



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

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

30 de enero de 2020
JD-020/2020

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 2019 correspondiente al período enero-diciembre 2019.

Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

REFERENCIA

	RANGO DE ACEPTACIÓN
	RANGO DE TOLERANCIA • Inferior: hasta 20 puntos abajo del rango de aceptación. • Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.
	RANGO DE ALARMA • Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior. • Superior: arriba del rango de tolerancia superior.

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

ÁREAS ESTRATÉGICAS	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%	24.45%
2. Servicio al Cliente	7	7	25.0%	20.25%
3. Fortalecimiento Financiero	10	15	25.0%	23.62%
4. Desarrollo Institucional	15	23	20.0%	15.88%
	40	60	100.0%	89.20%

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



RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
0. Acceso a soluciones habitacionales							
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	25,200.00	26,737.00	100.00%	Cumplido
1. Gestión Crediticia							
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	6,000.00	6,366.00	100.00%	Cumplido
			Monto de créditos otorgados (SGC)	\$98.00	\$115.83	100.00%	Cumplido
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	9.50	10.73	88.54%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	12.00	11.76	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	14.00	13.43	100.00%	Cumplido
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)	10.50	12.59	83.40%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	28.00	28.58	97.97%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	39.00	33.40	100.00%	Cumplido
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	13.00	12.81	100.00%	Cumplido
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	45.00%	45.00%	100.00%	Cumplido
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	20.00	23.32	85.76%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	40.00	40.34	99.16%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras Líneas (SGC)	53.00	46.83	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
2. Servicio al Cliente							
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	49.00%	49.00%	Desfase
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	80.00%	80.00%	100.00%	Cumplido
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	35.00%	35.00%	Desfase
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	30.00%	27.77%	92.57%	Cumplió en rango
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)	93.00%	90.99%	97.84%	Cumplió en rango
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	40.00%	25.00%	62.50%	Desfase
2.14	Medición del grado de satisfacción del cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo	90.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
3. Fortalecimiento Financiero							
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	3.90%	4.21%	92.64%	Cumplió en rango
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	35.00	48.00	100.00%	Cumplido
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$209,825.00	\$549,336.31	100.00%	Cumplido
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	7.50%	7.51%	100.00%	Cumplido
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$153.00	\$156.02	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	\$20.00	\$20.00	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	60.50%	60.50%	100.00%	Cumplido
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	4.00	4.00	100.00%	Cumplido
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	45.00%	45.00%	100.00%	Cumplido
			Consultoría desarrollada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	40.00%	40.00%	100.00%	Cumplido
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	100.00%	50.00%	50.00%	Desfase
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Consultoría desarrollada	28.00%	28.00%	100.00%	Cumplido
4. Desarrollo Institucional							
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	4.00	4.00	100.00%	Cumplido
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	16.00%	16.00%	100.00%	Cumplido
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	10.00%	0.00%	0.00%	Desfase
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	70.00%	20.00%	28.57%	Desfase
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Gerencia Legal	Convenios formalizados	10.00%	10.00%	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	2.00	2.00	100.00%	Cumplido
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	70.00%	70.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia Técnica	Sistema implementado	75.00%	75.00%	100.00%	Cumplido
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	60.00	60.00	100.00%	Cumplido
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	45.00%	45.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	27.00%	27.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta autorizada	100.00%	55.00%	55.00%	Desfase
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	79.00%	0.00%	0.00%	Desfase
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	100.00%	55.00%	55.00%	Desfase
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Consultoría desarrollada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	35.00%	30.00%	85.71%	Desfase
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	35.00%	20.00%	57.14%	Desfase

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	35.00%	30.00%	85.71%	Desfase
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	35.00%	20.00%	57.14%	Desfase
PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN						89.20%	

Objetivos institucionales

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	6,000.00	6,366.00	106.10%	En el período que se informa los resultados de la ejecución de la inversión se deben principalmente a los esfuerzos realizados dentro del Plan de Tiempos Agiles para el seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito, a las mejoras a la Política Crediticia vigentes a partir de septiembre 2019, al incremento de la oferta de vivienda nueva de interés social de la zona oriental, al trabajo en equipo de los procesos asociados al otorgamiento de créditos y los esfuerzos realizados para atender la demanda de solicitudes créditos; éstos resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva 865 (13.59%), Vivienda Usada 4,290 (67.39%) y Otras Líneas 1,211 (19.02%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,745 solicitudes por un monto de \$33.54 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$98.00	\$115.83	118.19%	En el período que se informa los resultados de la ejecución de la inversión se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva \$29.39 (25.37%), Vivienda Usada \$72.14 (62.28%) y Otras Líneas \$14.30 (12.35%) los cuales reflejan una colocación mayor a la programada, identificando como principales causas: el monto del crédito promedio de vivienda nueva y usada fue mayor al programado y la rotación de inventario aunada a los esfuerzos dentro del Plan de Tiempos Agiles para el seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito así como las mejoras en las condiciones de Política Crediticia, autorizadas a partir del segundo semestre de 2019. Acción: se mantendrá monitoreo de los resultados. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,745 solicitudes por un monto de \$33.54 millones.



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	20.00	23.32	85.76%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 865 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	40.00	40.34	99.16%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 4,290 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	53.00	46.83	113.18%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 1,211 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	10.50	12.59	83.40%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional para vivienda nueva, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 865 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 145 solicitudes por \$4.83 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	9.50	10.73	88.54%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 865 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 23.32 días hábiles

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	28.00	28.58	97.97%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional para vivienda usada corresponde a un total de 4,290 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 1,070 solicitudes por \$21.22 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	12.00	11.76	102.04%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 4,290 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 40.34 días hábiles

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábiles	39.00	33.40	116.77%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional para otras líneas, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 1,211 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 530 solicitudes por \$7.48 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábiles	14.00	13.43	104.24%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,211 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Otras Líneas: 46.83 días hábiles

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.90%	4.21%	92.64%	La cartera hipotecaria de balance quedo conformada por 95,580 préstamos con un saldo de \$979.96 Millones, de los cuales 3,749 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$41.28 millones. →
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$153.00	\$156.02	101.97%	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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	49.00%	49.00%	<p>Se realizó un análisis y evaluación de uso de los canales electrónicos y se concluyó que el celular vía APP representa el mayor crecimiento, por lo que el proyecto se reorientará al desarrollo de mejoras a los aplicativos móviles, como simulación de créditos.</p> <p>El desfase se debe a que inicialmente la propuesta se enfocó en la implementación de kioscos informáticos para lo cual se ejecutaron diversos sondeos de costo, diseño de especificaciones técnicas, entre otras actividades; sin embargo, producto del análisis se determinó que las estadísticas muestran una disminución en el uso de este medio, concluyéndose que no es conveniente la implementación de kioscos. Dado el cambio de enfoque ha requerido más tiempo del esperado la elaboración de la propuesta.</p> <p>Acción: Se solicitará ajuste al plan de trabajo 2020.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	35.00%	35.00%	<p>Se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se replanteó el alcance del proyecto y se modificó la ficha de prefactibilidad para establecer mecanismos en la información de los clientes. - Se han solicitado y recibido cotizaciones de: camisetas, tablets, pines y rótulos para computadoras. - Se elaboró propuesta preliminar que será revisada de acuerdo con las necesidades actuales de la institución y que incluye lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. La actualización por campaña que consiste en una estrategia de divulgación en los medios digitales de la institución. 2. Instrucción y modificación en los protocolos de atención a clientes, que garantizarán que se cuente con una actualización periódica y permanente. <p>Causa: Inicialmente el proyecto planteaba la realización de una consultoría adicional que definiera estrategias para la fidelización de clientes; sin embargo, el proyecto se ha reorientado con el propósito de potenciar los servicios digitales para lo cual se requiere principalmente actualizar la información de los clientes. Dado el cambio de enfoque ha requerido más tiempo del esperado la elaboración de la propuesta.</p> <p>Acción: Se solicitará ajuste al plan de trabajo 2020 para dar seguimiento a cronograma planteado para ejecutar el proyecto.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	40.00%	25.00%	62.50%	<p>Del informe final de la consultoría realizada por la empresa ANLE S.A. de C.V.; se establecieron un total de 16 estrategias, y de acuerdo con análisis realizado están implementando 2 estrategias:</p> <p>1. Crédito para Vivienda de Altura (Finalizada): Se preparó y ejecutó la campaña de divulgación en el mes de mayo 2019.</p> <p>2. Nueva Red de Kioscos digitales FSV (En proceso de análisis): Se trabajó en el levantamiento de los documentos en cuanto a:</p> <p>A. El desarrollo de interface gráfica de usuario para los kioscos electrónicos del FSV.</p> <p>B. Especificaciones técnicas para suministro kioscos informáticos para el FSV.</p> <p>A partir del mes de junio el proyecto se encuentra sin avance debido a que por la naturaleza del resto de estrategias sugeridas por la Consultoría, se requiere un enfoque de mercadeo de mayor profundidad para desarrollarlas.</p> <p>Acción: Se está preparando presentación de propuesta relacionada a la incorporación de la función específica de mercadeo en la institución, se solicitará ajustar plan de trabajo 2020 para incorporar lo que falta para concluir con el proyecto.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	35.00	48.00	137.14%	Se han vendido activos extraordinarios 41 en Oficina Central, 4 en Agencia San Miguel y 3 en Agencia Santa Ana. Causas: 1. Alta demanda recibida por los clientes derivados de las mejoras a la política crediticia y aceptación de los descuentos por compra de contado. 2. Promoción y seguimiento en urbanizaciones, aunado al control territorial. 3. Incremento de los activos disponibles para la venta que fueron valuados de forma masiva. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$209,825.00	\$549,336.31	261.81%	Se han vendido activos extraordinarios por \$484,875.98 en Oficina Central, \$42,813.00 en Agencia San Miguel y \$21,647.33 en Santa Ana. Causas: 1. Un activo vendido por un valor de \$91,463.67 elevó el promedio con el que se estimó la meta. 2. Activos ya se encontraban en proceso y fueron escriturados en el mes que se informa. 3. Incremento en demanda al contado. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	50.00%	50.00%	<p>El 14/08/19 se presentó el documento a CPLDFT, para su respectiva aprobación. El 19/09/19 se recibió propuesta por parte de LexisNexis. El 01/10/2019 se aclararon dudas sobre la funcionalidad del software. El 17/10/2019 se recibió correo de la UACI indicando que no se cuenta con disponibilidad presupuestaria. El 22/10/2019 se recibió de la Gerencia de Finanzas propuesta de transferencia para obtener disponibilidad presupuestaria. El 5/11/2019 se hizo consulta al MH sobre utilización de presupuesto. El 6/11/2019 se recibió respuesta. El 11/11/2019 se realizó consulta a la FGR sobre base de datos de PEP's. El 14/11/2019 se remitieron los TDR a la UACI. El 09/12/2019 se solicitó no continuar con orden de negociación No. 247, debido a que tuvo conocimiento de 2 empresas que ofrecen el mismo servicio con una diferencia económica sustancial. El 11/12/2019 se remitió plantilla de especificaciones técnicas para iniciar contratación del servicio por Libre Gestión y se autorizó por la Gerencia General la requisición externa el día 17/12/19 (Nota: La requisición autorizada es equivalente a los TDR aprobados).</p> <p>El resultado se debe a que se inició con la elaboración de los Términos de Referencia desde abril; sin embargo, en fecha 14/05/2019 en CPLDFT se recomendó evaluar un convenio con Instituciones Públicas (BFA, BCR, BH, entre otros); a fin de obtener los listados de PEP's, se realizó consulta en mayo y junio; determinando que las instituciones poseen un contrato que incluyen cláusulas de confidencialidad con los proveedores del servicio; por lo que se retomaron las actividades de realización de los Términos de Referencia. Asimismo, se gestionó la disponibilidad de fondos a fin de continuar con el proceso de contratación.</p> <p>Se solicitará el ajuste correspondiente para la incorporación en el Plan de Trabajo 2020.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	<p>No se ha presentado la propuesta debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ha dado prioridad a otros proyectos de interés institucional, tales como: Reuniones de revisión y establecimiento del concepto de vivienda nueva, Análisis de procedimientos internos, seguimientos al Plan de inversión y al presupuesto 2020, diferentes reuniones de trabajo. - La Gerencia Técnica en el último trimestre enfocó su atención en brindar apoyo técnico al problema de la cárcava de la Residencial Santa Lucia en el mes de octubre/2019. <p>Acción. Se presentará la propuesta a Administración Superior en los próximos meses para su autorización o atender nuevos lineamientos.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	70.00%	20.00%	28.57%	<p>No se avanzó conforme a lo programado debido a que aún no ha finalizado el desarrollo de la consulta de Gobierno Electrónico con el Proveedor y un requerimiento del FSV a fin de adecuar el Portal de Servicios Electrónicos para la generación de comprobante de planillas de pago y habilitar Web Service requisitos básicos para iniciar la implementación de las acciones; sin embargo, durante octubre y noviembre se han tenido reuniones de seguimiento con las Áreas involucradas en el proyecto (Préstamos, Servicios en Línea, Sistema de Información y Gestión de Servicios TI), en las cuales se definieron los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de documento técnico para el pago individual con NPE. 2. Nueva funcionalidad del portal de servicios electrónicos con la generación e impresión del Mandamiento de Pago para los pagos Colectivos con NPE. <p>Asimismo, con fecha 03/12/2019 se remitió mediante correo electrónico al banco (designado para la prueba piloto) documento técnico relacionado con los Webservice para el colector de pagos individuales por medio de NPE, y se solicitó al banco la revisión del mismo y una reunión con la parte técnica del banco para una retroalimentación y uniformar el concepto de la operación; aún está pendiente la retroalimentación por parte del banco. Acciones: Se solicitará ajustar en el plan de trabajo 2020, ya que se estima que en enero de 2020 se subirá a producción la nueva presentación del portal de servicios electrónicos.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	55.00%	55.00%	<p>Actividades relevantes:</p> <p>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", el 30/09/2019 se emitió resolución de cierre de proceso, ya que no se contó con el insumo suficiente para asignar ponderación a la única referencia presentada en el proceso por la sociedad ofertante. Proceso quedó en firme el 07/10/19, y el 08/10/19 se inició nuevamente el proceso de compra, obteniéndose la disponibilidad presupuestaria el 10/10/19 y remitido formalmente a UACI el 11/10/19. Se finalizó la revisión de los términos de referencia de la Libre Gestión N° FSV-477/2019, en fecha 10/12/2019 se publicó el proceso de contratación en el sitio web de Comprasal, para recibir ofertas a más tardar el día 07/01/2020.</p> <p>El desfase se debe a que el primer proceso se cerró por lo que se harán los ajustes correspondientes para solicitar incorporar la actividad en el plan de trabajo 2020.</p>
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	79.00%	0.00%	0.00%	<p>El alcance del proyecto no se pudo definir, debido a que surgieron imprevistos en el inicio de la formulación. Se ha considerado conveniente que este proyecto se retome al finalizar las ampliaciones a las oficinas centrales que iniciarán en el 2020 para así poder dimensionar de mejor manera el impacto de las mismas en este proyecto Este proyecto se autorizó que reiniciara con nuevo enfoque para el 2021.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.36	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	55.00%	55.00%	<p>El proyecto está conformado por 3 contrataciones:</p> <p>1. Suministro de Unidad de Cintas, contratado a través de Orden de Compra N° 000433, de fecha 10/09/2019, equipo entregado el 31/10/2019, instalado y configurado el 02/12/2019.</p> <p>2. Suministro de Switch Central Redundante y 3. Suministro de Almacenamiento Sitio Principal; para estos dos suministros, durante el mes, se continúan las actividades de revisión y/o adecuación del documento en formato Bolpros.</p> <p>El desfase se debe a factores internos y/o externos que afectaron la programación definida, atención a otras actividades que eran prioritarias a nivel institucional, sondeos de mercado, definir las especificaciones técnicas, etc.</p> <p>Se harán los ajustes correspondientes para incorporar la actividad en el plan de trabajo 2020.</p>
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	35.00%	20.00%	57.14%	<p>Se realizó la revisión de flujos de procesos, roles y accesos requeridos por el sistema.</p> <p>En proceso de desarrollo de parte del proveedor.</p> <p>En lo que se refiere al desarrollo del sistema por parte de la Gerencia Administrativa, no se avanzó debido a que se continuaron con las mismas tareas de rediseño y roles y flujos de diagramas, reuniones, por lo que se realizará una reunión en el mes de enero de 2020 para redefinir plan de trabajo de acuerdo al avance que se logre verificar y priorizar tareas.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	35.00%	20.00%	57.14%	Se realizó la revisión de flujos de procesos, roles y accesos requeridos por el sistema. En proceso de desarrollo de parte del proveedor. En lo que se refiere al desarrollo del sistema por parte de la Gerencia Administrativa, no se avanzó debido a que se continuaron con las mismas tareas de rediseño y roles y flujos de diagramas, reuniones, por lo que se realizará una reunión en el mes de enero de 2020 para redefinir plan de trabajo de acuerdo al avance que se logre verificar y priorizar tareas.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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%	100.00%	111.11%	El resultado del índice de satisfacción del cliente corresponde al tercer trimestre del 2019 (julio-septiembre) donde se formularon 6 preguntas a 9 empresas. Se obtuvo respuesta sólo de un constructor. No aplica acción por ser una causa excepcional.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	35.00%	30.00%	85.71%	<p>Actividades ejecutadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se adjudicó a la empresa GOVERNMENT TOOLS y se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019. 2. Se presentó plan de trabajo, así mismo se sostuvo primera reunión con usuarios, personal GTI y proveedor, para etapa de análisis. 3. Se finalizó la actividad de “Análisis de Proceso y Requerimientos”, se recibieron los flujos de los diferentes procesos que intervienen en el sistema, así como el detalle de actividades y los roles con sus respectivas funciones. 4. Se entregó estructura de base de datos e información para carga inicial; así mismo se recibió demostración del avance del sistema para su fase de desarrollo. 5. Se entregó para el mes de diciembre/19 en ambiente de desarrollo los catálogos del sistema, se llevo a cabo reunión de seguimiento y aclaración de dudas, respecto a la fase de desarrollo del sistema. <p>La causa del retraso es debido al desfase de algunas actividades contractuales definidas por el proveedor en el Plan de Trabajo del proyecto, por lo que se harán los ajustes correspondientes para solicitar incorporar la actividad en el plan de trabajo 2020.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	35.00%	30.00%	85.71%	<p>Se han ejecutado las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se adjudicó a la empresa GOVERNMENT TOOLS y se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019. 2. Se revisaron y adecuaron “flujos de proceso” relacionados a la administración de Flota de Vehículos. 3. Se finalizó la actividad de “Análisis de Proceso y Requerimientos”, se recibieron los flujos de los diferentes procesos que intervienen en el sistema, así como el detalle de actividades y los roles con sus respectivas funciones. 4. Se aprobaron los flujos de proceso, roles y funciones, se ha avanzado en las diferentes tareas del rediseño y adecuación del sistema según lo aprobado. <p>La causa del retraso es debido al desfase de algunas actividades contractuales definidas por el proveedor en el Plan de Trabajo del proyecto, por lo que se harán los ajustes correspondientes para solicitar incorporar la actividad en el plan de trabajo 2020.</p>

Área Estratégica: 0. Acceso a soluciones habitacionales

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	25,200.00	26,737.00	106.10%	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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	Días Hábiles	13.00	12.81	101.48%	En el período que se informa se ha dado trámite a 36 solicitudes de Factibilidad y a 2 solicitud de Pre-Factibilidad.
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	Se realizó y presentó análisis de factibilidad a la Administración Superior en fecha 21/08/2019, determinándose posteriormente que la propuesta de modificación de las condiciones del programa incluyendo los criterios para mitigar el riesgo no logran establecer un producto comercialmente atractivo para los clientes, por lo que no es conveniente su implementación, concluyendo así este proyecto.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	80.00%	80.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado el mes de octubre.</p> <p>Se han implementado las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reenfoque de la Comunicación Institucional y Relaciones Públicas. 2. Reenfoque de la estrategia de Publicidad y Promoción. 3. Implementación de estrategia de comunicación digital institucional. 4. Lineamientos sobre la Responsabilidad Social Institucional. 5. Transformación de la Comunicación Interna a Cultura Interna. 6. Nuevos indicadores de Medición. 7. Implementación en la FSV APP de Notificaciones Push.
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	30.00%	27.77%	92.57%	<p>Con fecha 03/06/2019, se emitió la orden de inicio para la orden de compra No. 46 denominada "Servicio para la modernización y ampliación de funcionalidades del portal de consultas electrónicas" a la empresa adjudicada "Administración y Sistemas S.A. de C.V."</p> <p>"El estado de certificación de Plataforma P@goes y POS Virtual con los Bancos y Ministerio de Hacienda se encuentra así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Promerica: POS Virtual, se trabajó para habilitarlo el 17 de diciembre, quedando pendientes algunos aspectos técnicos. • Con Banco Agrícola: En proceso de implementación. • GS1: Pendiente de emitir la carta de certificación del Código de Barra. <p>Acción: se programará reunión de seguimiento donde se evaluarán acciones para finalizar la certificación con los bancos y se ajustará plan de trabajo 2020 a fin de completar el porcentaje pendiente.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.7	Medición del grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	93.00%	90.99%	97.84%	<p>Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recomendaría los servicios del FSV 96.00% 2. Amabilidad del personal 96.00% 3. Asesoría y opciones brindadas 95.00% 4. Servicios y trato de vigilancia 95.00% 5. Satisfacción por servicios recibidos 92.00%

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	7.50%	7.51%	100.13%	En el mes que se informa se cumplió con la meta establecida.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$20.00	\$20.00	100.00%	La obtención de US\$20.0 millones se realizó a través de desembolso de la Línea Global de Crédito con el BCIE bajo la modalidad de Redescuento. Las condiciones iniciales del endeudamiento son: Fondos Ordinarios por \$19.7 millones al 5.8% a 10 años plazo y Fondos Mexicanos por \$0.3 millones al 4.72% a 15 años plazo.
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Informe	4.00	4.00	100.00%	Indicador finalizado en noviembre. Informes de Evaluación Técnica de Riesgos presentados a Junta Directiva No. JD-031/2019 punto XI de fecha 14 de febrero, JD-087/2019 punto VI de fecha 16 de mayo, JD-141/2019 punto V de fecha 15 de agosto y JD-206/2019 punto XV de fecha 14 de noviembre.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de octubre.</p> <p>Se realizaron las siguientes actividades para la consultoría de riesgo operacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de la metodología de las etapas de la gestión y para la construcción de indicadores. Reuniones con los líderes de los procesos. Entrega de la información solicitada por el consultor. Revisión de cumplimiento de la normativa interna y externa y de la herramienta tecnológica de riesgo operacional. Revisión de contratos de los servicios prestados por terceros. Se solicitó prórroga para la entrega de los informes finales, la cual fue aprobada en fecha 08 de octubre. Se recibieron los informes preliminares y final el cual contiene los productos esperados de la consultoría: Diagnóstico, debilidades, fortalezas, conclusiones y recomendaciones. Se realizó capacitación al personal de la Unidad de Riesgos y líderes de proceso y se presentaron los resultados de la consultoría a la Administración Superior y Plana Gerencial.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de noviembre.</p> <p>El 30 de julio se remitieron los términos de referencia a UACI que fueron devueltos con observaciones. El 14 de agosto se presentó documento de especificaciones técnicas para revisión de Comité de PLDA, el cual fue aprobado. El 26 de agosto se remitió a UACI la plantilla de especificaciones técnicas corregidas. El 30 de agosto se recibieron observaciones de BOLPROS que fueron subsanadas y remitidas en la misma fecha. El 10 de septiembre se recibieron recomendaciones de la UTL, por revisión de la oferta de compra. El 25 de septiembre se enviaron comentarios de la OC y el 26 de septiembre se envió a UACI la oferta de compra con las recomendaciones incorporadas. El 3 de octubre, Junta Directiva aprobó en sesión JD-176/2019 las especificaciones técnicas. El 10 de octubre se publicó la oferta de compra en BOLPROS.</p> <p>El 17 de octubre se recibieron consultas de 3 potenciales ofertantes. El 23 de octubre se dio respuesta a las consultas realizadas. El 30 de octubre se recibieron 2 ofertas para evaluación. El 4 de noviembre se remitió a la UACI los resultados preliminares de la evaluación. El 14 de noviembre se recibieron subsanaciones. El 15 de noviembre se remitió a la UACI los resultados finales de la evaluación. El 26 de noviembre se realizó la rueda de negociación y se firmó el contrato con la empresa adjudicada. Se emitió la orden de inicio en fecha del 03/12/2019.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de octubre.</p> <p>Se elaboraron los Términos de Referencia y se remitió documento a la Gerencia General para su aprobación, se recibió el 31/07/19.</p> <p>El 28/08/19 se remitieron los TDR para BOLPROS. Se remitió el documento a la UACI con cambios realizados por las observaciones de la UTL y en sesión JD-156/2019 del 5/9/19 se aprobó el mecanismo de contratación y las especificaciones técnicas.</p> <p>El 12/09/19 la UACI envió a BOLPROS la oferta de compra para su publicación; las consultas se respondieron el 26/09/19.</p> <p>El 3/10/19 se recibieron las ofertas, se evaluaron y el resultado se informó el 10/10/19.</p> <p>El 17/10/19 se realizó la rueda de negociación en BOLPROS y se formalizó contrato.</p> <p>El 24/10/19 se emitió la orden de inicio.</p>
			Consultoría desarrollada	Porcentaje	28.00%	28.00%	100.00%	<p>Se realizaron las siguientes actividades para la consultoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 04/11/19 inició la consultoría. - Atención de requerimientos de información solicitada por el proveedor en fechas 8 y 15/11/19; el 09/12/2019 se atendió requerimiento de información complementaria. - El 16/12/2019 se recibió el diagnóstico de la situación de los riesgos de Mercado y Liquidez en el FSV por parte del consultor, de acuerdo al plazo según la programación definida.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido	Informe	4.00	4.00	100.00%	<p>Proyecto finalizado en octubre/2019.</p> <p>Informes elaborados y remitidos a conocimiento de la Administración Superior, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 31/01/2019 los proyectos al cierre del año 2018 y los proyectos programados para el año 2019. - El 16/05/2019 los proyectos que conforman el PESTI del período Enero- Marzo/2019. - El 18/07/2019 los proyectos que conforman el PESTI del período abril-junio/2019. - El 31/10/2019 los proyectos que conforman el PESTI del período julio-septiembre/2019.
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	<p>La estrategia se implementa según los temas así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del sistema de clasificación y valoración de puesto: Debido a la complejidad e impacto institucional de la propuesta no se implementará en el corto plazo. 2. Implementación del sistema de competencia: <ul style="list-style-type: none"> - 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. Se identificaron las necesidades técnicas de acuerdo con los requisitos de competencias establecidas en el descriptor de puesto de cada uno de los empleados a través de una plantilla que fue remitida a todos los responsables el 21/10/2019, se procesó la información recopilada en el formulario, se integró dicha información al plan de capacitación 2020, el cual fue autorizado al cierre de octubre por la Gerencia Administrativa.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Gerencia Legal	Convenios formalizados	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Se identificó una mejora para fortalecer y facilitar la labor del FSV en relación a la promoción y comercialización de activos extraordinarios del FSV y con lo cual se formalizó convenio con FOSAFFI.
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	2.00	2.00	100.00%	Proyecto de expediente electrónico implementado: 1. Vivienda usada, lote, financiamiento de deuda y refinanciamiento, proyecto finalizado en junio 2019. 2. Construcción, RAM y Activos Extraordinarios, proyecto finalizado en noviembre 2019.
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%	75.00%	100.00%	En el período se trabajó en las actividades según detalle: - Se concluyó la supervisión del desarrollo e implementación del sistema. - Se finalizaron 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. - Se trabajó en la elaboración de la información que se ha colocado en la WEB, todo en coordinación con la Unidad de Comunicaciones y Publicidad. Sumado a esto, se realizó la coordinación necesaria con el Área de Gestión de Servicios TI para habilitar las URL y tener los accesos en la WEB y en los equipos de cada uno de los técnicos del área. - Se trabajó en la configuración del nuevo servidor para el servicio externo de la intranet institucional, para la calificación de proyectos habitacionales dentro de un trámite que pudiera ser Pre-Factibilidad y Factibilidad para tener la funcionalidad y finalmente socializarlo con los constructores. - Se trabajó en el registro completo de una solicitud, con uno de los constructores. El 12/12/2019 se divulgó a los constructores sobre la operativa del sistema.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	60.00	60.00	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. Abril: 5 Mecanismos con 9 actividades. Mayo: 5 Mecanismos con 12 actividades. Junio: 5 Mecanismos con 15 actividades. Julio: 5 Mecanismos con 14 actividades. Agosto: 5 Mecanismos con 11 actividades. Septiembre: 5 Mecanismos con 13 actividades. Octubre: 5 Mecanismos con 18 actividades. Noviembre: 5 Mecanismos con 20 actividades. Diciembre: 5 Mecanismos con 13 actividades.</p>
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 implementada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en noviembre/2019.</p> <p>Destacando las actividades relevantes: 06/09/2019 se emitió Orden de Inicio, a partir de ahí el proveedor contaba con hasta 60 días para la entrega del suministro, siendo su fecha límite el 05/11/2019. Sin embargo, el proveedor entregó el 20/10/2019, antes de la fecha límite estipulada, según consta en Acta de Entrega de Equipo. A partir de la fecha anterior, el proveedor en conjunto con el personal del Área de Gestión de Infraestructura TI, procedieron con las actividades de instalación y/o configuración del equipo entregado, finalizando el día 05/11/2019; según consta en Acta de Recepción Final.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Se han realizado actividades de ejecución de consultoría entre las que destacan:</p> <p>Revisión y ajustes del Plan de Trabajo; gestiones para convocar al personal de Agencia Central para el llenado de la Encuesta Anónima y llenado virtual de encuesta anónima de opinión del personal del FSV, así como convocatorias para los talleres y realizar entrevistas a clientes/as del FSV; requerimientos de información a las unidades organizativas correspondientes; reuniones de trabajo con el Comité de Igualdad de Género; reuniones de trabajo con el Equipo Consultor; elaboración, revisión, ajustes y entrega a satisfacción del documento "Diagnóstico Institucional de Género del FSV" (24/10/2019); elaboración, revisión, ajustes y entrega a satisfacción del documento "Propuesta de la Política de Igualdad y No Discriminación del FSV" (29/11/2019); elaboración, revisión, ajustes y entrega a satisfacción del documento "Propuesta del Plan de Acción de la Política de Igualdad y No Discriminación del FSV" (11/12/2019).</p> <p>Además se presentaron los siguientes informes según se detalla: Informe a Presidencia con documento "Diagnóstico Institucional de Género del FSV", con fecha 25/10/2019; informe a Presidencia con documento "Propuesta de la Política de Igualdad y No Discriminación del FSV", con fecha 29/11/2019; informe a Presidencia con documento "Propuesta del Plan de Acción de la Política de Igualdad y No Discriminación del FSV" con fecha 13/12/2019.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en el tercer trimestre 2019.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de julio.</p> <p>Se realizaron las actividades, así: 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. Entre abril y junio se recibieron consultas, subsanaciones y documentación, y se remitieron respuestas, y se amplió el plazo para la recepción de ofertas. El 27/06/2019 se recibió oferta para su evaluación, se solicitó subsanar documentación, para continuar con la siguiente etapa. El 12/07/2019 se programó la rueda de negociación de la oferta de compra y se cerró en fecha 15/07/2019, este mismo día se recibió de BOLPROS el contrato del servicio. El 19/07/2019 se emitió la orden de inicio para realizar la Consultoría.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en el tercer trimestre 2019.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en septiembre/2019.</p> <p>Los procesos de compra que conforman el proyecto son:</p> <p>a) Suministro de 16 pantallas inteligentes como dispositivos informativos a nivel institucionales. Actividades relevantes del proceso de Libre Gestión No 195/2019:</p> <p>15/07/2019 Proceso Adjudicado. 25/07/2019 Se emitió Orden de Compra N° 000357. 12/08/2019 Se emitió Orden de Inicio, el proveedor contaba con 60 días calendarios a partir de la fecha establecida en la orden de inicio, para realizar la entrega y con 45 días calendario a partir de la entrega para realizar la instalación y/o configuración de los dispositivos Sin embargo, se realizó la entrega, instalación y/o configuración en un tiempo menor al establecido, levantándose el Acta de Recepción Final del proceso en fecha 20/09/2019. Por lo anterior, se finalizan con las actividades relacionadas a este proceso de contratación.</p> <p>b) Adquisición de un Servidor para apoyo a la plataforma tecnológica, actividades relevantes del proceso de Libre Gestión No 239/2019:</p> <p>20/08/2019 Proceso adjudicado 06/09/2019 Contrato suscrito 06/09/2019 A partir de esta fecha el proveedor contaba con hasta 60 días para la entrega del suministro, siendo su fecha límite el 05/11/2019. Con la suscripción del contrato de este proceso se finalizan las actividades para indicador Propuesta Autorizada.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en el tercer trimestre 2019.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en septiembre /2019.</p> <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 realizó el primer borrador de términos de referencia para revisión con GTI y otros involucrados</p> <p>En mayo se modificaron los Términos de referencias; ya que dicho proceso se ejecutó a través de BOLPROS. En Sesión JD N°JD-106/2019 del 13/06/2019, Junta Directiva aprobó los términos de referencia.</p> <p>En agosto de recibieron un total de 6 ofertas; de las cuales 3 no subsanaron adendas y dos se eliminaron en visitas de campo; por lo que únicamente una oferta participará en dicha Licitación.</p> <p>Proceso adjudicado a la empresa Government Tool, S.A. de C.V; se firmó contrato "Suministro e Implementación del Sistema" con orden de inicio el 19/09/2019 con una duración de 6 meses.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en el tercer trimestre 2019.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en septiembre/2019.</p> <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 realizó el primer borrador de términos de referencia para revisión con GTI y otros involucrados</p> <p>En mayo se modificaron los Términos de referencias; ya que dicho proceso se ejecutó a través de BOLPROS. En Sesión JD N°JD-106/2019 del 13/06/2019, Junta Directiva aprobó los términos de referencia.</p> <p>En agosto de recibieron un total de 6 ofertas; de las cuales 3 no subsanaron adendas y dos se eliminaron en visitas de campo; por lo que únicamente una oferta participará en dicha Licitación.</p> <p>Proceso adjudicado a la empresa Government Tool, S.A. de C.V; se firmó contrato "Suministro e Implementación del Sistema" con orden de inicio el 19/09/2019 con una duración de 6 meses.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en el segundo trimestre 2019.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en abril/2019.</p> <p>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 factibles.</p>
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.50%	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.</p> <p>Acordando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.

Proyectos e indicadores finalizados en el segundo trimestre 2019.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en abril/2019.</p> <p>Se concluyeron las actividades relacionadas al apoyo tecnológico que como GTI se le brinda, sistema instalado en producción el 12/04/2019.</p> <p>Se definieron los usuarios y roles para ingresar en el sistema, además se elaboró y entregó al Área de Desarrollo Organizacional manual de usuario.</p>
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado el mes de mayo.</p> <p>Se realizaron actividades preparatorias entre las que destacan: Sondeo de mercado, definición de los requerimientos generales y específicos, entre otros. Se elaboraron los términos de referencia y se aprobaron en fecha 14/03/2019.</p> <p>Se recibieron y revisaron ofertas presentadas en UACI y se realizó notificación de resolución de adjudicación, se emitió y firmó la orden de compra por la instancia de autorización correspondiente (24/05/2019).</p> <p>Se emitió orden de inicio para proceso de libre gestión N° 107/2019 (03/06/2019), se revisó 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).</p> <p>Se brindó seguimiento al proceso administrativo sancionatorio seguido a la consultora adjudicada, autorizándose una prórroga para presentar la fianza, emitiéndose la orden de inicio con fecha 22/07/2019.</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-DICIEMBRE			
					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 en enero/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 estos 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>

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales

OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 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
6,000	6,366	106.10%	\$98.00	\$115.83	118.19%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número se encuentra dentro del rango de aceptación y el 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 **67.39%** del total de créditos escriturados.
- Se han tenido buenos resultados en el proyecto de expediente digital de vivienda usada y otras líneas, lo que ha propiciado una mejora en los tiempos de trámite de crédito, lo que inicialmente incide con el resultado de créditos colocados.
- Se ha incrementado la demanda en atención a las mejoras a la política crediticia vigente a partir del 02/09/2019.
- Se ha incrementado la oferta de vivienda en la zona oriental.
- El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **1,291** casos, lo cual representa un **20.28%** del total de créditos escriturados y el programa Casa mujer **1,384** casos, representa **21.74%**.
- Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **349**, lo cual representa un **5.48%** del total de créditos escriturados.

Acciones realizadas durante el período.

- En AG-163 del 28/08/2019 se autorizó modificación a la Política Crediticia, en la cual se realizó una mejora integral de las condiciones para la vivienda de interés social, reduciendo las tasas de interés y primas para las líneas de vivienda nueva, usada, lote y RAM (reparación, ampliación y mejora), así como mejoras a otros programas como Casa Mujer, Casa Joven y Vivienda Social.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 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	20.00	23.32	-3.32	85.76%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	40.00	40.34	-0.34	99.16%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	53.00	46.83	6.17	113.18%

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 incrementado debido a algunas solicitudes de antigüedad considerable que se han escriturado en los últimos meses.
- 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 diciembre se tiene un inventario de más de 1,745 solicitudes en trámite.

Acciones realizadas durante el período:

- Implementación del Plan de Tiempos Ágiles.
- Implementación del expediente digital en todas las líneas.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	3,749	\$41.28		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.90%	4.21%	92.64%

Factores incidentes:

- La colocación de 6,366 créditos hipotecarios por un monto total de \$115.83 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 \$155.10 millones (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de \$59.23 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 \$0.72 millones por medio de débitos a cuenta de ahorro, \$5.99 millones adjudicaciones de daciones en pago, \$3.62 millones liquidados por la compañía de seguros, \$9.76 millones por medio de venta de viviendas, \$3.51 millones refinanciamientos de deuda, \$16.34 millones por adjudicaciones judiciales, \$3.62 millones reestructuraciones de deuda y \$1.25 millones otras formas de pago.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 4,072 préstamos por un monto total de \$58.30 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 5,122 préstamos por un monto de \$65.75 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.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES A DICIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$153.00	\$156.02	\$3.02	101.97%

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.



Modificación de PAO 2020 por cierre de PAO 2019

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2020 (Aprobado AG y JD-196/2019)	Meta modificada PAO 2020
3. Servicio al Cliente - Proyectos					
3.1	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	60.00%	75.00%
3.2	Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2019	65.00%
			Desarrollo ejecutado	-	Eliminar fase
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos					
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$154.00	\$157.00
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	4.00%	4.15%
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.5	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2019	50.00%
			Consultoría desarrollada	100.00%	Renombrar indicador e inactivar hasta finalizar fase anterior

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2020 (Aprobado AG y JD-196/2019)	Meta modificada PAO 2020
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos					
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	45.00	31.00
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	9.00	11.00
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	21.00	21.50
			Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	31.50	22.00
5.3	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)	10.00	8.00
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	11.00	10.50
			Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	13.50	9.00
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2019	10.00%
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2019	45.00%
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2020 (Aprobado AG y JD-196/2019)	Meta modificada PAO 2020
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
5.4	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2019	45.00%
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	65.00%	70.00%
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	65.00%	80.00%
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	65.00%	70.00%
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	65.00%	80.00%
5.14	Construcción de oficinas de atención al público y fachada del FSV (PAIP) (N)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	20.00%	95.00%

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2020 (Aprobado AG y JD-196/2019)	Meta modificada PAO 2020
N/A	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Finalizaba en 2019	Se elimina el proyecto pues el 51% restante del 2019 se incorpora como parte del proyecto PAO 2020 3.3
			Desarrollo ejecutado	-	
			Recomendaciones autorizadas implementadas	-	
	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Finalizaba en 2019	Incorporar al PAO 2020 con meta 2.23% y código 3.4
	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	30.00%	Incorporar al PAO 2020 con meta 80% y código 5.16
Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Finalizaba en 2019	Se elimina el proyecto pues el 79% restante del 2019 se retomará como un nuevo proyecto en el 2021	

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2019	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2020 POR RESULTADOS 2019
3.1 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Servicio al Cliente	40.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 25.00% Pendiente: 75.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2020 con meta de 75.00%. A partir del mes de junio el proyecto se encuentra sin avance debido a que por la naturaleza del resto de estrategias sugeridas por la Consultoría, se requiere un enfoque de mercadeo de mayor profundidad para desarrollarlas.
3.2 Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 35.00% Pendiente: 65.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar en el plan 2020 con meta de 65.00%. El desfase se debe a que inicialmente el proyecto planteaba la realización de una consultoría adicional que definiera estrategias para la fidelización de clientes; sin embargo, el proyecto se ha reorientado con el propósito de potenciar los servicios digitales para lo cual se requiere principalmente actualizar la información de los clientes. Dado el cambio de enfoque ha requerido más tiempo del esperado la elaboración de la propuesta.
4.1 Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Gerencia de Créditos	\$153.00 millones	\$156.02 millones	Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de \$154.00 millones a \$157.00 millones. Se modifica considerando los resultados obtenidos al cierre de 2019, pues se obtuvo un resultado mayor a la meta esperada en este indicador.
4.2 Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	3.90%	4.21%	Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 4.00% a 4.15%. Se modifica considerando los resultados obtenidos al cierre de 2019, pues se obtuvo un resultado menor a la meta esperada en este indicador.
4.5 Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Propuesta autorizada	Oficialía de Cumplimiento	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 50.00% Pendiente: 50.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar en el plan 2020 con meta de 50.00%. Se solicita la incorporación del Indicador de resultados "Propuesta autorizada" debido a que no se culminó su ejecución al cierre del año 2019. Adicional se requiere el renombramiento del indicador de resultados "Consultoría desarrollada" por "Sistema implementado" en atención a realizar la corrección en las etapas del proyecto, el cual responde a una herramienta tecnológica a implementar.

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2019	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2020 POR RESULTADOS 2019 JUSTIFICACIÓN	
5.1 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Gerencia General	-	-	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 45 días hábiles a 31 días hábiles.</p>	
5.2 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	10.50 días hábiles	Acumulado Diciembre 2019: 12.59 días hábiles	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 9 días hábiles a 11 días hábiles.</p>	
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)		28.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2019: 28.58 días hábiles	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 21 días hábiles a 21.50 días hábiles.</p>	
	Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)		-	-	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 31.50 días hábiles a 22 días hábiles.</p>	
5.3 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	9.50 días hábiles	Acumulado Diciembre 2019: 10.73 días hábiles	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 10.00 días hábiles a 8 días hábiles.</p>	
	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)		12.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2019: 11.76 días hábiles	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 11 días hábiles a 10.50 días hábiles.</p>	
	Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)		-	-	<p style="color: blue;">Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 13.50 días hábiles a 9 días hábiles.</p>	

La modificación a la meta anual y/o la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el último trimestre 2019, los cuales fueron calculados según la proporción que han tenido sus resultados principalmente y otros aspectos como la situación actual de los procesos y la atención del inventario de solicitudes en trámite.

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2019	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2020 POR RESULTADOS 2019
5.2 Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Propuesta autorizada	Gerencia Técnica	10.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2016: 90.00% (-) avance 2019: 0.00% Pendiente: 10.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar en el plan 2020 con meta de 10.00%. No se ha presentado la propuesta debido a que se ha dado prioridad a otros proyectos de interés institucional, asimismo en el último trimestre 2019 se enfocaron esfuerzos en brindar apoyo al problema de la cárcava de la Residencial Santa Lucia en el mes de octubre/2019.
5.3 Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 55.00% Pendiente: 45.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar en el plan 2020 con meta de 45.00%. El desfase se debe a que el primer proceso se cerró sin poder nivelar la programación en meses posteriores.
5.4 Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 55.00% Pendiente: 45.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar en el plan 2020 con meta de 45.00%. El desfase se debe a factores internos y/o externos que afectaron la programación definida, atención a otras actividades que eran prioritarias a nivel institucional, sondeos de mercado, definir las especificaciones técnicas, etc.
5.6 Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 30.00% Pendiente: 70.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2020 con meta de 70.00%. El desfase se debe a que algunas actividades contractuales definidas en el cronograma del proyecto aún no han sido finalizadas por el proveedor.
	Sistema implementado	Gerencia Administrativa	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 20.00% Pendiente: 80.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2020 con meta de 80.00%. El desfase se debe a que algunas actividades contractuales definidas en el cronograma del proyecto aún no han sido finalizadas por el proveedor.
5.7 Implementación de sistema para la administración de transporte	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 30.00% Pendiente: 70.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2020 con meta de 70.00%. El desfase se debe a que algunas actividades contractuales definidas en el cronograma del proyecto aún no han sido finalizadas por el proveedor.
	Sistema implementado	Gerencia Administrativa	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 20.00% Pendiente: 80.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2020 con meta de 80.00%. El desfase se debe a que algunas actividades contractuales definidas en el cronograma del proyecto aún no han sido finalizadas por el proveedor.

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2019	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2020 POR RESULTADOS 2019
5.14 Construcción de oficinas de atención al público y fachada del FSV (PAIP) (N)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	N/A	N/A	Modificar la meta en el PAO 2020 pasando de 20.00% a 95.00%. La modificación de la meta anual y la reprogramación mensual obedece a cambios significativos que ha tenido el alcance del proyecto, se ha replanteado su delimitación como parte del Plan Anual de Inversión Pública.
Ampliación de los canales de atención al cliente	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 49.00% Pendiente: 51.00%.	Indicador no finalizado; sin embargo, se solicita la continuidad del mismo en un nuevo proyecto. Se solicita la eliminación del proyecto pues el 51% restante del 2019 se incorpora como parte del proyecto PAO 2020 3.3 Implementación de servicios digitales para clientes (N), en atención al nuevo enfoque que se le ha dado al proyecto producto de los diversos análisis ejecutados durante 2019.
Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	30.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2018: 70.00% (-) avance 2019: 27.77% Pendiente: 2.23%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar al plan 2020 con meta de 2.23%. El proyecto no pudo ser finalizado debido a que quedaron aspectos técnicos de solventar con algunos bancos involucrados en la prueba piloto y a que el proveedor estaba subsanando algunos aspectos para el buen funcionamiento de los servicios en línea.
Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	Gerencia de Finanzas	70.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 20.00% Pendiente: 80.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2020 con meta de 80.00%. Debido a que en el proyecto No se avanzó conforme a lo programado debido a que aún no ha finalizado el desarrollo de la consulta de Gobierno Electrónico con el Proveedor y un requerimiento del FSV a fin de adecuar el Portal de Servicios Electrónicos para la generación de comprobante de planillas de pago y habilitar Web Service requisitos básicos para iniciar la implementación de las acciones
Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	35.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2018: 21.00% (-) avance 2019: 0.00% Pendiente: 79.00%.	Indicador no finalizado; sin embargo, se solicita el reinicio del mismo en un nuevo proyecto para el 2021. El alcance del proyecto no se pudo definir, debido a que surgieron imprevistos en el inicio de la formulación. Se ha considerado conveniente que este proyecto se retome al finalizar las ampliaciones a las oficinas centrales que iniciarán en el 2020 para así poder dimensionar de mejor manera el impacto de las mismas en este proyecto

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE PAO 2019



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Se solicita eliminar los indicadores relacionados a desarrollos o implementaciones de recomendaciones resultantes de propuestas del plan de trabajo 2020, manteniéndolos inactivos e incorporándolos nuevamente al plan de trabajo hasta que se finalice el indicador "Propuesta formulada", "Propuesta autorizada" y/o "Contratación ejecutada". La razón obedece a que la realización de estos indicadores depende de la resolución de aprobación de la propuesta, la cual se contempla en la etapa anterior, por lo que es conveniente incluirlos en el plan hasta que se tenga certeza de que la propuesta ha sido autorizada, evitando descalces entre las programaciones de estos indicadores. El listado de indicadores aprobados bajo esa condición y para los que se requiere la modificación es el siguiente:

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2018
3. Servicio al Cliente - Proyectos					
3.2	Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	100.00%
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.5	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Sistema implementado	Oficialía de Cumplimiento	Porcentaje	100.00%
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Propuesta implementada	Gerencia Técnica	Porcentaje	100.00%
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Propuesta implementada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%
5.4	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI)	Propuesta implementada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Diciembre 2019.
- Autorizar los ajustes al PAO 2020, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.