0.33%	-566	-48.09%
VIVIENDA USADA	3,426	3,299	3,943	644	19.52%	517	15.09%
OTRAS LÍNEAS	264	222	126	-96	-43.24%	-138	-52.27%
INVERSIÓN CON DESEMBOLSO	4,867	4,130	4,680	550	13.32%	-187	-3.84%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	661	1,050	1,050	-	-	389	58.85%
REFINANCIAMIENTO	185	120	270	150	125.00%	85	45.95%
INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO	846	1,170	1,320	150	12.82%	474	56.03%
TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA	5,713	5,300	6,000	700	13.21%	287	5.02%

*Según Plan de Inversión vigente

Comparativo de Plan de inversión 2017-2018-2019

(En millones de dólares)

PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO	Ejecutado 2017	Meta 2018*	Meta 2019	DIFERENCIA 2018-2019		DIFERENCIA 2017-2019	
				ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	\$85.11	\$80.66	\$86.07	\$5.40	6.70%	\$0.96	1.12%
VIVIENDA NUEVA	\$31.27	\$19.80	\$22.04	\$2.24	11.33%	-\$9.23	-29.52%
VIVIENDA USADA	\$53.84	\$60.86	\$64.03	\$3.16	5.19%	\$10.19	18.92%
OTRAS LÍNEAS	\$3.23	\$2.73	\$1.93	-\$0.80	-29.24%	-\$1.30	-40.10%
INVERSIÓN CON DESEMBOLSO	\$88.34	\$83.40	\$88.00	\$4.60	5.52%	-\$0.34	-0.38%
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	\$6.55	\$8.92	\$7.80	-\$1.12	-12.56%	\$1.25	19.08%
REFINANCIAMIENTO	\$2.29	\$1.08	\$2.20	\$1.12	103.70%	-\$0.09	-3.93%
INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO	\$8.84	\$10.00	\$10.00	\$0.00	0.00%	\$1.16	13.12%
TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA	\$97.18	\$93.40	\$98.00	\$4.60	4.93%	\$0.82	0.84%

*Según Plan de Inversión vigente



Fondo Social para la Vivienda

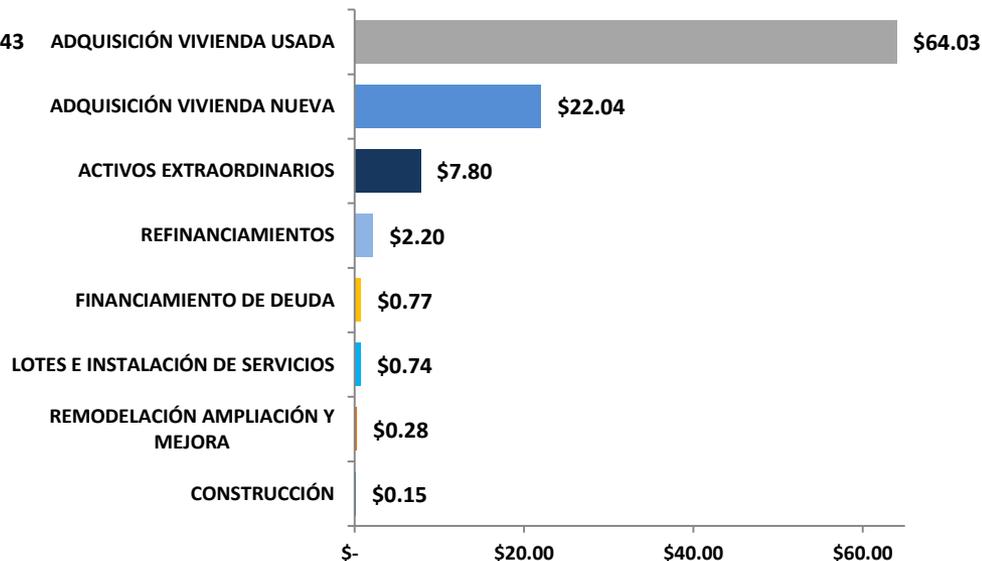
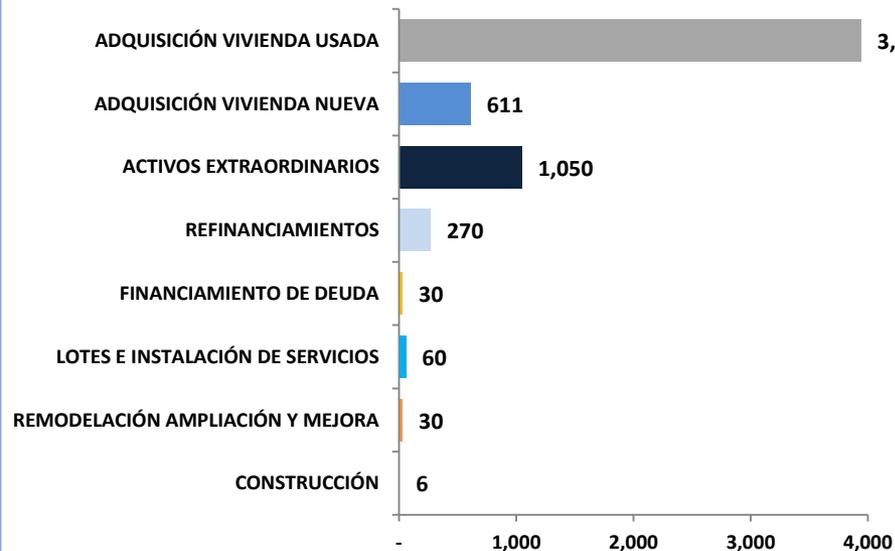
Plan de inversión 2019

• Por línea de crédito

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MONTO	%
Adquisición vivienda usada	3,943	65.72%	\$64.03	65.33%
Activos extraordinarios	1,050	17.50%	\$7.80	7.96%
Adquisición vivienda nueva	611	10.18%	\$22.04	22.49%
Refinanciamientos	270	4.50%	\$2.20	2.24%
Lotés e instalación de servicios	60	1.00%	\$0.74	0.75%
RAM	30	0.50%	\$0.28	0.29%
Financiamiento de deuda	30	0.50%	\$0.77	0.78%
Construcción	6	0.10%	\$0.15	0.15%
Total	6,000	100.00%	\$98.00	100.00%

Número

Monto



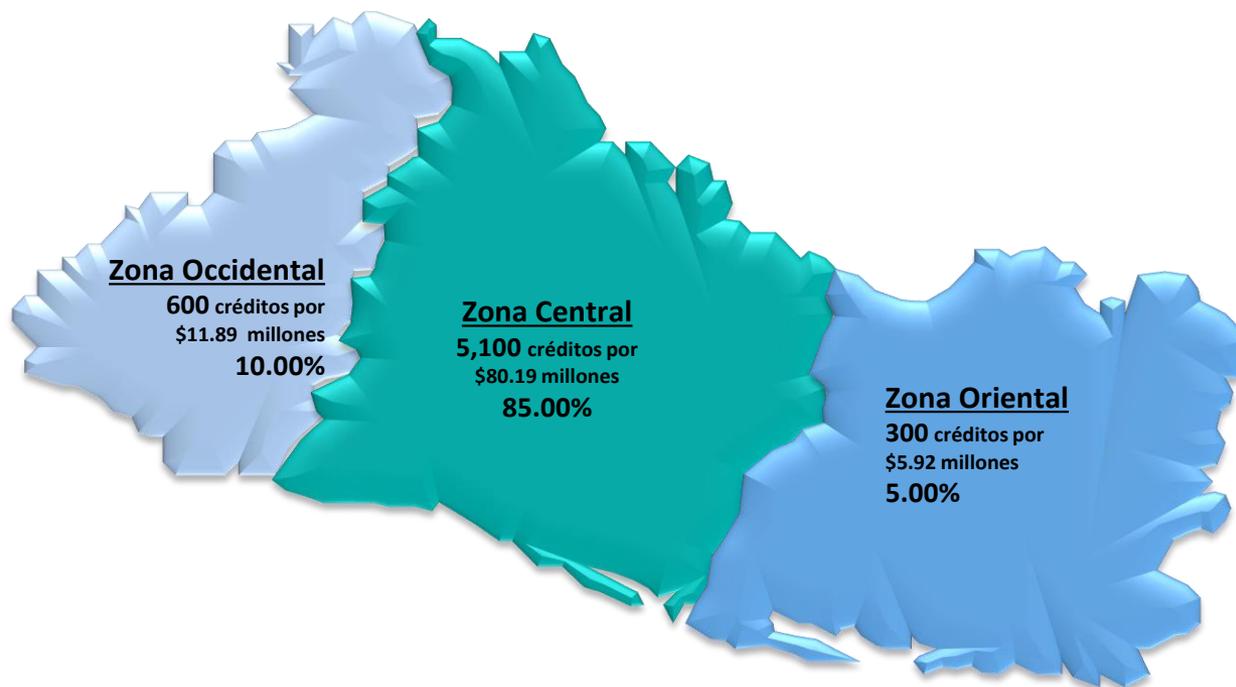


Fondo Social para la Vivienda

Plan de inversión 2019

- **Por Zona Geográfica**

ZONA GEOGRÁFICA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Zona Occidental	600	10.00%	\$11.89	12.13%
Zona Central	5,100	85.00%	\$80.19	81.83%
Zona Oriental	300	5.00%	\$5.92	6.04%
TOTAL	6,000	100.00%	\$98.00	100.00%



*Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2019 de 300 créditos por US\$7.37 millones, los cuales representan del Plan de inversión 2019 el 5.0% y 7.5% respectivamente.

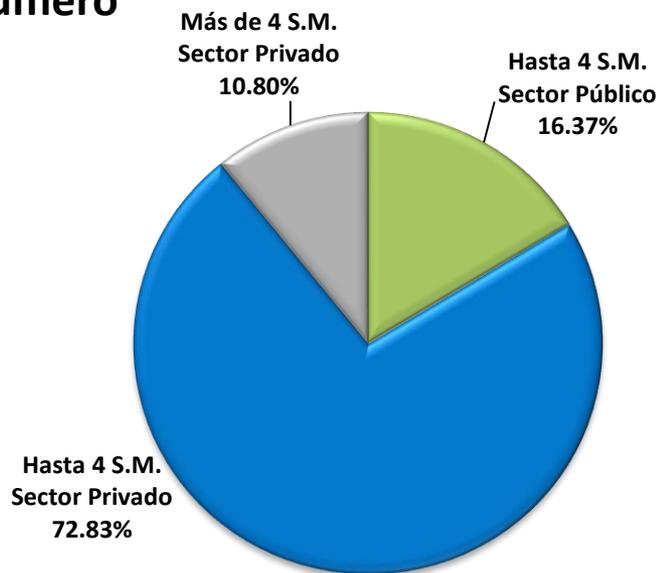
Fuente: Gerencia de Créditos, Gerencia Técnica y Gerencia de Servicio al Cliente.

Inversión Vivienda Nueva 2019

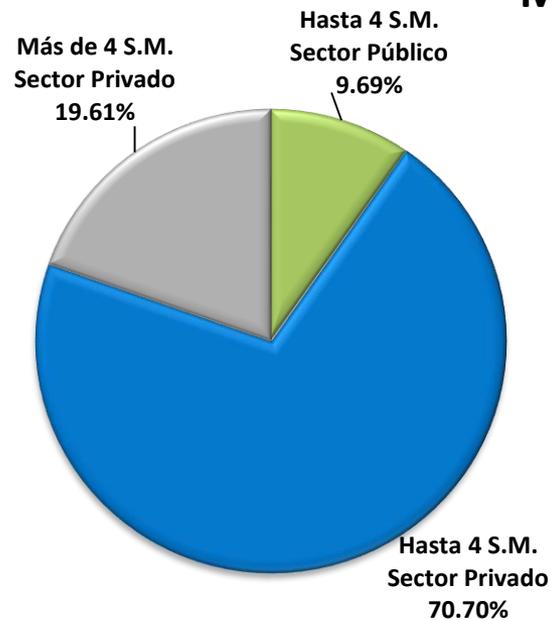
- Por ingreso del Solicitante

VIVIENDA NUEVA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Hasta 4 Salarios Mínimos	545	89.20%	\$17.72	80.39%
Sector Público	100	16.37%	\$2.14	9.69%
Sector Privado	445	72.83%	\$15.58	70.70%
Mayor a 4 Salarios Mínimos	66	10.80%	\$4.32	19.61%
Sector Privado	66	10.80%	\$4.32	19.61%
TOTAL	611	100.00%	\$22.04	100.00%

Número



Monto





Fondo Social para la Vivienda

V. PROYECCIONES FINANCIERAS



Fondo Social para la Vivienda

Proyección Financiera 2019

CRÉDITOS CON DESEMBOLSOS	No.	%	EN MILLONES \$	%
ADQUISICION DE VIVIENDAS	4,554		\$86.07	
VIVIENDA NUEVA	611	13.06%	\$22.04	25.05%
Sector Público	100	2.14%	\$2.14	2.43%
Sector Privado hasta 4 Salarios Mínimos	445	9.51%	\$15.58	17.71%
Sector Privado mayor a 4 Salarios Mínimos	66	1.41%	\$4.32	4.91%
VIVIENDA USADA	3,943		\$64.03	
Hasta 4 Salarios Mínimos	3,793		\$57.62	
Mayor a 4 Salarios Mínimos	150		\$6.40	
OTRAS LÍNEAS	126		\$1.93	
TOTAL INVERSIÓN	4,680		\$88.00	

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	EN MILLONES \$
Vivienda nueva y usada hasta 4 Salarios Mínimos	\$75.3
Recursos Propios	\$75.3
Recursos Adicionales: Crédito BANDESAL, Títulos Fondo de Pensiones.	\$0.00
Vivienda nueva y usada mayor a 4 Salarios Mínimos y Otras Líneas	\$12.7
Recursos Propios	(\$12.3)*
Recursos Adicionales: Crédito BANDESAL, Crédito BCIE, Títulos Valores a tasa de mercado.	\$25.0
TOTAL RECURSOS	\$88.00

INDICADORES FINANCIEROS			
LIQUIDEZ	2.1 veces	MARGEN FINANCIERO	3.65%
ENDEUDAMIENTO	0.9 veces	ROE	7.50%
APALANCAMIENTO	48.5%	ROA	3.76%

* Nota: los valores negativos representan la cantidad de recursos externos que se utilizaran para cubrir la disponibilidad requerida.

Fuente: Gerencia de Finanzas

1de2018InversiónPAO2019



Fondo Social para la Vivienda

VI. ANEXOS

MAPA ESTRATÉGICO

VISIÓN: Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

MISIÓN: Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

OE0: Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

AE0: Acceso a soluciones habitacionales

OE0.1 Población beneficiada con soluciones habitacionales

OE1: Mejorar el otorgamiento de créditos hipotecarios de manera ágil.

AE1: Gestión Crediticia

OE1.1 Otorgamiento de créditos

OE1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos

OE1.3 Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.

OE2: Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios

AE2: Servicio al Cliente

OE2.1 Medición del grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibidos.

OE2.2 Medición del grado de satisfacción del cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades.

OE3: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

AE3: Fortalecimiento Financiero

OE3.1 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.

OE3.2 Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.

OE3.3 Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.

OE3.4 Ventas de Activos Extraordinarios al contado.

OE4: Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.

AE4: Desarrollo Institucional

OE4.1 Fortalecimiento de los procesos de trabajo

Notas: AE=Área Estratégica; OE=Objetivo Estratégico.

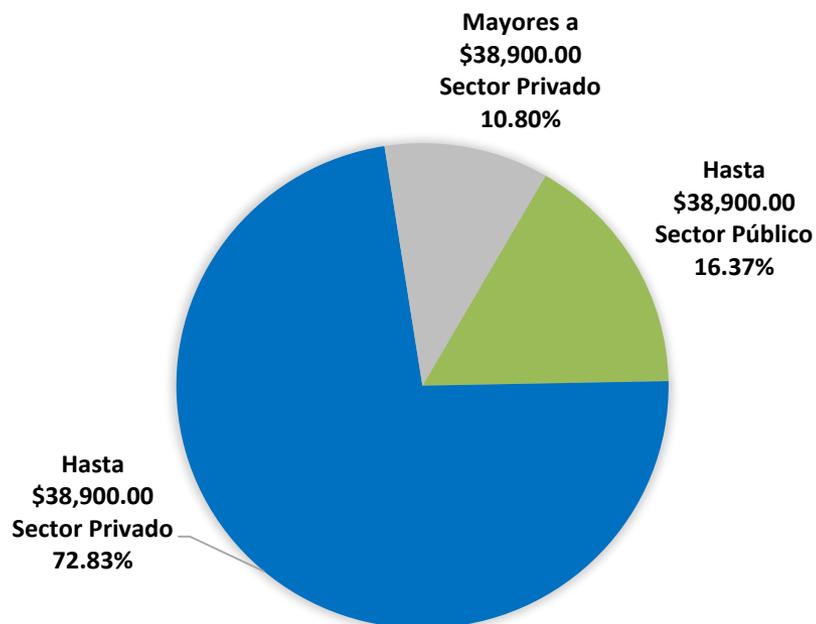
-----> Relaciones directas entre objetivos

-----> Relación con la Misión

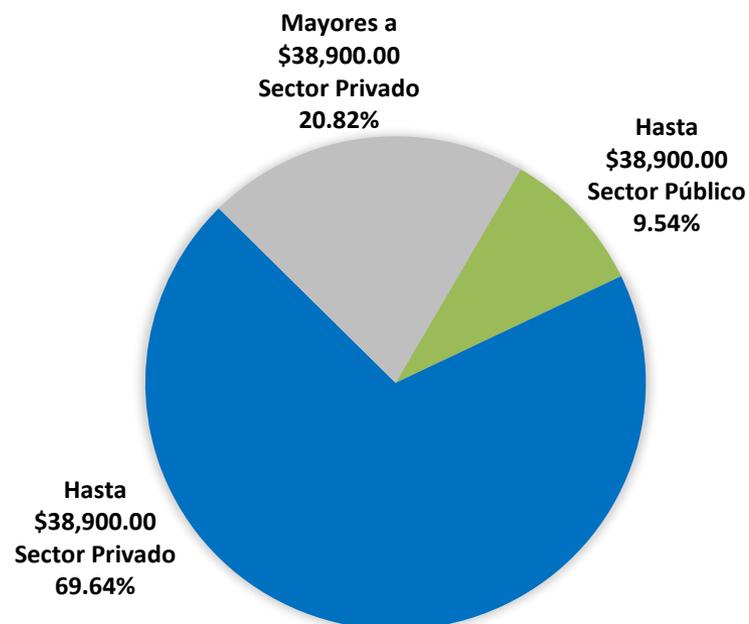
Proyección de ventas de oferta de vivienda nueva para el año 2019

Rango de Precios	Viviendas Disponibles	Monto (Millones)
Hasta \$38,900.00	545	\$18.26
Sector Público	100	\$2.20
Sector Privado	445	\$16.06
Mayores a \$38,900.00	66	\$4.80
Sector Privado	66	\$4.80
Total	611	\$23.06

Número



Monto



Oferta de vivienda nueva FONAVIPO para el año 2019

Proyecto	Viviendas Disponibles	Monto (Millones)
Condominio Santa Lucía	100	\$2.20



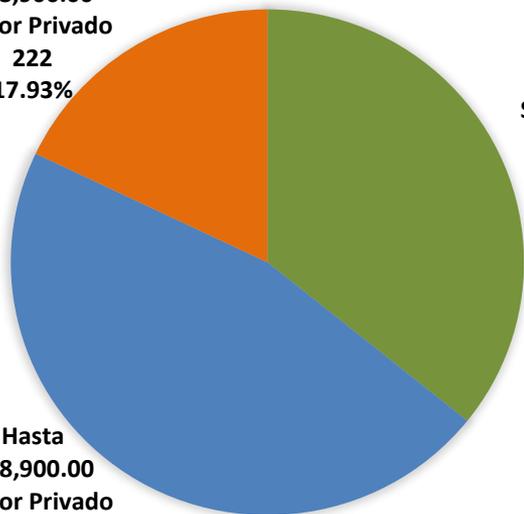
Oferta de vivienda nueva*

Al mes de diciembre 2018

Rango de Precios	Proyectos	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Hasta \$38,900.00	31	1,016	\$28.02
Sector Público	2	443	\$8.87
Sector Privado	29	573	\$19.15
Mayores a \$38,900.00	25	222	\$13.69
Sector Privado	25	222	\$13.69
Total general	56	1,238	\$41.71

Número

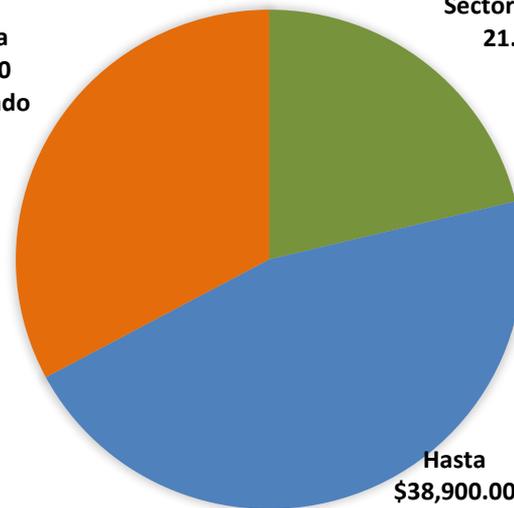
Mayores a \$38,900.00
Sector Privado
222
17.93%



Hasta \$38,900.00
Sector Público
443
35.78%

Monto

Hasta \$38,900.00
Sector Público
21.26%



Mayores a \$38,900.00
Sector Privado
32.82%

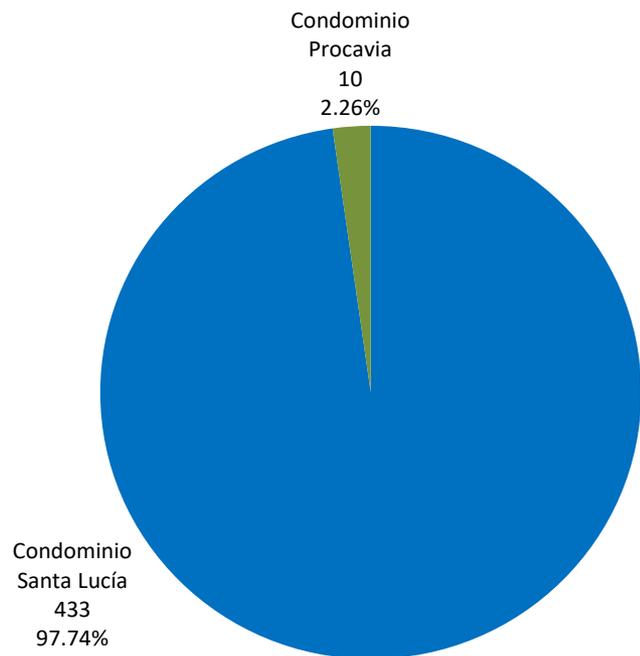
Hasta \$38,900.00
Sector Privado
45.92%

Oferta de Vivienda Nueva* Sector Público

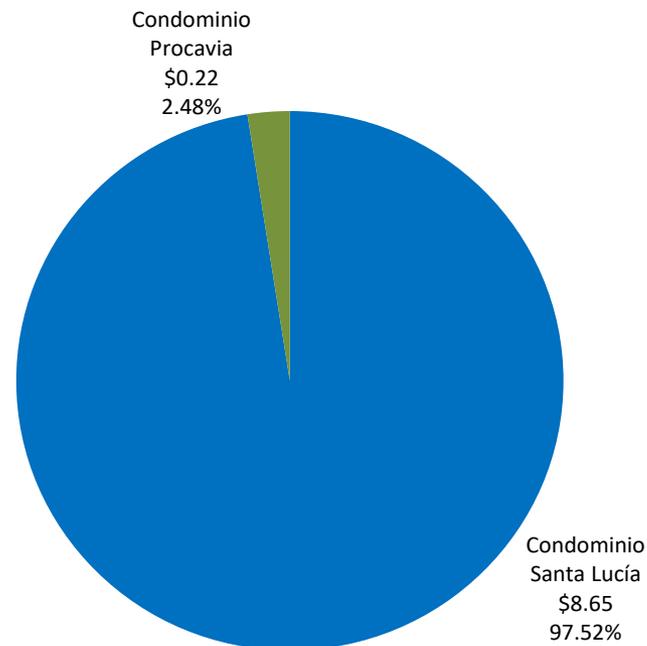
Al mes de diciembre 2018

Proyecto	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Condominio Santa Lucía	433	\$8.65
Condominio Procavia	10	\$0.22
Total	443	\$8.87

Número



Monto



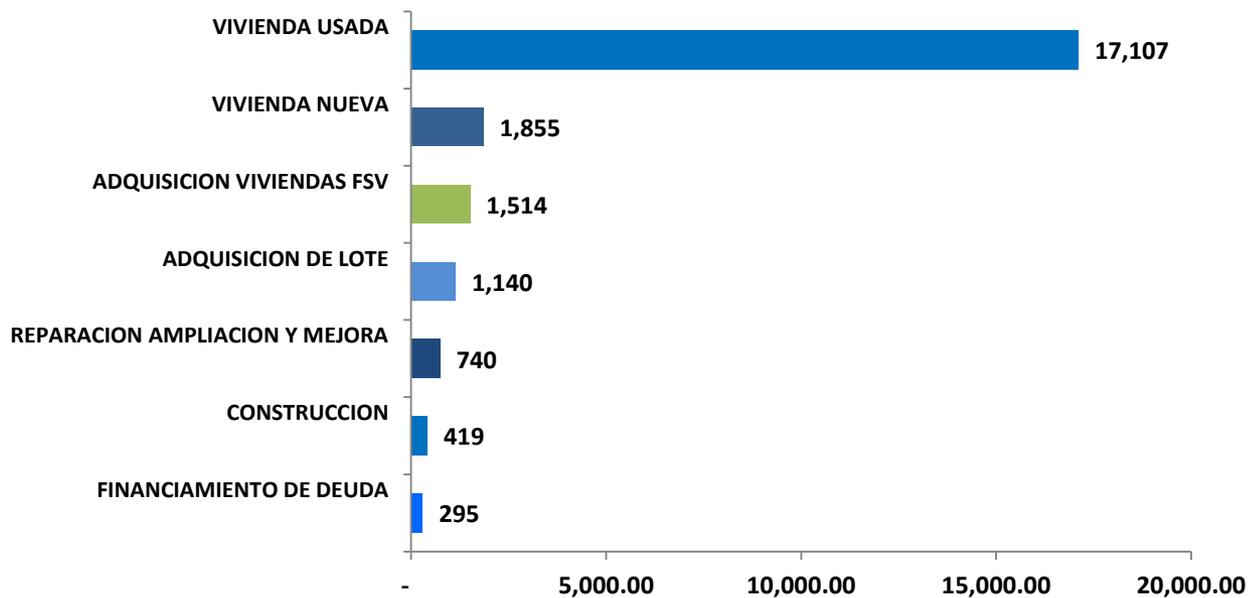
Fuente: Gerencia Técnica FSV.

*Proyectos en diferentes etapas de avance con factibilidad aprobada.

Demanda de crédito para vivienda

Precalificaciones enero – diciembre 2018

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%
Adquisición de vivienda usada	17,107	74.15%
Adquisición de vivienda nueva	1,855	8.04%
Adquisición de viviendas recuperadas	1,514	6.56%
Compra de lote e instalación de servicios	1,140	4.94%
Reparación, ampliación y mejora	740	3.21%
Construcción de vivienda	419	1.82%
Financiamiento de deuda	295	1.28%
Total	23,070	100.00%



Entorno Económico

Variables	2014	2015	2016	2017	2018
PIB (Variación Anual)	1.98%	2.38%	2.58%	2.32%	2.09% ^{1/}
Inflación (Punto a Punto)	0.47%	1.02%	-0.94%	2.04%	0.43% ^{2/}
Oferta de Vivienda (avance entre 75% y 100%)	3,440	2,939	1,717	1,108	863 ^{3/}
SITUACIÓN CLIENTES					
Salario Mínimo	\$242.40	\$251.70	\$251.70	\$300.00	\$304.17
Salario Medio	\$391.32	\$416.42	\$446.92	\$560.80	\$499.50 ^{4/}
Trabajadores afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones	2,642,274	2,788,189	2,928,929	3,068,266	3,210,696 ^{5/}
Cotizantes Efectivos Sistema de Ahorro para Pensiones	660,117	689,681	711,714	711,758	727,273

1/ Datos retomado de Banco Central de Reserva al III Trimestre, Índices Encadenados de Volumen año de referencia 2014, 2/ Datos retomado del Banco Central de Reserva al mes de Diciembre, 3/ Datos proporcionados por Gerencia Técnica, al mes de Diciembre, 4/ Datos retomado de Portal de Transparencia del Instituto Salvadoreño del Seguro Social al mes Noviembre, 5/ Datos retomado de Superintendencia del Sistema Financiero al mes Diciembre.

Supuestos macroeconómicos 2019:

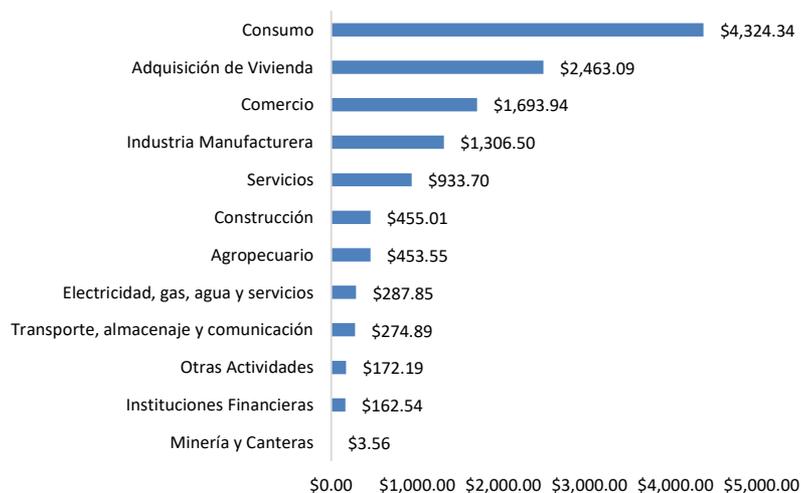
- ✓ **Crecimiento de la economía: 2.3%.**
- ✓ **Inflación: 2.0%.**

Fuente Fondo Monetario Internacional, "Perspectivas económicas", Octubre 2018, Página 23.

Cartera de Préstamos por Sector Económico

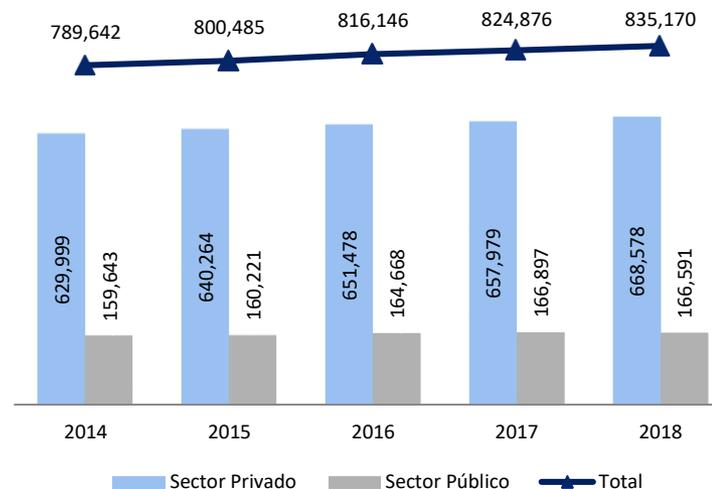
Al mes de diciembre 2018

En millones de dólares



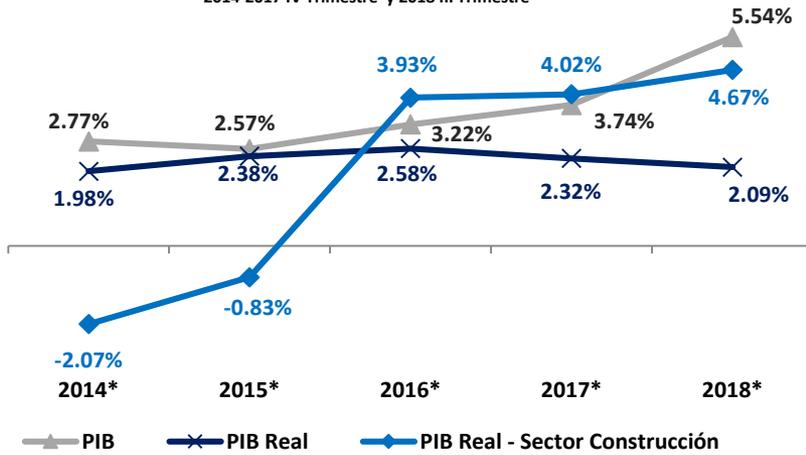
Cotizantes Instituto Salvadoreño del Seguro Social

2014-2017 al mes de diciembre; 2018 al mes de noviembre

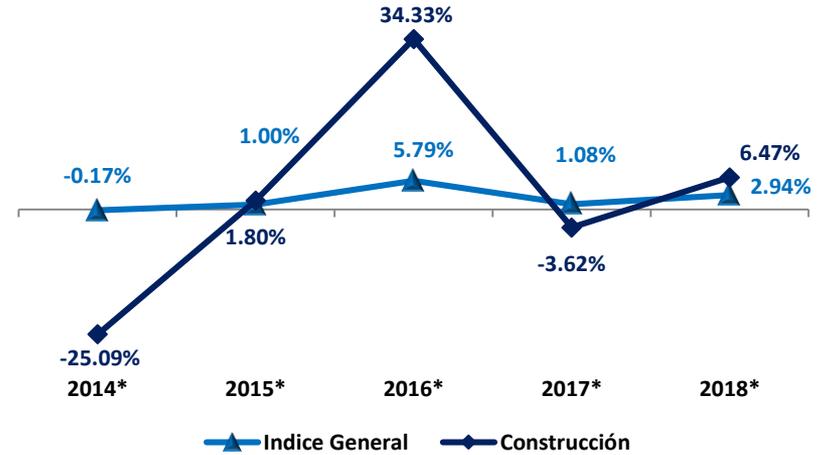


Fuente Superintendencia del Sistema Financiero.

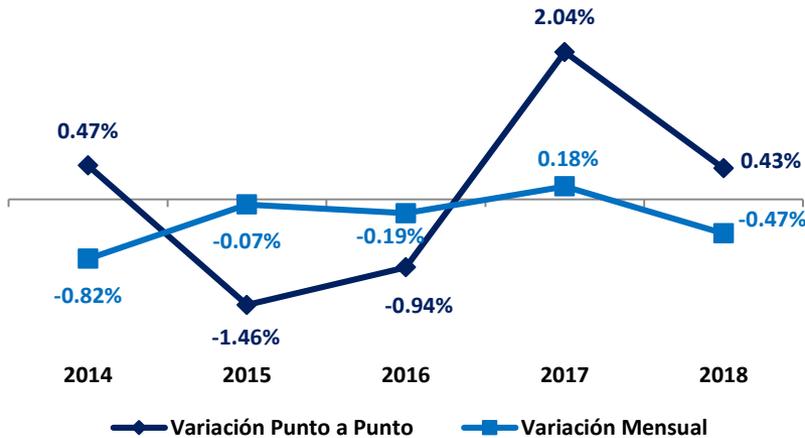
PRODUCTO INTERNO BRUTO
VARIACIONES ANUALES
2014-2017 IV Trimestre y 2018 III Trimestre



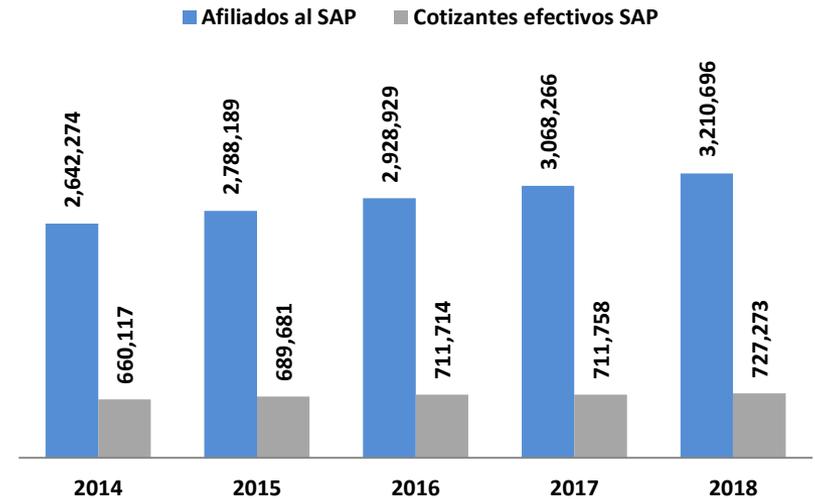
ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR
2014-2018 al mes de diciembre



ÍNDICE DE VOLUMEN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA
VARIACIONES ANUALES
2014-2018 al mes de diciembre



TRABADORES COTIZANTES AL SISTEMA DE PENSIONES
2014-2018 al mes de diciembre



Fuente: Estadísticas Banco Central de Reserva y Superintendencia del Sistema Financiero.
*Cifras preliminares.