



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2019 Enero-Junio 2019



San Salvador, 25 de julio de 2019  
JD-133/2019

# Introducción



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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-junio 2019.

# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA

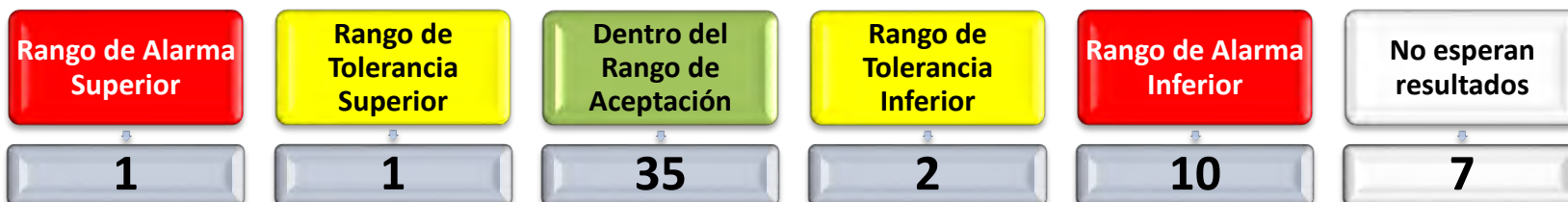
	RANGO DE ACEPTACIÓN
	RANGO DE TOLERANCIA <ul style="list-style-type: none"><li>• Inferior: hasta 20 <b>puntos</b> abajo del rango de aceptación.</li><li>• Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.</li></ul>
	RANGO DE ALARMA <ul style="list-style-type: none"><li>• Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior.</li><li>• Superior: arriba del rango de tolerancia superior.</li></ul>

# EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 2019



ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	5.0%	4.98%
1. Gestión Crediticia	7	14	25.0%	24.89%
2. Servicio al Cliente	7	7	25.0%	19.42%
3. Fortalecimiento Financiero	10	13	25.0%	22.14%
4. Desarrollo Institucional	17	21	20.0%	14.64%
	42	56	100.0%	86.08%

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



# Objetivos institucionales

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	2,725.00	2,716.00	99.67%	En el período que se informa, los resultados de la ejecución de la inversión se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva 327 (12.04%), Vivienda Usada 1,932 (71.13%) y Otras Líneas 457 (16.83%), los cuales reflejan una colocación menor a la programada únicamente en 9 créditos. El inventario de solicitudes en trámite que al cierre del mes asciende a más de 1,815 solicitudes por un monto de \$34.85 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$43.35	\$48.57	112.04%	En el período que se informa, los resultados de la de la ejecución de la inversión se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva \$11.39 (23.45%), Vivienda Usada \$32.04 (65.97%) y Otras Líneas \$5.14 (10.58%) los cuales reflejan una colocación mayor a la programada, siendo identificada como principal causa: el monto del crédito promedio de vivienda nueva y usada fue mayor al programado, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta en los periodos establecidos para tal fin. El inventario de solicitudes en trámite que al cierre del mes asciende a más de 1,815 solicitudes por un monto de \$34.85 millones.



**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	21.50	19.55	109.97%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 327 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	47.50	44.56	106.60%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 1,932 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábiles	55.00	56.13	97.99%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 457 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	11.00	10.11	108.80%	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 327 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 120 solicitudes por \$4.68 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 Hábles	10.50	9.44	111.23%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 327 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

**Total tiempo Vivienda Nueva: 19.55 días hábiles**



**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	34.75	32.36	107.39%	En el periodo que se informa, el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 1,932 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 1,210 solicitudes por \$23.49 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	12.75	12.20	104.51%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,932 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

**Total tiempo Vivienda Usada: 44.56 días hábiles**

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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 Hábles	40.60	40.81	99.49%	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 457 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 \$6.68 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 Hábles	14.40	15.32	93.99%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 457 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

**Total tiempo Otras Líneas: 56.13 días hábiles**

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	4.30%	4.21%	102.14%	La cartera hipotecaria de balance quedo conformada por 96,175 préstamos con un saldo de \$963.22 Millones, de los cuales 4,015 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$40.58 millones.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$75.75	\$76.70	101.25%	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

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	85.00%	21.00%	24.71%	<p>Proyecto con desfase.                      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; esto requirió:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sondeos de costos de hardware para los kioscos informáticos a adquirir, como parte del fortalecimiento a la atención al cliente.</li> <li>2. Se trabajó en el levantamiento de los documentos para la interface gráfica, especificaciones técnicas para 8 kioscos.</li> <li>3. Se debe evaluar aspectos sobre disponibilidad presupuestaria para la adquisición de kioscos, enlaces de comunicación, mantenimiento preventivo y correctivo, entre otros; y evaluar si los kioscos son la mejor opción para el suministro de servicios a los clientes, además elaborar evaluación del costo beneficio de esta compra y presentar otras alternativas.</li> </ol> <p>Acción: Realizar evaluaciones sugeridas y presentar a las instancias correspondientes.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	7.00%	20.00%	<p>Proyecto con desfase. Causa: El proyecto se ha orientado a la fidelización de clientes debido a la Consultoría del proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.</p> <p>Actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se replanteo el alcance del proyecto y se modificó la ficha de pre factibilidad para establecer mecanismos en la información de los clientes.</li> <li>- Se tiene propuesta que será revisada para actualizar de acuerdo a las necesidades.</li> </ul> <p>Acción. La Unidad de Comunicaciones tiene un plan orientado a la actualización de datos de clientes y una estructura de publicidad, promoción y marketing que puede apoyar, se solicitará reunión a fin de realizar un solo esfuerzo en conjunto.</p>
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendacion es autorizadas implementadas	Porcentaje	40.00%	25.00%	62.50%	<p>Proyecto sin avance. Causa: El proyecto tuvo que reprogramar la atención de las recomendaciones en atención a lineamientos sobre la compra y con instrucciones emitidas por el Ministerio de Hacienda y retomados por el FSV en esta lista el 31 de mayo.</p> <p>Acción: Ajuste de meta de acuerdo a replanteamiento del proyecto.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$149,325.00	\$278,861.78	186.75%	Se han vendido activos extraordinarios por \$248,297.57 en Oficina Central, \$8,916.88 en Agencia San Miguel y \$21,647.33 en Santa Ana. Causa: Activos ya se encontraban en proceso y fueron escriturados en el mes que se informa. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	7.50%	15.00%	Se han realizado actividades previas a la elaboración de términos de Referencia tales como: sondeo a los proveedores de servicios sobre las características del producto ofrecido, entre otros. Se inició con la elaboración de los Términos de Referencia para proponerlos a Junta Directiva; sin embargo, en fecha 14 de mayo de 2019 en Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo se recibió recomendación para evaluar un convenio con Instituciones Públicas (BFA, BCR, entre otros); con el objeto de obtener los listados de <b>PEP's</b> , relacionados y familiares. En el mes que se reporta se continuó con la consulta en las instituciones autónomas siguientes: Banco Central de Reserva y Banco Hipotecario. Se solicitará ajuste de la siguiente etapa del indicador.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	16.00%	10.00%	62.50%	La estrategia se implementa según los temas así: 1. Implementación del sistema de clasificación y valoración de puesto: Con desfase en su ejecución debido al impacto Institucional que genera, se solicitará autorización para continuar con su ejecución para último trimestre del año. 2. Implementación del sistema de competencia: - Se ha concluido con la revisión, actualización, aprobación y publicación de los documentos de descriptores de puestos por unidad organizativa. - Se trabajó en el diseño de instrumentos de medición para identificar brechas de competencias en los diferentes puestos de trabajo. - Se revisó y actualizó el formulario para identificar las brechas de competencias en los diferentes puestos de trabajo; y el 21 de mayo el Gerente Administrativo autorizó el formulario respectivo. 3. Capacitaciones del talento humano: Con retraso en su ejecución actualmente se desarrolla el Plan de capacitaciones 2019 autorizado; se solicitará ajustar el Plan de trabajo para incluirlas en el Plan 2020.
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 presentado la propuesta debido a que se ha dado prioridad a otros proyectos de interés institucional. Acción. Se presentará en los meses próximos para autorización de las autoridades correspondientes



**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	7.50%	0.00%	0.00%	Con fecha 27 de mayo 2019 se presentó a SECULTURA los planos para su aprobación; sin embargo debido a cambios en la Dirección estos aún no han sido aprobados. Al cierre de Junio aún se está a la espera de la aprobación por parte de SECULTURA, sin embargo el personal asignado se encuentra laborando en la remodelación de la Agencia Santa Ana. se solicitará ajustar la programación para el año 2020 debido a la complejidad que requiere este proceso.
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	5.00%	0.00%	0.00%	Con fecha 27 de mayo 2019 se presentó a SECULTURA los planos para su aprobación; sin embargo debido a cambios en la Dirección estos aún no han sido aprobados. Al cierre de Junio aún se está a la espera de la aprobación por parte de SECULTURA, sin embargo el personal asignado se encuentra laborando en la remodelación de la Agencia Santa Ana. se solicitará ajustar la programación para el año 2020 debido a la complejidad que requiere este proceso.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	49.00%	0.00%	0.00%	Debido a que el personal asignado ha atendido actividades de remodelación de Agencia Santa Ana no fue posible avanzar; por lo que se harán esfuerzos para los próximos meses.
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	30.00%	8.50%	28.33%	El proyecto está conformado por 3 contrataciones: a) Suministro de Switch Central Redundante y b) Suministro de Almacenamiento Sitio Principal y Secundario, se obtuvieron respuestas de proveedores consultados para ambos suministros, y se tomará como insumo para definir en concreto los alcances y la mejor alternativa de solución para iniciar ambos procesos formalmente en UACI. c) Mecanismo de respaldo de la información, este consiste en la adquisición de una librería de respaldo para sustituir la actual, 11/06/19 iniciado formalmente en UACI, el cual se encuentra en adecuación de términos y está pendiente de ser enviado a GTI para su revisión. Debido a factores externos y a dar la prioridad a otros proyectos de interés institucional, se presenta retraso en la actividad. Se evaluará la programación y en caso aplique se harán los ajustes correspondientes en el plan de trabajo.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	37.50%	83.33%	<p>Se han realizado actividades en el marco de la autorización de nuevos términos, así:                      El 18/03/2019 se recibió oferta de la Bolsa con observaciones, las cuales fueron solventadas y remitidas.                      El 28/03/2019 se aprobaron las especificaciones técnicas para el proceso de contratación punto VI de la sesión No. JD-061/2019.                      El 08/04/2019 se publicó la oferta de compra en el sitio web de Bolpros.                      El 24/04/2019 se recibieron consultas y se emitieron respuestas.                      El 03/05/2019 se recibieron ofertas para evaluación y el 27/05/2019 se solicitó subsanar documentos de los ofertantes.                      El 05/06/2019 se recibió documentación subsanada, sin embargo, no fue resuelto en su totalidad por lo que se solicitó a BOLPROS ampliación de plazo para consultas y recepción de ofertas.                      El 21/06/2019 se recibió consulta y ese mismo día se remitió respuesta.                      El 27/06/2019 se recibió oferta para su evaluación.                      No aplican acciones, ya que se espera nivelar el resultado el siguiente mes.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Gerencia Técnica	Sistema implementado	Porcentaje	75.00%	55.00%	73.33%	<p>Durante el periodo que se informa se realizaron las actividades programadas, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se concluyó la supervisión del desarrollo e implementación del sistema.</li> <li>- Se concluyeron las pruebas funcionales relacionadas con la validación de aspectos técnicos y estructurales para la carga de datos, desde el registro del constructor, la carga de una solicitud de avalúos, generación de reportes, se definieron los usuarios y roles.</li> </ul> <p>Se trabajó, en la elaboración de la información que se ha colocado en la WEB, todo en coordinación con el Área de Comunicaciones. Sumado a esto, se realizó las coordinaciones necesarias con el área de Tecnología para habilitar las URL y tener los accesos en la WEB y en los Equipos cada uno de los técnicos del Área, punto necesario para la utilización real del Nuevo Sistema. Debido a la demanda de trabajo no se ha desarrollado la divulgación del sistema. No requiere de acciones, ya que se solventará el próximo mes.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**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.

**M3**

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	11,445.00	11,407.00	99.67%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	<b>Días Hábiles</b>	13.00	12.88	100.93%	En el período que se informa, se ha dado trámite a 17 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	<b>Porcentaje</b>	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en abril/2019. Se presentó propuesta a Junta Directiva en JD-074 de fecha 25/04/2019 la cual comprende 2 opciones de financiamiento.</p> <p>1. 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.</p> <p>2. Fondos de Inversión Cerrados de Desarrollo Inmobiliario, considerando la Ley de Fondos de Inversión y las Normas Técnicas de Fondos de Inversión Cerrados de Desarrollo Inmobiliario vigentes a partir de 10/12/2018.</p> <p>De acuerdo al análisis expuesto, Junta Directiva aprobó no continuar con el proyecto por no ser compatibles con la naturaleza de las actividades del FSV.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	35.00%	35.00%	100.00%	La Gerencia de Créditos ha actualizado información de presentación preparada para el fortalecimiento de Vivienda Cercana. Por parte de la Gerencia de Servicio al Cliente, fue proporcionada información sobre el ITIN de USA, que es un mecanismo utilizado por los extranjeros que no tienen estatus migratorio legal para registrar declarar sus ingresos y el pago de impuestos, es de mencionar que con este documento también tienen acceso a créditos en USA y se puede emitir Credit Scoring. Se ha programado presentación a Junta Directiva de la propuesta para el mes de julio/19.

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	48.00%	48.00%	100.00%	<p>Para el período que se informa, se están implementando las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reenfoque de la Comunicación Institucional y Relaciones Públicas.</li> <li>2. Reenfoque de la estrategia de Publicidad y Promoción.</li> <li>3. Implementación de estrategia de comunicación digital institucional.</li> <li>4. Lineamientos sobre la Responsabilidad Social Institucional.</li> <li>5. Transformación de la Comunicación Interna a Cultura Interna.</li> <li>6. Nuevos indicadores de Medición.</li> <li>7. Implementación en la FSV APP de Notificaciones Push.</li> </ol>



**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente**

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	15.00%	14.00%	93.33%	<p>En el período se han realizado las siguientes actividades para la implementación de mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob. Se detalla así:</p> <p>Desde el 21/02/2019 se gestionó el proceso de contratación el cual se autorizó en la Junta Directiva JD-208/2018 punto XIII y el 14/03/2019 en punto VIII de JD-051/2019. Se autorizó realizarlos vía BOLPROS y se autorizó el proceso respectivamente.</p> <p>El proceso inicio vía BOLPROS el 14/03/2019 y fue adjudicado el 25/05/2019 a la empresa <b>"Administración y Sistemas S.A de C.V.</b></p> <p>El 03/06/2019 se dio orden de inicio para prestar el servicio fase 1: <b>"Servicio</b> para la Modernización y Ampliación de Funcionalidades del Portal de Consultas Electrónicas.</p> <p>La fase 2: <b>"Bolsa</b> de horas para la atención de <b>requerimientos"</b>, será de un año (1) contado a partir de la puesta en producción de la fase 1.</p>

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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%	93.66%	100.71%	<p>Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad del personal 94.95%.</li> <li>- Asesoría y opciones brindadas por parte del personal 94.00%.</li> <li>- Requisitos y condiciones de crédito respecto a la banca privada 94.51%.</li> <li>- Satisfacción con los servicios recibidos 94.95%.</li> <li>- Recomendaría los servicios 94.95%.</li> </ul>
2.14	Medición del grado de satisfacción del cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo	Porcentaje	90.00%	90.00%	100.00%	<p>Resultado del índice de satisfacción del cliente corresponde al primer trimestre del 2019 (enero-marzo) donde se formularon 6 preguntas a 10 empresas, obteniendo respuesta de 1.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	24.00	22.00	91.67%	Se han vendido activos extraordinarios 18 en Oficina Central, 1 en Agencia San Miguel y 3 en Agencia 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	9.00%	9.02%	100.22%	En el mes que se informa, se superó la meta en un 0.22%, 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	60.50%	60.50%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en abril/2019.</p> <p>Se realizó la presentación de la propuesta de Cotizaciones y propuesta de captación a través de Cuentas de Ahorro a Junta Directiva en JD-074 de fecha 25/04/2019, la cual comprendió un análisis de Opinión Legal para la viabilidad del proyecto acordando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de Cotizaciones. Se instruyó a la Administración del FSV para que a través de la Gerencia Legal y de la Gerencia de Finanzas se prepare el proyecto de Reforma de Ley para reactivar las Cotizaciones Obrero Patronal, y sea presentado a las instancias correspondientes, previa aprobación por parte de la Asamblea de Gobernadores.</li> <li>- Captación a través de Cuentas de Ahorro. Se aprobó dar por finalizada la propuesta por no ser compatibles con la naturaleza de las actividades del FSV.</li> </ul>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	50.00%	50.00%	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	2.00	2.00	100.00%	Informes de Evaluación Técnica de Riesgos presentados a Junta Directiva No. JD-031/2019 punto XI de fecha 14 de febrero y JD-087/2019 punto VI de fecha 16 de mayo.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	2.00	2.00	100.00%	<p>Informes elaborados y remitidos a conocimiento de la Administración Superior, según detalle así:</p> <p>El 31 /01/19 los proyectos al cierre del año 2018 y los proyectos programados para el año 2019.</p> <p>El 16/05/19 los proyectos que conforman el PESTI del período Enero-Marzo/2019.</p>
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	1.00	1.00	100.00%	<p>Entre el 15 y 22 de marzo de 2019 se inició la implementación del expediente electrónico para la línea de vivienda usada, lote, financiamiento de deuda y refinanciamiento, las actividades realizadas se detallan así:</p> <p>Se realizaron reuniones con Jefaturas de Ventas, Servicio al Cliente, Agencias regionales y Coordinación de Sucursal Paseo.</p> <p>Se capacitó al personal operativo del Área de Valuos y Garantías para coordinar, elaborar y revisar los valuos via web.</p> <p>Se instaló y se habilitaron permisos del sistema Laserfiche al personal que participa en el proceso de otorgamiento de crédito, entre operativos, coordinadores y jefaturas.</p> <p>Se dio a conocer las consultas y reportes en Tableau, a responsables y personal designado de los procesos clave, como herramienta para el seguimiento oportuno de las solicitudes en trámite.</p> <p>Se actualizaron los procedimientos aplicables a los procesos intervinientes en el otorgamiento de créditos.</p> <p>Se efectuaron adecuaciones físicas, mobiliario y equipo en Área de Ventas y se implementó la estación documental (espacio físico controlado).</p> <p>Se ha minimizado la remisión de correos electrónicos de notificación entre las etapas iniciales del expediente electrónico y eliminando el desplazamiento de expedientes por parte del personal operativo, mejorando el flujo de trabajo y la notificación oportuna a los clientes sobre los reprocesos o inconsistencias identificadas.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	70.00%	70.00%	100.00%	Proyecto Finalizado en abril/2019. Se concluyeron las actividades relacionadas al apoyo tecnológico que como GTI se le brinda, sistema instalado en producción el 12/04/2019. Se definieron los usuarios y roles para ingresar en el sistema, además se elaboró y entregó al Área de Desarrollo Organizacional manual de usuario.
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	30.00	30.00	100.00%	Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos; Fomentar conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental: Enero: 5 Mecanismos con 12 actividades. Febrero: 5 Mecanismos con 10 actividades. Marzo : 5 Mecanismos con 12 actividades. Abril: 5 Mecanismos con 9 actividades. Mayo: 5 Mecanismos con 12 actividades. Junio: 5 Mecanismos con 15 actividades.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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	15.00%	15.00%	100.00%	En el período se han realizado las actividades para los procesos de compra que conforman el proyecto: a) Suministro de 16 pantallas inteligentes como dispositivos informativos a nivel institucional: proceso bajo la Libre Gestión No 195/2019, el 11/06/19 se recibieron 2 ofertas, de las cuales se solicitó subsanar, entregando la documentación en tiempo el 28/06/19, UACI solicitó el informe técnico-económico al Solicitante y a los expertos en la materia, con el fin de levantar el Acta de Recomendación de la Comisión, para adjudicar el proceso de Libre Gestión. b) Adquisición de un Servidor para apoyo a la plataforma tecnológica: proceso iniciado formalmente en UACI bajo la Libre Gestión No 239/2019, el 05/06/19 se recibió documento con observaciones por parte de la Unidad Técnica Legal parte, las cuales fueron superadas y se obtuvo el Visto Bueno el 10/06/19 para continuar con el proceso, se invitaron a 3 posibles ofertantes y el documento fue publicado en el portal de Comprasal el 20/06/19.

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Proceso iniciado formalmente en UACI el 05/06/19, durante el mes se inició con la adecuación de términos, la revisión de GTI se envió con observaciones el 24/06/2019, a partir de esta fecha inicia la revisión por parte de la asesora UTL. El proceso se encuentra bajo la Libre Gestión No FSV-275/2019 "Servicio de Suscripción en la Nube que permita el espacio de almacenamiento para resguardo de copias de respaldo de la base productiva Oracle del Fondo Social para la Vivienda".
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se realizaron actividades preparatorias entre las que destacan: Sondeo de mercado, definición de los requerimientos generales y específicos, entre otros. Elaborándose los términos de referencia y remitiéndose a UACI para su posterior aprobación por la instancia de autorización (14/03/2019). Se recibieron y revisaron ofertas presentadas en UACI, se sostuvo reunión de Comisión de Evaluación de Ofertas, seguimiento de aspectos a subsanar, análisis técnico-económico de las ofertas presentadas, elaboración y remisión de informe a UACI, se realizó notificación de resolución de adjudicación, y se emitió y firmó la orden de compra por la instancia de autorización correspondiente (24/05/2019). Se emitió orden de inicio para proceso de libre gestión N° 107/2019 (03/06/2019), revisión de borrador del plan de trabajo remitido por la consultora adjudicada incorporándole observaciones (12/06/2019 y 13/06/2019), ante el incumplimiento de garantía de contrato -en el plazo previsto- se remitió informe a UACI para los efectos correspondientes (20/06/2019).



**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	<p>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.</p> <p>En mayo se modificaron los Términos de referencias; ya que dicho proceso se ejecutará a través de BOLPROS. En Sesión JD N°JD-106/2019 del 13 de junio de 2019, Junta Directiva aprobó los términos de referencia.</p>

**Plan Anual Operativo 2019**  
**Programación Anual de Metas**



FONDO SOCIAL  
 PARA LA VIVIENDA

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

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

**M3**

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	<p>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.</p> <p>En Mayo se modificaron los Términos de referencias; ya que dicho proceso se ejecutará a través de BOLPROS. En Sesión JD N°JD-106/2019 del 13 de junio de 2019, Junta Directiva aprobó los términos de referencia.</p>

# Proyectos e indicadores finalizados en el primer trimestre 2019.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					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 tienen 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". Propuesta autorizada de acuerdo a memorando de fecha 30/01/2019.</p>

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

6 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 2do. Trimestre 2019.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Recursos obtenidos (SGC)
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
4.25	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
4.34	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)

# **Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales**

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A JUNIO 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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
2,725	2,716	99.67%	\$43.35	\$48.57	112.04%

### 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 **71.13%** del total de créditos escriturados.
- Se han tenido buenos resultados en el proyecto de expediente digital de vivienda usada lo que ha propiciado una mejora en la gestión de dicha línea.
- El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **577** casos, lo cual representa un **21.24%** del total de créditos escriturados y el programa Casa mujer **665** casos, representa **24.48%**.
- Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **155**, lo cual representa un **5.71%** del total de créditos escriturados.

### Acciones propuestas.

- Se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta en los periodos establecidos para tal fin.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A JUNIO 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA	21.50	19.55	-1.95	109.97%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	47.50	44.56	-2.94	106.60%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	55.00	56.13	1.13	97.99%

### 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 y de los efectos derivados de la implementación del expediente digital y mejoras en la gestión.
- Al mes de junio se tiene un inventario de más de 1,815 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 JUNIO 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	4,015	\$40.58		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		4.30%	4.21%	102.14%

### Factores incidentes:

- La colocación de 2,716 créditos hipotecarios por un monto total de \$48.57 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 \$76.32 millones (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de \$29.15 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 \$0.39 millones por medio de débitos a cuenta de ahorro, \$3.00 millones adjudicaciones de daciones en pago, \$1.74 millones liquidados por la compañía de seguros, \$4.65 millones por medio de venta de viviendas, \$0.98 millones refinanciamientos de deuda, \$7.16 millones por adjudicaciones judiciales, \$2.03 millones reestructuraciones de deuda y \$0.65 millones otras formas de pago.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 1,668 préstamos por un monto total de \$25.85 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 2,527 préstamos por un monto de \$32.70 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 ya que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación.





# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A JUNIO 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$75.75	\$76.70	\$0.95	101.25%

### 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

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2019 POR CIERRE 2º TRIMESTRE



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

Proyecto	Indicador de resultados	PAO 2019 (Aprobado AG)	Modificación PAO 2019
<b>Gerencia de Servicio al Cliente</b>			
2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Recomendaciones autorizadas implementadas	100.00%	40.00%
<b>Gerencia de Finanzas</b>			
1.7 Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Propuesta implementada	-	Eliminar indicador por no ser viable
3.13 Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta implementada	-	Habilitar la fase con un 100%.
<b>Gerencia Administrativa</b>			
4.5 Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada	36.00%	16.00%
4.27 Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	40.00%	7.50%
	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	37.50%	5.00%
4.34 Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 1 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)	28.75%	Pasar a 2020
	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)	28.75%	Pasar a 2020
<b>Unidad de Género</b>			
4.37 Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Consultoría desarrollada	-	Habilitar la fase con un 100%.
<b>Unidad de Riesgos</b>			
3.18 Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Consultoría desarrollada	-	Habilitar la fase con un 100%.

# GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	Pasar meta anual a 40.00% y reprogramar el 60.00% restante para el 2020.	El proyecto tuvo que reprogramarse la atención de las recomendaciones en atención a lineamientos sobre la compra y con instrucciones emitidas por el Ministerio de Hacienda.

# GERENCIA DE FINANZAS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	Eliminar indicador de resultado del PEI.	Eliminar el indicador de resultados, por no ser viable según conclusión de fase I.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	Incorporar al plan de trabajo 2019 nuevo indicador denominado Propuesta implementada. (Meta 100.00%)	Se instruyó a la Administración del FSV para que a través de la Gerencia Legal y de la Gerencia de Finanzas se prepare proyecto de Reforma de Ley para reactivar las Cotizaciones Obrero Patronal, y sea presentado a las instancias correspondientes, previa aprobación por parte de la Asamblea de Gobernadores. Requiriendo activar la siguiente etapa

# GERENCIA ADMINISTRATIVA



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada	Porcentaje	36.00%	Pasar meta anual a 16.00% y reprogramar el 20.00% restante para el 2020.	Durante el 2019 se está ejecutando el Plan de Capacitaciones autorizado. Debido a que las capacitaciones derivadas del resultado obtenido por la Implementación del Sistema de Competencia se incluirán en el Plan de Capacitaciones de 2020; se hace necesario reprogramar la actividad para el 2020.
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Porcentaje	40.00%	Pasar meta anual a 7.50% y reprogramar el 32.50% restante para el 2020.	Se solicita reprogramar actividades para el año 2020, ya que el personal asignado se encuentra realizando supervisión de la remodelación de la Agencia de Santa Ana.
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	37.50%	Pasar meta anual a 5.0% y reprogramar el 32.50% restante para el 2020.	
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 1 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)	Porcentaje	28.75%	Reprogramar el 100.00% para el 2020.	Se solicita reprogramar actividades para el año 2020, ya que el personal asignado se encuentra realizando supervisión de la remodelación de la Agencia de Santa Ana.
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)	Porcentaje	28.75%	Reprogramar el 100.00% para el 2020.	

# UNIDAD DE GÉNERO



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	Incorporar al plan de trabajo 2019 indicador denominado Consultoría desarrollada (Meta 100%)	Se ha finalizado la fase de propuesta autorizada, se requiere activar la siguiente etapa que comprende la ejecución de la contratación.

# UNIDAD DE RIESGOS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	Incorporar al plan de trabajo 2019 indicador denominado Consultoría desarrollada (Meta 100%)	Se ha finalizado la fase de propuesta autorizada, se requiere activar la siguiente etapa que comprende la ejecución de la contratación.



# Solicitud



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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