



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2020 Enero-Septiembre 2020

29 de octubre de 2020
JD-179/2020

Introducción



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-164 del 17 de octubre de 2019, 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 2020”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2020 correspondiente al período enero-septiembre 2020.

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 SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

ÁREAS ESTRÁTEGICAS		PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
1. Acceso a soluciones habitacionales	Objetivos	1	1	5.00%	4.66%
2. Gestión Crediticia	Objetivos	2	4	15.00%	14.48%
	Proyectos	2	2	10.00%	9.85%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.00%	9.11%
	Proyectos	2	3	10.00%	10.00%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	9.24%
	Proyectos	6	11	10.00%	8.73%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	13.93%
	Proyectos	12	14	15.00%	13.70%
		35	52	100.00%	93.70%

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



RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos							
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	13,225.00	12,315.00	93.12%	Cumplió en rango
2. Gestión Crediticia - Objetivos							
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	3,122.00	2,903.00	92.99%	Cumplió en rango
			Monto de créditos otorgados (SGC)	\$54.47	\$59.44	100.00%	Cumpléndose
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	26.00	29.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$182,000.00	\$258,914.01	100.00%	Cumpléndose
2. Gestión Crediticia - Proyectos							
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	98.50%	98.50%	Cumplió en rango
3. Servicio al Cliente - Objetivos							
3.1	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	95.00%	84.46%	88.91%	Desfase
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	90.00%	90.00%	100.00%	Cumpléndose
3. Servicio al Cliente - Proyectos							
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	20.00%	20.00%	100.00%	Cumpléndose
3.4	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	2.23%	2.23%	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos							
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$87.00	\$99.08	100.00%	Cumpléndose
			Recursos obtenidos (SGC)	\$6.70	\$6.70	100.00%	Cumpléndose
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	3.70%	5.03%	73.56%	Desfase
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	7.50%	7.20%	96.00%	Cumplió en rango
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos							
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	75.00%	75.00%	100.00%	Cumpléndose
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	3.00	3.00	100.00%	Cumpléndose
4.2	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	50.00%	50.00%	100.00%	Cumpléndose
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada	72.00%	72.00%	100.00%	Cumplido
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Consultoría Desarrollada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Recomendaciones implementadas	15.00%	15.00%	100.00%	Cumpléndose
4.5	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	50.00%	50.00%	100.00%	Cumplido
			Sistema implementado	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas	34.20%	39.00%	100.00%	Cumpléndose

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
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 Vivienda Nueva (SGC)	26.75	29.08	91.99%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	42.75	45.02	94.96%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	44.25	53.64	82.49%	Cumplió en rango
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)	14.00	16.79	83.38%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	28.00	28.77	97.32%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	25.50	28.93	88.14%	Cumplió en rango
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)	12.75	12.29	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	14.75	16.25	90.77%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	18.75	24.71	75.88%	Desfase
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	13.00	11.52	100.00%	Cumpléndose
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	1.00	1.00	100.00%	Cumpléndose

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos							
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	10.00%	0.00%	0.00%	Desfase
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	25.00%	45.00%	100.00%	Cumplíndose
5.5	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Unidad de Género	Recomendaciones autorizadas implementadas	83.00%	84.00%	100.00%	Cumplíndose
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia Administrativa	Sistema instalado	70.00%	70.00%	100.00%	Cumplíndose
			Sistema implementado	60.00%	60.00%	100.00%	Cumplíndose
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia Administrativa	Sistema instalado	65.00%	69.00%	100.00%	Cumplíndose
			Sistema implementado	42.00%	33.00%	78.57%	Desfase
5.9	Elaboración de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 (N)	Gerencia de Planificación	PEI elaborado y autorizado	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplíndose
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	65.00%	100.00%	100.00%	Cumplíndose
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplíndose
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	29.00	29.00	100.00%	Cumplíndose
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	30.00%	30.00%	100.00%	Cumplíndose
PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN						93.70%	

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves

OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A SEPTIEMBRE 2020



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
3,122	2,903	92.99%	\$54.47	\$59.44	109.12%

Factores incidentes:

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

- El resultado anual en la colocación del número de créditos refleja la afectación de la Pandemia COVID-19 y sus consecuencias sobre el comportamiento de la afluencia de clientes, la reactivación económica por fases y aspectos como la movilización de la ciudadanía, principalmente en el segundo trimestre del año. Para el tercer trimestre se obtuvieron resultados superiores a los previstos, evidencia de ello es que en número de créditos se alcanzó un cumplimiento de **129.31%** y en monto **150.76%**; este sobrecumplimiento se debe a que al establecerse la meta del tercer trimestre se consideró un período de reapertura económica gradual producto del COVID-19; sin embargo, el 24/08/2020 se reabrió la economía y se minimizaron las restricciones a la movilidad lo que permitió que se escrituraran mas créditos de lo previsto.
- 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 **60.7%** del total de créditos escriturados.
- El crecimiento de los resultados de las agencias regionales y Sucursal Paseo en relación a las metas previstas (Agencia Santa Ana tuvo un sobrecumplimiento 131.03% y 137.69%, Agencia San Miguel 158.60% y 1545.12% y Sucursal Paseo 106.98 y 103.39%; todos en número y monto respectivamente).

Acciones a realizar:

- Continuar los esfuerzos de colocación de créditos para este cuarto trimestre y realizar algunas acciones en los procesos que permitan agilizar el otorgamiento de los mismos.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A SEPTIEMBRE 2020



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	26.75	29.08	2.33	91.99%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	42.75	45.02	2.27	94.96%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC) (N)	44.25	53.64	9.39	82.49%

Factores incidentes:

Si bien los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, en los últimos meses los mismos han presentado una tendencia al alza en atención a:

- Las afectaciones en la situación de los procesos debido a la coyuntura actual por pandemia COVID-19, ya que el FSV, en el trimestre de julio a septiembre, fue afectado por la capacidad instalada menor a la requerida en la apertura gradual, cierres inesperados, entre otros.
- El desfase de las fases de la reapertura económica que tuvieron repercusión directa en la movilidad y en la situación laboral de los clientes.
- La reconfirmación de la capacidad económica del cliente que propicio un el alza en los tiempos de los expedientes que estaban en los inventarios en trámite.

Acciones a realizar:

- Ajuste de meta en los indicadores de tiempos de otorgamiento para el último trimestre 2020.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	5,221	\$49.52		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.70%	5.03%	73.56%

Factores incidentes:

- El deterioro de **1,751** préstamos con un saldo de **US\$15.31** millones ha afectado negativamente el índice de mora, la gran mayoría de los préstamos deteriorados se debe a la disminución en la capacidad de pago provocada por la afectación económica por el COVID-19.
- La colocación de **2,903** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$59.44** 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 **US\$98.54 millones** (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de **US\$29.53** 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.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **1,739** préstamos por un monto total de **\$34.06** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **1,571** préstamos por un monto de **\$22.04** millones.

Acciones a realizar:

- Con la aplicación de las medidas temporales autorizadas para los clientes afectados por el COVID-19, se espera mitigar el impacto en la morosidad de la cartera hipotecaria, además se han incrementando las gestiones de cobro para lograr acuerdos de pago que contengan el deterioro de la cartera.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A SEPTIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$87.00	\$99.08	\$12.08	113.89%

Factores incidentes:

- El resultado se debe a que al establecerse la meta del tercer trimestre se consideró un período de reapertura económica gradual producto del COVID-19; sin embargo, el 24/08/2020 se reabrió la economía y se minimizaron las restricciones a la movilidad lo que permitió que los pagos de los clientes se fueran normalizando antes de lo previsto.
- También a la aplicación de las políticas para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales generadas por la pandemia COVID-19 autorizadas desde el 23 de marzo hasta el 30 de junio.
- 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.

Acciones a realizar:

- Ajuste de meta en los indicadores de captación de cuotas el último trimestre 2020.





FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Solicitudes de ajuste

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	PAO 2020 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2020
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos					
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$122.00	\$126.60
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	\$20.00	\$6.70
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Recomendaciones implementadas	15.00%	77.40%
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 Vivienda Nueva (SGC)	19.00	27.00 días hábiles.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	32.00	42.00 días hábiles.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	31.00	46.00 días hábiles.
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)	11.00	16.00 días hábiles.
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	21.50	26.25 días hábiles.
			Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	22.00	25.00 días hábiles.
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)	8.00	11.00 días hábiles.
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	10.50	15.75 días hábiles.
			Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	9.00	21.00 días hábiles.

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	PAO 2020 (Aprobado AG)	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	Sistema implementado	-	Habilitar la fase con un 100.00%
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Consultoría desarrollada	-	Habilitar la fase con un 100.00%
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta implementada	-	Habilitar la fase con un 20.00%

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a septiembre 2020.
- Autorizar los ajustes al PAO 2020 con vigencia 01 de octubre de 2020, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.

Informe de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2020
Enero-Septiembre 2020
Información a detalle



Objetivos

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.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	13,225.00	12,315.00	93.12%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales.

Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Objetivos

Objetivo estratégico: Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	3,122.00	2,903.00	92.99%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva a 549 (18.9%), Vivienda Usada 1,596 (55.0%), Activos Extraordinarios 585 (20.1%) y Otras Líneas 173 (6.0%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 2,025 solicitudes por \$40.81 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$54.47	\$59.44	109.12%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva \$22.34 (37.6%), Vivienda Usada \$27.91 (47.0%), Activos Extraordinarios \$6.87 (11.5%) y Otras Líneas \$2.32 (3.9%) y reflejan una colocación mayor a la programada. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 2,025 solicitudes por \$40.81 millones.



Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Objetivos

Objetivo estratégico: Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Número	26.00	29.00	111.54%	<p>En el período que se informa se ha vendido 29 activos en total. Corresponden 24 a Oficina Central, 2 en Agencia Santa Ana y 3 Agencia San Miguel.</p> <p>27 han sido gestionados por promotores internos y 2 activos en Oficina Central gestionado por FOSAFFI.</p> <p>Causa: 4 Inmuebles escriturados por Convenio con FOSAFFI y demanda recibida en el período informado.</p> <p>Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.</p>
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$182,000.00	\$258,914.01	142.26%	<p>De la colocación en monto corresponde a Oficina Central \$212,628.86; Agencia Santa Ana \$13,906.66 y Agencia San Miguel \$32,378.49.</p> <p>Causas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción realizada a los descuentos por pagos al contado. 2. Gestión de solicitud de autorización de precios de venta a Junta Directiva. 3. Gestiones para el pago de impuestos y solvencias. 4. Depuración y gestiones que se están implementando a la Normativa relacionada al proceso. 5. Resultados de gestión de FOSAFFI. <p>Acción: Se monitorearon los resultados obtenidos.</p>



CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	95.00%	84.46%	88.91%	Los factores que sufrieron reducción en su calificación con respecto al último mes evaluado son: calificación a la vigilancia del FSV pasando de 88.46% a 85.90%, facilidad para realizar pagos y otros trámites de 85.90% a 79.49%, recomendación de servicios del FSV pasó de 83.33% a 78.21%. Con la finalidad de mejorar la experiencia y comunicación con los clientes, aplicación del distanciamiento social y demás medidas establecidas en el Protocolo de actuación frente al coronavirus (COVID -19) y retorno de labores del FSV, se implementó la realización de encuestas de satisfacción al cliente vía correo electrónico haciendo uso de la plataforma de mensajería masiva. El 95% de las respuestas obtenidas correspondían a clientes que recibieron atención virtual, por lo que al ser un segmento más exigente en comparación con los clientes que requieren atención presencial, sus calificaciones sobre los factores incidieron directamente sobre el resultado obtenido. Acción: Para las siguientes mediciones se incluirá una mayor segmentación del tipo de cliente que contestará la encuesta.
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	Porcentaje	90.00%	90.00%	100.00%	El dato que se reporta corresponde a la nota promedio obtenida en el período de abril a junio del 2020; se formularon 6 preguntas a 1 empresa constructora solicitante de factibilidad.

Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$87.00	\$99.08	113.89%	Los resultados informados responden principalmente a las medidas adoptadas por el FSV en apoyo a los clientes afectados directamente por la pandemia del COVID-19. Causa: el sobre cumplimiento se debe a que al establecerse la meta del tercer trimestre se consideró un período de reapertura económica gradual producto del COVID-19; sin embargo, el 24/08/2020 se reabrió la economía y se minimizaron las restricciones a la movilidad lo que permitió que los pagos de los clientes se fueran normalizando antes de lo previsto. Acción: dado los resultados alcanzados se ha considerado solicitar ajuste de la meta mensual para el último trimestre, así como la meta anual.
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$6.70	\$6.70	100.00%	



Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.70%	5.03%	73.56%	La cartera hipotecaria de balance quedó conformada por 94,046 préstamos con un saldo de \$985.16 Millones, de los cuales 5,221 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$49.52 millones. La causa principal en los resultados es con relación a la reducción en la capacidad de pagos de los clientes que han sido afectados por la pandemia del COVID-19, por la pérdida de empleos, suspensión de contratos laborales, cierre de negocios, reducción de ventas, entre otros. Se están analizando los resultados para evaluar la necesidad solicitar ajuste de meta para el último trimestre 2020.
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	7.50%	7.20%	96.00%	En el mes que se informa, se cumplió con la meta en un 96.00% debido al indicador de cobertura de préstamos vencidos.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	26.75	29.08	91.99%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 549 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	42.75	45.02	94.96%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,596 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Días Hábiles	44.25	53.64	82.49%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 585 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios.



CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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)	Días Hábiles	14.00	16.79	83.38%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 549 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 245 solicitudes por \$10.01 millones.
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)	Días Hábiles	12.75	12.29	103.74%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 549 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 29.08 días hábiles

Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	28.00	28.77	97.32%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 1,596 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 935 solicitudes por \$19.55 millones.
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 para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	14.75	16.25	90.77%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,596 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 45.02 días hábiles

Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	Días Hábiles	25.50	28.93	88.14%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 585 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 695 solicitudes por \$8.83 millones.
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Días Hábiles	18.75	24.71	75.88%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 585 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. Causa: El incumplimiento se debe a que producto de la cuarentena por COVID-19 desde el 23 de marzo al 16 de junio, se suspendió temporalmente el otorgamiento de créditos, en atención al cierre de operaciones del FSV, razón por la cual en el tercer trimestre del año ha sido necesario para evaluar la capacidad económica actual del cliente revalidar los ingresos de los solicitantes que ya tenían aprobados sus créditos antes de la escrituración y muchos de los casos de la línea activos extraordinarios conllevan la realización de una visita de trabajo social lo cual han requerido de mayor cantidad de tiempo, en atención a la capacidad instalada disponible y algunas restricciones sanitarias que dificultaban la ejecución de los mismos. Acción: Seguimiento a los casos pendientes.

Total tiempo Activos Extraordinarios: 53.64 días hábiles

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	Días Hábiles	13.00	11.52	112.85%	<p>En el período que se informa se ha dado trámite a 17 solicitudes de Factibilidad.</p> <p>Nota. El resultado acumulado presenta un sobrecumplimiento, dado que 8 de las 17 solicitudes fueron atendidas cuando la meta establecida para este indicador era de 10 días hábiles (tiempo que correspondía a cuando el proceso se desarrollaba con normalidad sin las condiciones excepcionales ocasionadas por la pandemia COVID-19), en el primer trimestre del año. Se revisarán metas al cierre del tercer trimestre.</p>
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	1.00	1.00	100.00%	<p>Proyecto implementado Resguardo y remisión digital de documentos a Notarios, para facilitar el proceso de crédito y finalizar la digitalización del proceso interno de otorgamiento.</p>



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Proyectos y Acciones

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.2	Establecimiento de base de datos georreferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	Se ha revisado y ampliado la propuesta de georreferencia y se actualizará agregando nuevos elementos que fortalecerán el Sistema catastral de Georreferencias para mejorar la información de los valúos, garantías; y para el Área de Supervisión de Proyectos se incluirán mapas de riesgo, amenaza y vulnerabilidad, curvas de nivel zonas de inundación y otros. se reprograma la presentación a Administración Superior para el mes de noviembre.
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	Porcentaje	25.00%	45.00%	180.00%	Indicador finalizado en Julio/2020. En sesión de Junta Directiva N° JD-025/2020, del 06/febrero, punto de acta VIII) se aprobó el mecanismo de contratación y especificaciones técnicas para el proceso de Mercado Bursátil N° MB-02/2020 "Suministro, Instalación y/o Configuración de Switches en Alta Disponibilidad y Almacenamiento para Centro de Datos ubicado en Oficina Central del FSV". 20 de febrero se publicó el proceso en el sitio web de BOLPROS. El proceso quedo conformado por: Mercado Bursátil N° MB-02/2020 que consta de 2 ítem Ítem N° 1 Suministro, Instalación y/o Configuración de solución Switch core data center y Switch de acceso para servidores en alta disponibilidad, contrato N° 27137. Ítem N° 2 Suministro, Instalación y/o Configuración de Almacenamiento para Centro de Datos ubicado en Oficina Central del FSV, contrato N° 27136 suscrito en fecha 21/07/2020, ambos con orden de inicio a partir del 31/julio/2020. El proveedor cuenta con un plazo de 60 días para la entrega del suministro y 30 días para su instalación. El sobrecumplimiento se debe a que el proceso se contrató con anticipación debido a que bajo la modalidad de bolpros los plazos de contratación son más cortos, por lo que no aplica el establecimiento de acciones.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	65.00%	100.00%	153.85%	<p>Los TDRS se aprobaron en fecha 19/03/2020.</p> <p>Se concluyó con el proceso de contratación el 19/08/2020 adjudicando a la Empresa Salud Ocupacional El Salvador, S.A. de C.V, con Orden de Inicio el 31/08/2020.</p> <p>Proceso concluido antes de lo programado debido a la apertura anticipada de todas las fases de la actividad económica del país. No requiere acción ya que es factor externo del cual como Fondo no se tiene control.</p>

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	34.20%	39.00%	114.04%	Los resultados durante el período que se informa responden a la ejecutoria de las actividades del plan de trabajo conforme a la reprogramación del cronograma autorizado en Asamblea de Gobernadores AG169/2020 y el sobrecumplimiento se debe a que previo a la reprogramación ya existían avances en las actividades, por lo que no se requiere tomar acciones.

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	42.00%	33.00%	78.57%	Proyecto presenta desfase en su ejecución debido a que la empresa contratada está desarrollando el rediseño del sistema, se sostuvo reunión con el contratista y personal de GTI para evaluar y analizar las actividades que se encuentran retrasadas. Se continuó con la carga de datos y pruebas funcionales; se espera nivelar el resultado en el mes de octubre 2020.

Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Proyectos

Objetivo estratégico: Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	98.50%	98.50%	<p>Actividades realizadas:</p> <p>Se sostuvieron reuniones con el equipo de trabajo: Gerencia de Planificación, Servicio al Cliente y Unidad de Auditoría Interna, para identificar aspectos de mejora y se estableció plan de acción con avance en depuración de inventario, fallas en proceso crediticio y elaboración de requerimientos de sistema. Se realizó reunión entre el Área de Activos Extraordinarios y la Gerencia Técnica para el rediseño del estudio de Pre-inversión, definiéndose el presupuesto para su ejecución.</p> <p>Se ha iniciado con la ejecución algunas actividades para atender las acciones establecidas en el plan de mejora como la elaboración de propuesta de modificación al Manual de descripción de puestos y Procedimiento de Activos Extraordinarios. Se realizó adecuaciones y modificaciones a la presentación para autorización de propuesta.</p> <p>La propuesta está en revisión de la Gerencia de Servicio al Cliente y se realizarán modificaciones para su debida autorización.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	La propuesta contempla la implementación de los servicios: 1. Plataforma de Servicios electrónicos, implementado a inicio del año. 2. Chat en línea (Chat Bot), en proceso. 3. Desarrollo de sitio web para activos extraordinarios, en proceso. 4. Desarrollo de sitio para presentar solicitudes de crédito en línea, en proceso. 5. Herramienta para el manejo de citas programadas vía web, Call Center, APP, implementado en agosto/20. 6. Notificación electrónica de citas, implementado en agosto/20. 7. Servicio de mensajería masiva, en proceso. 8. Responsable de Servicios digitales, implementado en julio/2020. 9. Reorganización del Área de Atención al Cliente o creación de nueva área, implementado en julio/20. 10. Desarrollo de nuevo simulador de créditos, en proceso

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	75.00%	75.00%	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 para la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés, entre otros.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informe de Evaluación Técnica de Riesgos presentado a Junta Directiva No. JD-030/2020 punto VII de fecha 13 de febrero, JD-097/2020 punto IX de fecha 25 de junio y JD-130/2020 punto VI de fecha 20 de agosto de 2020.
4.2	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Las recomendaciones a implementar derivadas de la consultoría para la Gestión de Riesgo Operacional, están relacionadas a: Metodología de riesgos, metodología de indicadores, seguimiento de la gestión de riesgos y cultura de riesgos. Se realizaron las actividades definidas en la modificación a la metodología de riesgos que comprende la modificación de la escala de valoración y la identificación de los riesgos relacionados a los objetivos; la metodología de indicadores y su clasificación y la definición de la metodología para la evaluación de los controles internos.

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Recomendaciones implementadas	Porcentaje	15.00%	15.00%	100.00%	<p>El 19/06/2020 se notificó a los responsables las observaciones determinadas para que presentaran el plan de acción para atenderlas. El 14/07/2020 se realizó reunión con la Gerencia de Servicio al Cliente, Créditos y Planificación para revisar 4 observaciones. El 28/08/2020 se realizó reunión para revisar el grado de atención de las recomendaciones. EL 24/09/2020 se aprobó el Plan de Acción para atender las observaciones de PwC en JD-154/2020 punto VII.</p>
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Se elaboró propuesta sobre el informe de cartera hipotecaria a diciembre 2019 y de medidas para contención de la mora, el cual fue presentado a autorización de Junta Directiva en sesión JD-030/2020 y en sesión de Asamblea de Gobernadores AG-167/2020, del 18/02/2020. En sesión de Junta Directiva, en punto V) del Acta de sesión No. JD-122/2020 del 30/07/2020 acordó autorizar la reprogramación de actividades del Plan de Trabajo para la Mejora Integral para la Recuperación de Mora de la cartera hipotecaria. Se presentó plan de trabajo para la mejora integral de la recuperación de mora, siendo autorizado por Asamblea de Gobernadores en sesión No. AG-169 del 01/09/2020.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.5	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Unidad de Género	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	83.00%	84.00%	101.20%	En el mes de enero se realizó adecuación de la propuesta del Plan de Acción de la Política de Igualdad a un cronograma. Durante los meses de febrero a junio se incorporó la propuesta de la Política a Manual, realizándose las adecuaciones y ajustes correspondientes para su aprobación por la autoridad competente. A partir del mes de junio, se inició con la divulgación del contenido del Manual de la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación mediante publicaciones por intranet: avisos (4), boletín (2); jornadas y reuniones con fechas 13/07, 17/07, 29/07; 18/08, 19/08; 7/09, 9/09. Por otra parte, desde el mes de julio se han realizado gestiones, reuniones con unidades organizativas para la formulación y aprobación del Plan de Acción del Manual, con un total de 5. Se han finalizado 2 recomendaciones y 2 están en proceso.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	<p>Indicador Finalizado.</p> <p>Se adjudicó a la empresa Government Tools, se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019.</p> <p>Actividades desarrolladas:</p> <p>Análisis de procesos y requerimientos, plasmados en documento de diseño.</p> <p>Desarrollo de adecuaciones al sistema, las cuales se encuentran instaladas en el ambiente de pruebas.</p> <p>Levantamiento de 13 casos de prueba, los cuales sirvieron como apoyo al usuario para iniciar con las pruebas y certificaciones.</p> <p>Preparación de equipo informático asignado al usuario para ejecutar pruebas funcionales desde la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Atención de observaciones y/o fallas presentadas en acceso al link para ambiente de pruebas.</p> <p>Sistema puesto en producción el 11/09/2020 y migración finalizada en proceso de verificación del usuario para iniciar operativa.</p>
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	60.00%	60.00%	100.00%	<p>Se han cargado datos al nuevo sistema, se realizaron pruebas funcionales en el tercer trimestre del año con apoyo de GTI, certificando la funcionalidad básica del sistema en el mes de septiembre, el cual fue puesto en producción en fecha 11/09/2020. Queda pendiente la divulgación del sistema al personal involucrado.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	65.00%	69.00%	106.15%	<p>Se adjudicó a la empresa Government Tools, se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019.</p> <p>Actividades desarrolladas: Análisis de procesos y requerimientos, plasmados en documento de diseño. El proyecto presentó reprogramación en sus actividades producto de la declaratoria de emergencia por la pandemia COVID-19 y gestiones realizadas por la empresa para la ampliación del plazo de entrega del sistema.</p> <p>Se realizó el testeo al sistema en las funciones básicas, la empresa avanzó en las adecuaciones del sistema liberando opciones para realizar pruebas respectivas por parte del personal de GTI, las que fueron finalizadas. Se instaló el sistema en ambiente de desarrollo, y posteriormente se procedió a ser instalado en ambiente de pruebas para realizar las pruebas de acuerdo con los guiones definidos.</p> <p>Sistema en proceso de documentación de pruebas y puesta en producción.</p>
5.9	Elaboración de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 (N)	Gerencia de Planificación	PEI elaborado y autorizado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Proyecto finalizado. Durante el periodo se ejecutó la revisión del pensamiento y filosofía institucional, se elaboró el levantamiento de proyecciones financieras, objetivos y proyectos estratégicos; se hizo el levantamiento del documento PEI proforma, se presentó a la Administración Superior y Gerentes de Área; luego el Documento PEI 2020-2024 fue presentado al Comité Ejecutivo el 21/08/2020, a la Junta Directiva en sesión de JD-135/2020 del 27/08/2020 y autorizado en la Asamblea de Gobernadores en sesión de AG-169/2020 del 01/09/2020.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Durante el período se preparó la propuesta del proyecto; asimismo se realizaron los ajustes de los mecanismo y sondeo con las Áreas de Valúos de Garantía y Atención al Cliente. Propuesta revisada, en la cual se han considerado aspectos relativos a la emergencia del COVID-19. Con fecha 24/09/2020 se presentó la propuesta al Gerente General y Presidente y Director Ejecutivo, la cual fue suscrita su autorización el 28/09/2020 por ambos funcionarios el mismo día.
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	29.00	29.00	100.00%	Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos; Fomentar Conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental: Enero: 5 mecanismos con 11 actividades. Febrero: 5 mecanismos con 10 actividades. Marzo: 3 mecanismos con 6 actividades. Abril: 2 mecanismos con 3 actividades. Mayo: 2 mecanismos con 3 actividades. Junio: 3 mecanismos con 5 actividades. Julio: 3 mecanismos con 5 actividades. Agosto: 3 mecanismos con 4 actividades. Septiembre: 3 mecanismos con 4 actividades.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	Actividades ejecutadas: 1. Implementación en el mes de enero el Portal de Servicios Electrónicos, que incluye la generación de comprobantes de pagos por planilla y también el pago individual entre otras funcionales del sistema de pagos. 2. Habilitación de Web Service. Con fecha 06 y 23 de enero de 2020, se realizaron reuniones con personal técnico del FSV y Banco Agrícola (designado para pruebas piloto), como parte del proceso de implementación de los pagos individuales con NPE y se gestionó con dicho banco la creación de una VPN que permita una comunicación segura en la implementación del colector de pagos. 3. Se compartió con Banco de Fomento Agropecuario (BFA) el documento técnico relacionado con los WebService para el colector de pagos individuales por medio de NPE y se han mantenido consultas entre los equipos técnicos del FSV y el BFA relacionado con el ambiente de prueba del WebService para los pagos individuales usando NPE. 4. Se enviaron muestras de NPE (mandamiento de pago colectivo) a la empresa GS1 para su revisión y visto bueno.

Proyectos e indicadores finalizados en marzo y junio 2020.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada	Porcentaje	72.00%	72.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de marzo.</p> <p>-08 de enero: se remitió primer borrador de informe diagnóstico con comentarios.</p> <p>-29 de enero: se recibió el avance del informe diagnóstico y anexo metodológico con los cambios para revisión.</p> <p>-31 de enero: se enviaron nuevamente los informes con comentarios.</p> <p>-05 y 11 de febrero: se recibieron las versiones 3 y 4 respectivamente del informe borrador de diagnóstico y metodológico y se remitieron con comentarios.</p> <p>-16 de febrero: se recibió el informe de diagnóstico y metodológico definitivos.</p> <p>-27 y 28 de febrero: se realizó capacitación sobre aspectos técnicos de la consultoría. El 28 de febrero se realizó la presentación de los resultados finales de la consultoría a la Administración Superior, Gerente de Finanzas, Gerente de Planificación, Unidad de Recursos Financieros, Área de Tesorería y Custodia, Unidad de Riesgos, Asistente y Asesor Jurídico de la Presidencia y Dirección Ejecutiva.</p> <p>- 03 de marzo se recibió el informe final de la consultoría.</p>
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Consultoría Desarrollada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de marzo.</p> <p>Con fecha 02/01/2020 se emitió orden de inicio de la consultoría a la sociedad PwC, con una duración de 60 días, según el documento emitido. En esa misma fecha se recibieron los requerimientos de información para su evaluación.</p> <p>Con fecha 25/02/2020 se finalizó la consultoría y se recibió el informe borrador para revisión por parte del Administrador de Contrato.</p> <p>Con fecha 09/03/2020 se realizó la presentación al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y se firmó el Acta de Recepción del producto final.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en enero y febrero 2020.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en enero/2020.</p> <p>Propuesta de proyecto elaborada, esta contempla tres fases, la fase I el mejoramiento de la generación de información para los clientes; fase II la incorporación de nuevos servicios y fase III que incluye creación de sitio web para activos extraordinarios, sistema de citas programadas, ingreso de solicitudes. Para ellos se elaboró bases para la contratación en BOLPROS de horas de desarrollo para el proyecto.</p> <p>La propuesta de proyecto fue presentada en octubre 2019 a la Administración Superior, presentación que se sometió a autorización de Junta Directiva en el punto VIII de la sesión JD-010/2020 del 16/01/2020 de los términos de referencia para la contratación de horas para el desarrollo para sistemas asociados a los componentes de la fase II y III, se concluye con la actividad programada y propuesta autorizada.</p>
3.4	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	2.23%	2.23%	100.00%	<p>Proyecto finalizado en enero/2020.</p> <p>Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el día 29/01/2020, se oficializó la puesta en producción del sistema de Consultas Electrónicas. • A partir del 30/01/2020 se inicia la semana de acompañamiento postproducción por parte de la empresa AYSSA.

Proyectos e indicadores finalizados en enero y febrero 2020.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de febrero.</p> <p>El 07/01/2020 se recibió el borrador de Especificaciones Técnicas del proceso de Libre Gestión No. FSV-582/2019. El 15/01/2020 se remitió a la UACI el documento revisado. El 31/01/2020 se revisó y se remitió a la UACI los resultados de la evaluación de la oferta presentada. Con fecha 06/02/2020 se emitió la orden de inicio del suministro de licencia de software de listas PEP's y de cautela. El 10/02/2020 se impartió capacitación de la herramienta y se firmó el acta de recepción.</p>
			Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado el mes de febrero.</p> <p>Con fecha 06/02/2020 se emitió la orden de inicio del suministro de licencia de software de listas PEP's y de cautela. El 10/02/2020 se impartió capacitación de la herramienta y se firmó el acta de recepción. En fechas 10 y 11/02/2020 se comunicaron a los usuarios los accesos del sistema. Asimismo, con fecha 21/02/2020, se efectuó la carga de datos de listas internas al Sistema Informático Aml Advantage.</p>

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el mes de septiembre 2020.

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS
2. Gestión Crediticia - Proyectos			
2.1	Mejora a la eficacia del proceso de otorgamiento de crédito (N)	Gerencia General	Proyecto de mejora implementado
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos			
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos			
5.1	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Mejora a la eficacia del proceso de otorgamiento de crédito (N)	Gerencia General	Proyecto de mejora implementado	Número	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.

Plan Anual Operativo 2020
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.1	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Solicitudes de ajuste

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN	
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020			
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos							
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	19.00	Pasar meta anual a 27.00 días hábiles.	La modificación a la reprogramación mensual y anual de metas obedece a análisis integrado realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el tercer trimestre 2020 y proyecciones para el cuarto trimestre, las cuales fueron estimadas considerando las afectaciones en la situación de los procesos debido a los efectos que ha conllevado la reapertura económica por la pandemia COVID-19, ya que el FSV no estuvo operando en condiciones normales (capacidad instalada menor a la requerida, cierres inesperados, revalidación de los ingresos de los clientes, entre otros) entre marzo y agosto, alterando significativamente los tiempos de otorgamiento promedio del año 2020.	
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	32.00			Pasar meta anual a 42.00 días hábiles.
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Días Hábiles	31.00			Pasar meta anual a 46.00 días hábiles.

GERENCIA DE FINANZAS



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos						
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$20.00	Pasar meta anual a \$6.70	Se solicita eliminar la meta de obtención de recursos financieros de \$13.3 millones que se tiene programada para el mes de diciembre, debido a la disponibilidad al cierre de septiembre 2020 de US\$99.74 millones y la nueva meta de inversión con desembolso que se redujo en US\$29.8 millones (de US\$106.2 millones a US\$76.4 millones).

GERENCIA DE CRÉDITOS



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos						
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	11.00	Pasar meta anual a 16.00 días hábiles.	La modificación a la reprogramación mensual y anual de metas obedece a análisis integrado realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el tercer trimestre 2020 y proyecciones para el cuarto trimestre, las cuales fueron estimadas considerando las afectaciones en la situación de los procesos debido a los efectos que ha conllevado la reapertura económica por la pandemia COVID-19, ya que el FSV no estuvo operando en condiciones normales (capacidad instalada menor a la requerida, cierres inesperados, revalidación de los ingresos de los clientes, entre otros) entre marzo y agosto, alterando significativamente los tiempos de otorgamiento promedio del año 2020.
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	21.50	Pasar meta anual a 26.25 días hábiles.	
		Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	Días Hábiles	22.00	Pasar meta anual a 25.00 días hábiles.	

GERENCIA DE CRÉDITOS



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos						
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$122.00	Pasar meta anual a \$126.60	Se solicita modificar la proyección mensual para el último trimestre así como la meta anual de 2020, del monto de Cartera hipotecaria en efectivo recaudada, pasando de \$122.0 a \$126.60 millones, debido a que se observa se han comenzado a normalizar, posterior a la reapertura económica por la emergencia del COVID-19.

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos						
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	8.00	Pasar meta anual a 11.00 días hábiles.	La modificación a la reprogramación mensual y anual de metas obedece a análisis integrado realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el tercer trimestre 2020 y proyecciones para el cuarto trimestre, las cuales fueron estimadas considerando las afectaciones en la situación de los procesos debido a los efectos que ha conllevado la reapertura económica por la pandemia COVID-19, ya que el FSV no estuvo operando en condiciones normales (capacidad instalada menor a la requerida, cierres inesperados, revalidación de los ingresos de los clientes, entre otros) entre marzo y agosto, alterando significativamente los tiempos de otorgamiento promedio del año 2020.
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	10.50	Pasar meta anual a 15.75 días hábiles.	
		Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Días Hábles	9.00	Pasar meta anual a 21.00 días hábiles.	

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META 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)	Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	Activar el indicador para 2020 con meta anual de 100.00%.	Se ha finalizado la fase de Propuesta autorizada, se requiere activar la siguiente etapa que comprende la implementación.

GERENCIA ADMINISTRATIVA



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos						
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	Activar el indicador para 2020 con meta anual de 100.00%.	En atención a que el proceso de contratación fue más ágil de lo esperado, se realizó anticipadamente la contratación del proveedor para el desarrollo de la consultoría, que iniciará a partir del mes de septiembre 2020; es necesario activar el indicador "Consultoría desarrollada" con meta anual de 100%
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Propuesta implementada	Porcentaje	20.00%	Activar el indicador para 2020 con meta anual de 20.00%.	Considerando el avance del indicador de resultados "Propuesta autorizada", es necesario activar el indicador "Propuesta implementada" con meta anual de 20%.

OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
4. Fortalecimiento financiero – Proyectos						
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Recomendaciones implementadas	Porcentaje	15.00%	Pasar meta anual a 77.14%	Se solicita la activación de la actividad específica “Implementación de recomendaciones según el plan de acción” en atención a que se realizó aprobación del plan de acción en sesión JD-154/2020 en fecha 24 de septiembre de 2020.