



Fondo Social para la Vivienda

**Informe
de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2019
Enero-Marzo 2019**



San Salvador, 25 de abril de 2019
JD-074/2019

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-159 del 11 de diciembre de 2018, 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 2019”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2018 correspondiente al período enero-marzo 2019.



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 MARZO 2019

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	5.0%	5.00%
1. Gestión Crediticia	7	14	25.0%	24.93%
2. Servicio al Cliente	7	7	25.0%	15.96%
3. Fortalecimiento Financiero	10	13	25.0%	20.12%
4. Desarrollo Institucional	17	20	20.0%	17.39%
	42	55	100.0%	83.40%

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





Fondo Social para la Vivienda

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	1,225.00	1,423.00	116.16%	<p>En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera son: Vivienda Nueva 168 (11.81%), Vivienda Usada 979 (68.80%) y Otras Líneas 276 (19.39%) y reflejan una colocación mayor a la programada; el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,640 solicitudes por \$29.08 millones.</p> <p>Causa: hubo un incremento en la colocación de créditos para Vivienda Usada y Activos Extraordinarios, aunado al seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito, lo que influye directamente sobre el resultado.</p> <p>Acción: se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta.</p>
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$19.51	\$24.89	127.58%	<p>En el período que se informa los resultados de la colocación según detalle por línea financiera son: Vivienda Nueva \$5.74 (23.06%), Vivienda Usada \$16.09 (64.64%) y Otras Líneas \$3.06 (12.30%) y reflejan una colocación mayor a la programada. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,640 solicitudes por \$29.08 millones.</p> <p>Causa: el resultado se debe principalmente a que el monto promedio de vivienda nueva y usada fue mayor al programado, lo que influye directamente sobre el resultado.</p> <p>Acción: se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta.</p>



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	22.25	17.97	123.82%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 168 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva. El resultado acumulado se debe a la rotación de inventario aunado al ingreso de solicitudes de crédito completas, el seguimiento oportuno de las solicitudes y respuesta oportuna de clientes y constructores relacionados en las etapas correspondientes, lo que influye directamente sobre el resultado. Se dará seguimiento con Gerencias Responsables.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	49.00	45.06	108.74%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 979 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	56.00	56.21	99.63%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 276 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	11.50	9.41	122.21%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 168 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 90 solicitudes por \$3.63 millones. Causa: el sobrecumplimiento se debe a la rotación de inventario aunada al seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: se monitoreará los resultados durante el trimestre para evaluar ajustes a la meta. Para fines de cuadratura en el sistema informático se aproxima a 9.41 el tiempo del período.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	10.75	8.56	125.58%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 168 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. Causa: Respuesta oportuna de las constructoras para documentar en tiempo en la etapa de documentación post aprobación. Acción: Se evaluarán los resultados obtenidos en el primer trimestre del año y realizar ajuste de meta en caso aplique.

Total tiempo Vivienda Nueva: 17.97 días hábiles

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	36.00	32.23	111.70%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 979 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 asciende a más de 1,015 solicitudes por \$19.01 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 Hábles	13.00	12.83	101.33%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 979 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 45.06 días hábiles

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábiles	41.40	41.04	100.88%	<p>En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 276 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. (32.39 DH) y San Miguel (55.98 DH).</p> <p>El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 530 solicitudes por \$6.44 millones.</p>
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábiles	14.60	15.17	96.24%	<p>Los tiempos reportados corresponden a un total de 276 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.</p>

Total tiempo Otras Líneas: 56.21 días hábiles

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	4.40%	3.63%	121.21%	La cartera hipotecaria de balance quedo conformada por 96,329 préstamos con un saldo de \$959.22 millones, de los cuales 3,359 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$34.77 millones. El resultado se encuentra en el rango de tolerancia superior. Causas: comportamiento atípico relacionado con el número de días del mes de febrero. Acción: no se requiere acciones correctivas.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$37.75	\$38.95	103.18%	El monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero y puntos de pago autorizados en el período informado responde principalmente al compromiso de pago de los clientes y a las gestiones administrativas para la recuperación de la cartera hipotecaria en mora.



Fondo Social para la Vivienda

PROYECTOS Y ACCIONES

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	70.00%	7.00%	10.00%	<p>Proyecto con desfase; sin embargo, se han realizado sondeos de costos de hardware para los kioscos informáticos a adquirir.</p> <p>Causa: El proyecto ha sido reorientado de acuerdo a resultados obtenidos en la Consultoría realizada en el proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV, requiriendo mas tiempo para la elaboración de la propuesta.</p> <p>Acción: Se solicitará ajustar meta en el segundo trimestre/2019.</p>
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	0.00%	0.00%	<p>Proyecto con desfase.</p> <p>Causa: El proyecto será orientado a la fidelización de clientes, de acuerdo a resultados obtenidos en la Consultoría realizada en el proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.</p> <p>Acción: Proyecto será reprogramado debido a que su ejecución requiere cambio en la estructura organizativa.</p>



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	6.00%	4.00%	66.67%	<p>En el período se han realizado las siguientes actividades para la implementación de:</p> <p>Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob. Se detalla así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 21/02/2019, se solicitó a la UACI dejar sin efecto el proceso de Libre Gestión FSV-412/2018, mediante la LACAP, debido a instrucciones en JD-208/2018 punto de Acta XIII de realizarse por BOLPROS. - El 22/02/2019, se solicitó la opinión a la Unidad de Riesgos y de Auditoría Interna sobre documento de plantilla de especificaciones técnicas para el proceso: "Servicio para la modernización y ampliación de funcionalidades del portal de consultas electrónicas." - El 28/02/2019 la Unidad de Riesgos emitió respuesta y el 07/03/2019 la Unidad de Auditoría Interna emitió opinión favorable del documento de Plantilla de Especificaciones Técnicas. - El 14/03/2019, en el punto VIII) de sesión JD-051/2019 se aprobó el proceso "Servicio para la modernización y ampliación de funcionalidades del portal de consultas electrónicas", a realizarse por la modalidad de BOLPROS. - El 26/03/2019, se publicó la Oferta de compra N°46, relacionada al proceso. <p>Causa: Cambio en la modalidad de adquisición de bienes o servicios del FSV.</p> <p>Acción: Seguimiento al proceso de adquisición de acuerdo a lo instruido.</p>

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	30.00%	10.00%	33.33%	Se ha realizado una verificación preliminar de las propuestas presentadas en el informe final de la consultoría realizada por la empresa ANLE S.A. de C.V.; sin embargo, el proyecto presenta desfase debido a que se ha requerido un mayor tiempo para el proceso de definición y calendarización de las recomendaciones que serán factibles, dada la naturaleza del Fondo, así como su programación de atención, considerando aspectos como el presupuesto disponible y la complejidad de implementación. Acción: Se ajustará el plan de trabajo según aplique.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	21.00	8.00	38.10%	Se han vendido activos extraordinarios 6 en Oficina Central, 1 en Agencia San Miguel y 1 en Agencia Santa Ana. Causa: Falta de peritaje de activos extraordinarios (lo cual es un condicionante que define la propuesta del precio de venta), ubicación de inmuebles y activos pendientes de desalojo. Acción: Se evaluarán los resultados obtenidos en el primer trimestre del año y realizar ajuste de meta en caso aplique.
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	0.00%	0.00%	Se continua con la etapa de consulta a los proveedores de servicios, ya que se ha solicitado la información relacionada con las características del producto ofrecido; sin embargo, aún se espera la respuesta de un proveedor. Se solicitará ajuste y se brindará prioridad a la realización de esta actividad en meses posteriores.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	22.50%	45.00%	Se ha realizado sondeo con 2 proveedores; siendo estos: CONSISA, sosteniéndose reuniones el 8, 19 y 27 de marzo y con el GRUPO SATELITE el 28 de febrero, con el propósito de conocer acerca del sistema y determinar si cuentan con lo que se está requiriendo. Se ha realizado primer borrador de términos de referencia para llevar a cabo revisión con GTI y otros involucrados. El retraso se debe al tiempo requerido para la inducción al puesto por cambio de jefatura en enero, el cual fue mayor al previsto, considerando que en el período no se contó con la capacidad instalada completa de la gerencia por períodos prolongados por temas relacionados con incapacidades y permisos. Se espera nivelar el resultado para los próximos meses.
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	22..50%	45.00%	Se ha realizado sondeo con 2 proveedores; siendo estos: CONSISA, sosteniéndose reuniones el 8, 19 y 27 de marzo y con el GRUPO SATELITE el 28 de febrero, con el propósito de conocer acerca del sistema y determinar si cuentan con lo que se está requiriendo. Se ha realizado primer borrador de términos de referencia para llevar a cabo revisión con GTI y otros involucrados. El retraso se debe al tiempo requerido para la inducción al puesto por cambio de jefatura en enero, el cual fue mayor al previsto, considerando que en el período no se contó con la capacidad instalada completa de la gerencia por períodos prolongados por temas relacionados con incapacidades y permisos. Se espera nivelar el resultado para los próximos meses.

Área Estratégica: 0. Acceso a soluciones habitacionales

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	5,145.00	5,977.00	116.17%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales. El sobrecumplimiento se debe al número de créditos colocados en el primer trimestre (1,423), todas las líneas presentaron resultados sobre la meta establecida, alcanzando un cumplimiento de 116.17%, dada la disponibilidad de recursos para la colocación se atendieron más solicitudes de las previstas, colocando \$5.38 millones adicionales en el período informado. Acción: se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.32	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	7.50%	6.25%	83.33%	<p>Los procesos de compra que conforman el proyecto, son:</p> <p>a) Suministro de 16 pantallas inteligentes como dispositivos informativos a nivel institucional: Ya se tiene autorizado el presupuesto, se generó una versión final de las especificaciones técnicas, para iniciar el proceso; sin embargo, con el objetivo de aclarar dos aspectos relacionados al proceso, específicamente la tecnología de las pantallas y la conectividad del software de transmisión de mensajes entre oficina central y las agencias, se llevó a cabo el 19/03/2019 reunión con el proveedor ECSSA, para conocer el demo de sus pantallas digitales y software. Se obtuvo respuesta del proveedor el 25/03/2019, a partir de ello se están realizando los ajustes a las especificaciones para iniciar el proceso en UACI.</p> <p>b) Adquisición de un Servidor para apoyo a la plataforma tecnológica: Se han obtenido los sondeos de mercado solicitados. Se han realizado las consultas con los proveedores, si es viable ejecutar el proceso bajo la modalidad de BOLPROS. Proceso de compra presenta desfase en su ejecución, debido a la atención de otros proyectos con componente tecnológicos. Se evaluará ajuste de la actividad en caso sea necesario.</p>

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	Días Hábiles	13.00	13.21	98.41%	En el período que se informa se ha dado trámite a 8 solicitudes de Factibilidad y a 1 solicitud de Pre-Factibilidad.
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	Porcentaje	35.00%	35.00%	100.00%	Se elaboró Informe sobre la opción de Titularización de Inmuebles, considerando para ello la reforma al Art. 46 a la Ley de Titularización de Activos y la Normas Técnicas para los Fondos de Titularización de Inmuebles vigentes a partir del 18/03/2019.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	24.00%	24.00%	100.00%	<p>Externa: Se desarrollaron acciones en medios de comunicación para continuar posicionando el rol social de la institución; se están posicionando las ventajas y condiciones crediticias a través de mensajes institucionales (discurso del Presidente y voceros) y diferentes materiales informativos y se ha segmentado la publicidad y publicity institucional; desarrollo de estrategia digital con la utilización de la nueva línea gráfica institucional generando contenidos digitales en plataformas novedosas; implementación de estrategia de segmentación con evento especial para posicionar el Programa Casa Mujer.</p> <p>Interna: Se retomaron acciones que permitirán mejorar la comunicación con el personal, tales como diseño de plantillas de boletines y avisos y se realizó sondeo de mercado para la implementación de mejoras en la Intranet con el objetivo de mejorar esta herramienta de comunicación interna para generar una mayor identidad y fortalecer la cultura interna.</p>

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.7	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%	93.69%	100.74%	Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores: - Tiempos de espera y otorgamiento 93.94% - Trato de vigilancia 93.94% - Amabilidad del personal 96.00% - Asesoría y opciones brindadas 96.00% - Facilidad para acceder a la información del FSV 96.47%.
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%	Resultado del índice de satisfacción del cliente corresponde al tercer trimestre del 2018 (julio-septiembre) donde se formularon 6 preguntas a 17 empresas, obteniendo respuesta de 4. Para el cuarto trimestre del 2018 (octubre-diciembre) mediante la ejecución de encuestas, se formularon 6 preguntas a 5 empresas constructoras que tramitaron sus solicitudes de Pre calificación y Factibilidad y ninguna respondió la encuesta. Acción. Se procederá a solicitar el llenado de la encuesta en el momento que los constructores se presenten a la Gerencia Técnica a retirar la carta de Factibilidad.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$132,825.00	\$141,979.33	106.89%	Se han vendido activos extraordinarios por \$127,014.85 en Oficina Central, \$8,916.88 en Agencia San Miguel y \$6,047.60 en Santa Ana.
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	11.00%	11.08%	100.73%	En el mes que se informa, se superó la meta en un 0.73%, en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	11.00%	11.00%	100.00%	Se actualizó el informe de propuesta de cotizaciones con cifras a Dic/2018 y se incorporó opinión legal para la viabilidad del proyecto. Se incorporó al Informe resultados sobre propuestas de captación a través de Cuentas de Ahorro, se recomendará considerar únicamente la propuesta de cotizaciones por no ser compatible con la Ley de Creación del FSV.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Informe	1.00	1.00	100.00%	Informe de Evaluación Técnica de Riesgos presentado a Junta Directiva No. JD-031/2019 punto XI de fecha 14 de febrero.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido	Informe	1.00	1.00	100.00%	Primer informe elaborado y remitido el 31 de enero/19 a conocimiento de la Administración Superior conforme a los proyectos al cierre del año 2018 y los proyectos programados para el año 2019.
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	5.00%	5.00%	100.00%	La estrategia se implementa según los temas así: 1. Implementación del sistema de clasificación y valoración de puesto: No se esperan resultados para el período. 2. Implementación del sistema de competencia: Se ha avanzado en el proceso de revisión, actualización, aprobación y publicación de los documentos de descriptores de puestos por unidad organizativa, para el período que se informa se han actualizado un total de 20 documentos, de los cuales 6 se encuentran en gestión de firma. 3. Capacitaciones del talento humano: No se esperan resultados para el período que se informa.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	15.00	15.00	100.00%	<p>Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos; Fomentar conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental:</p> <p>Enero: 5 Mecanismos con 12 actividades. Febrero: 5 Mecanismos con 10 actividades. Marzo : 5 Mecanismos con 12 actividades.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	Porcentaje	27.00%	27.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado el 30/01/2019.</p> <p>Se procedió a investigar la posibilidad del traslado físico del centro de datos a una locación con mejores condiciones; concluyendo que es viable, dado que existen en el mercado opciones que podrían utilizarse para los propósitos planteados, sin embargo, después de diversos análisis, el tema se vuelve más complejo, salvo algunas contrataciones de servicios que habría que incorporar, se tiene por otro lado los altos costos y la administración del personal y su coordinación desde oficina central, la que al menos en un principio, se visualiza con algunos inconvenientes. Producto de ello, se evaluaron otras alternativas, como el traslado de servicios a la nube, opción que es viable y se alcanzarían los objetivos planteados para el proyecto. Cabe también mencionar que utilizar éstos servicios es la tendencia actual de TI, en la que inclusive se brinda la posibilidad de realizar subcontrataciones que disminuyan las inversiones de hardware y software. Se autorizó iniciar un proceso sencillo, como la contratación de almacenamiento que se requiere para ejecutar los respaldos (diarios y semanales), labor que hasta ahora se ejecuta por medio de "cintas".</p> <p>Propuesta autorizada de acuerdo a memorando de fecha 30/01/2019.</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 FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Se elaboraron los Términos de Referencia para el Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género, se realizaron actividades preparatorias que consistieron en: Sondeo de mercado de potenciales ofertantes, definición de los requerimientos generales y específicos, productos esperados y entregables, determinación del plazo para desarrollar la consultoría. Posteriormente se remitieron los términos de referencia a UACI, e incorporaron las observaciones al documento de libre gestión para su aprobación por la instancia de autorización correspondiente el 14/03/2019.

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

Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 1er. Trimestre 2019.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Recomendaciones autorizadas implementadas
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Recursos obtenidos (SGC)
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Propuesta autorizada
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Propuesta autorizada
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Propuesta autorizada
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Propuesta autorizada
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Convenios formalizados
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Sistema instalado
		Sistema implementado
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Propuesta formulada
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)	Propuesta autorizada



Fondo Social para la Vivienda

INFORME DE EVALUACIÓN DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS INSTITUCIONALES A MARZO 2019

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
1,225	1,423	116.16%	\$19.51	\$24.89	127.58%

Factores incidentes:

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

- 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 **68.80%** del total de créditos escriturados.
- El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **293** casos, lo cual representa un **20.59%** del total de créditos escriturados y el programa Casa mujer **324** casos, representa **22.77%**.
- Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **84**, lo cual representa un **5.9%** del total de créditos escriturados.

Acciones propuestas.

- El sobre cumplimiento en número y monto es positivo, por tanto se monitoreará la tendencia en el próximo trimestre y de continuar se solicitará ajuste de meta prevista del plan de inversión 2019.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES A MARZO 2019

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA	22.25	17.97	-4.28	123.82%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	49.00	45.06	-3.94	108.74%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	56.00	56.21	0.21	99.63%

Factores incidentes:

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

- En el caso de la vivienda nueva, los tiempos de respuesta se han disminuido derivados de la rotación del inventario de expedientes de crédito, al seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito y respuesta oportuna de las constructoras para documentar en tiempo en la etapa de documentación post aprobación.
- 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 marzo se tiene un inventario de más de 1,640 solicitudes en trámite.

Acciones propuestas:

- Evaluación del inventario y recursos disponibles para atender las solicitudes en trámite de manera de incidir en lo posible en los tiempos de respuesta.





OBJETIVOS INSTITUCIONALES A MARZO 2019

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	3,359	\$34.77		
ÍNDICE DE MORA		META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		4.40%	3.63%	121.21%

Factores incidentes:

- La colocación de 1,422 créditos hipotecarios por un monto total de \$24.86 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 período la captación en efectivo fue de \$38.35 millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de \$15.10 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 \$222.95 mil por medio de débitos a cuenta de ahorro, \$1.62 millones adjudicaciones de daciones en pago, \$918.86 mil liquidados por la compañía de seguros, \$2.48 millones por medio de venta de viviendas, \$484.65 mil refinanciamientos de deuda, \$3.62 millones por adjudicaciones judiciales, \$931.52 mil reestructuraciones de deuda y \$293.34 mil otras formas de pago.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 783 préstamos por un monto total de \$7.73 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 1,230 préstamos por un monto de \$13.51 millones.
- El efecto generado por el número de días del mes de febrero, que provoca que casos de préstamos no alcancen el número de días para considerarse vencidos.

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



4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$37.75	\$39.95	\$2.2	103.18%

Factores incidentes:

- Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.
 - ✓ Para el abono de la cuota del mes de marzo, el Fondo Social para la Vivienda (FSV) ha puesto a disposición de sus clientes más de 1,400 puntos de pago, a través de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco G&T Continental, Banco Promerica y Banco Hipotecario.
 - ✓ Brinda la opción de realizar abonos a través de 1 institución de recaudación y en los Corresponsales Financieros de Banco Promerica localizados en todo el país.
 - ✓ También se pueden realizar pagos desde el Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.

Nota: En atención a que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, no será necesario el establecimiento de acciones adicionales a las que ya se están ejecutando actualmente.



SOLICITUDES DE AJUSTE

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Número de viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	84.00	Disminuir la meta anual, pasando de 84 a 35 viviendas.	En el período enero-marzo no se reflejan los resultados esperados en la colocación de créditos al contado, ya que varios inmuebles se encuentran usurpados, falta de peritos para realizar el valúo (factor condicionante para determinar el precio de venta) y la ubicación de los inmuebles, son factores que influyen. De acuerdo a la situación actual es necesario ajustar las metas
		Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$531,300.00	Disminuir la meta anual en monto, pasando de \$531,300.00 a \$209,825.00	

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 100.00%.	Se ha finalizado la fase de Propuesta formulada, se requiere activar la siguiente etapa que comprende la autorización de la contratación.



SOLICITUD

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