



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

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

04 de febrero de 2021
JD-024/2021

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-diciembre 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 DICIEMBRE 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%	5.00%
2. Gestión Crediticia	Objetivos	2	4	15.00%	15.00%
	Proyectos	2	2	10.00%	10.00%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.00%	10.00%
	Proyectos	2	3	10.00%	10.00%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	9.83%
	Proyectos	6	11	10.00%	10.00%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	13.51%
	Proyectos	12	17	15.00%	14.10%
		35	55	100.00%	97.44%

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



RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	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	19,895.00	20,870.00	100.00%	Cumplido
2. Gestión Crediticia - Objetivos							
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	4,697.00	4,925.00	100.00%	Cumplido
			Monto de créditos otorgados (SGC)	\$82.61	\$97.42	100.00%	Cumplido
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	40.00	44.00	100.00%	Cumplido
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$280,000.00	\$331,937.12	100.00%	Cumplido
2. Gestión Crediticia - Proyectos							
2.1	Mejora a la eficacia del proceso de otorgamiento de crédito (N)	Gerencia General	Proyecto de mejora implementado	1.00	1.00	100.00%	Cumplido
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
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%	95.83%	100.00%	Cumplido
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%	100.00%	100.00%	Cumplido
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	50.00%	50.00%	100.00%	Cumplido
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 DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	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)	\$126.60	\$141.91	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	\$6.70	\$6.70	100.00%	Cumplido
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	4.90%	5.26%	93.16%	Cumplió en rango
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	7.00%	7.01%	100.00%	Cumplido
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos							
4.1	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
4.2	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada	72.00%	72.00%	100.00%	Cumplido
			Recomendaciones autorizadas implementadas	25.00%	25.00%	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	77.40%	77.07%	99.57%	Cumplió en rango
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	77.90%	80.40%	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	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)	27.00	30.11	89.67%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	42.00	45.03	93.27%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	46.00	61.64	74.63%	Desfase
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)	16.00	18.73	85.42%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	26.25	30.25	86.78%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	25.00	46.31	53.98%	Desfase
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)	11.00	11.38	96.66%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	15.75	14.78	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	21.00	15.33	100.00%	Cumplido
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	10.00	11.05	90.50%	Cumplió en rango
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	2.00	2.00	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos							
5.1	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	20.00%	20.00%	100.00%	Cumplido
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
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	45.00%	45.00%	100.00%	Cumplido
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	45.00%	45.00%	100.00%	Cumplido
			Sistema implementado	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
5.5	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Unidad de Género	Recomendaciones autorizadas implementadas	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	70.00%	70.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	80.00%	80.00%	100.00%	Cumplido
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	70.00%	70.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	80.00%	80.00%	100.00%	Cumplido
5.9	Elaboración de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 (N)	Gerencia de Planificación	PEI elaborado y autorizado	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Consultoría desarrollada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	20.00%	20.00%	100.00%	Cumplido

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos							
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	41.00	41.00	100.00%	Cumplido
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	80.00%	60.00%	75.00%	Desfase
					PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN		97.44%

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves

OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 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
4,697	4,925	104.85%	\$82.61	\$97.42	117.93%

Factores incidentes:

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

- El resultado se ve influenciado principalmente por la colocación de créditos de la línea de vivienda nueva y activos extraordinarios las cuales alcanzaron un **153.00%** y **138.79%** de cumplimiento en número y **174.30%** y **176.47%** en monto; esto producto del inventario de solicitudes que se tenía en la etapa de Documentación Post –aprobación y algunos proyectos de vivienda nueva en la zona oriental. Con el resultado obtenido se logró recuperar el impacto de la baja colocación derivado de la suspensión por Decreto de emergencia por el COVID-19 y superar las metas del período.
- 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 **51.6%** 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 **170.42%** y **179.41%**, Agencia San Miguel **173.79%** y **164.08%** y Sucursal Paseo **138.46%** y **129.20%**; todos en número y monto respectivamente).

Acciones realizadas durante el período.

- En AG-169 del 01/09/2020 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 algunas de las líneas, así como mejoras a otros programas como Casa Mujer, Casa Joven y Vivienda Social.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 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	27.00	30.11	3.11	89.67%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	42.00	45.03	3.03	93.27%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC) (N)	46.00	61.64	15.64	74.63%

Factores incidentes:

Si bien los resultados de la vivienda nueva y usada se encuentran dentro del rango de aceptación, los mismos presentaron una tendencia al alza en atención a:

- Las afectaciones en la situación de los procesos y clientes debido a la coyuntura actual por pandemia COVID-19, en el período marzo-septiembre del 2020, en el cual se vio alterada la capacidad instalada en la apertura gradual, cierres inesperados, movilidad y situación laboral de los clientes entre otros, lo cual tuvo repercusión en los resultados acumulados del año.
- 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.

En el caso de los activos extraordinarios, el resultado se ve afectado derivado de los tiempos acumulados en la etapa de Trabajo Social, que fue una de las más afectadas por los efectos de la Pandemia por COVID-19 al suspenderse las visitas y actividad económica, y sobre la cual se tomaron medidas y mejorará el resultado conforme la rotación de inventario de solicitudes de crédito en trámite.

Acciones realizadas durante el período:

- Ajuste de meta en los indicadores de tiempos de otorgamiento para el último trimestre 2020.
- Se ha ampliado la capacidad del proceso de aprobación de créditos a través de la contratación de servicios adicionales para realizar trabajo social y agilizar así los expedientes en trámite.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	5,133	\$51.62		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		4.90%	5.26%	93.16%

Factores incidentes:

- El deslizamiento acumulado en el año de cartera vigente a vencida (más de 90 días mora), de **10,734** préstamos con un saldo de **US\$109.14** 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.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de 5,327 préstamos con un saldo de \$56.64 millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **4,925** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$97.42** 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\$141.10 millones** (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de **US\$44.56** 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 **4,613** préstamos por un monto total de **\$66.65** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **3,084** préstamos por un monto de **\$41.27** millones.

Acciones realizadas durante el período:

- Se aplicaron y autorizaron medidas para los clientes afectados por el COVID-19, para 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 DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$126.60	\$141.91	\$15.31	112.09%

Factores incidentes:

- El resultado se debe a que al establecerse la meta del segundo semestre 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 se 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 realizadas durante el período:

- Se aplicaron y autorizaron medidas para los clientes afectados por el COVID-19, para mitigar el impacto en la captación de cuotas, además se han incrementando las gestiones de cobro para lograr acuerdos de pago.





FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Modificación de PAO 2021 por cierre de PAO 2020

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2021 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2021 (Aprobado AG y JD-179/2020)	Meta modificada PAO 2021
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos					
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$150.00	\$155.00
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	\$36.08	\$36.07 millones
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	4.30%	4.90%
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Recomendaciones implementadas	22.60%	22.93%
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza	Gerencia de Créditos	Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas	22.10%	19.60%
4.9	Establecimiento del Sistema informático para la Gestión de Riesgo Operacional (N) (PESTI)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	N/A	Renombrar el proyecto
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)	31.00	40.00 días hábiles.
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	11.00	12.00 días hábiles.
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	21.50	21.85 días hábiles.
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	22.00	30.85 días hábiles.

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2021 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2021 (Aprobado AG y JD-179/2020)	Meta modificada PAO 2021
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos					
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	8.00	7.00 días hábiles.
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	10.50	10.15 días hábiles.
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	9.00	9.15 días hábiles.
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	N/A	Agregar al indicador siglas del Sistema de Gestión de Calidad
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 2020	10.00%
			Propuesta implementada	100.00%	Inactivar hasta finalizar fase anterior
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Finalizaba en 2020	20.00%

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a diciembre 2020.
- Autorizar los ajustes al PAO 2021 con vigencia 01 de enero de 2021, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Objetivos

Plan Anual Operativo 2020

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 1. Acceso a soluciones habitacionales - 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.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	19,895.00	20,870.00	104.90%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	4,697.00	4,925.00	104.85%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva a 866 (17.6%), Vivienda Usada 2,543 (51.6%), Activos Extraordinarios 1,220 (24.8%) y Otras Líneas 296 (6.0%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,650 solicitudes por \$34.19 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$82.61	\$97.42	117.93%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva \$34.27 (35.2%), Vivienda Usada \$45.09 (46.3%), Activos Extraordinarios \$14.22 (14.6%) y Otras Líneas \$3.84 (3.9%) y reflejan una colocación mayor a la programada. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,650 solicitudes por \$34.19 millones. El sobrecumplimiento se debe principalmente a que el monto promedio de vivienda nueva y de activos extraordinarios fue mayor al programado. Acción: se mantiene monitoreo de los resultados para su evaluación de cierre de año.



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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Número	40.00	44.00	110.00%	En el período que se informa se ha vendido 44 activos en total. Corresponden 37 a Oficina Central, 3 en Agencia Santa Ana y 4 Agencia San Miguel. 40 inmuebles fueron gestionados por el FSV y 4 por FOSAFFI.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$280,000.00	\$331,937.12	118.55%	De la colocación en monto corresponde a Oficina Central \$267,855.62; Agencia Santa Ana \$21,013.58 y Agencia San Miguel \$43,067.92. Causas: El precio promedio por activo vendido al contado fue mayor al estimado, aunado a que se vendieron 4 activos adicionales a los previstos por las siguientes causas: 1. Promoción realizada a los descuentos por pagos al contado. 2. Depuración y gestiones que se están implementando a la normativa relacionada al proceso. 3. Resultados de gestión de FOSAFFI. Acción: Seguimiento a resultados obtenidos.



CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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%	95.83%	100.87%	<p>El índice es producto de un total de 100 encuestas, 65 presenciales y 35 en línea.</p> <p>. Los factores que poseen calificación menor al resultado promedio obtenido son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de espera y tiempos de trámite del crédito 95.00%. - Requisitos y condiciones del crédito respecto a la banca privada 94.95%. - Trato de vigilancia 94.00% - Facilidad para realizar pagos o trámites 93.68%. - Satisfacción con los servicios recibidos 95.00%.
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%	100.00%	111.11%	<p>Indicador finalizado en el mes de Octubre.</p> <p>El dato que se reporta corresponde a la nota promedio obtenida en el período de julio a septiembre 2020; se formularon 6 preguntas a 8 empresas constructoras solicitantes de factibilidad, de las cuales se obtuvo respuesta de 2 empresas constructoras con una respuesta promedio del 100%, superando el resultado esperado. Se monitoreará el comportamiento del indicador.</p>

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$126.60	\$141.91	112.09%	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 principalmente al compromiso de pago por parte de los clientes posterior a la reapertura de la economía y eliminación de las restricciones a la movilidad lo que está permitiendo que los pagos de los préstamos se vayan normalizando antes de lo previsto. Acción: se mantiene monitoreo de los resultados.
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	4.90%	5.26%	93.16%	La cartera hipotecaria de balance quedó conformada por 92,200 préstamos con un saldo de \$981.44 millones, de los cuales 5,133 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$51.62 millones.
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	7.00%	7.01%	100.14%	En el mes que se informa, se cumplió con la meta establecida.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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 Hábles	27.00	30.11	89.67%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 866 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	42.00	45.03	93.27%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 2,543 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 Hábles	46.00	61.64	74.63%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,220 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios. El resultado se ve afectado derivado de los tiempos acumulados en la etapa de Trabajo Social, que fue una de las más afectadas por los efectos de la Pandemia por COVID-19 al suspenderse las visitas y actividad económica, y sobre la cual se tomaron medidas y mejorará el resultado conforme la rotación de inventario de solicitudes de crédito en trámite. Asimismo se establecerá una meta para 2021 conforme resultados y proyecciones obtenidas.



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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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 Hábles	16.00	18.73	85.42%	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 866 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 215 solicitudes por \$8.29 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 Hábles	11.00	11.38	96.66%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 886 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 30.11 días hábiles

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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	26.25	30.25	86.78%	<p>En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 2,543 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.</p> <p>El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,010 solicitudes por \$20.00 millones</p>
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	15.75	14.78	106.56%	<p>Los tiempos reportados corresponden a un total de 2,543 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.</p>

Total tiempo Vivienda Usada: 45.03 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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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	25.00	46.31	53.98%	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 1,220 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 300 solicitudes por \$3.66 millones. Causa: el incumplimiento se debe a que la mayoría de las solicitudes de activos extraordinarios requirieron de verificación de ingresos no cotizados; que en su mayoría fueron casos que se vieron afectados por la cuarentena domiciliar por el Decreto de emergencia por el COVID19, lo cual dificultó la programación de visita y posterior documentación para autorización de los mismos. Acción: para agilizar el trámite de autorización de ingresos no cotizados, casos que requieren de visita de Trabajo Social, se ha contratado de forma temporal, a tres Trabajadoras Sociales que apoyarán con la realización de dichos informes/estudios socioeconómicos para atender la zona central y paracentral. Se mantiene monitoreo de los resultados para su evaluación de cierre de año.
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	21.00	15.33	136.99%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 1,220 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. Causas: Se elaboraron estudios de trabajo social de forma más ágil de lo esperado debido a la contratación de trabajadoras sociales externas, a fin de revalidar ingresos de clientes que ya tenían sus créditos aprobados pendientes de escrituración. Acciones: Dar seguimiento a los resultados obtenidos.

Total tiempo Activos Extraordinarios: 61.64 días hábiles

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	Días Hábles	10.00	11.05	90.50%	En el período que se informa se ha dado trámite a 24 solicitudes de Factibilidad y 3 solicitud de Pre Factibilidad.
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	2.00	2.00	100.00%	1. Resguardo y remisión digital de documentos a Notarios, para facilitar el proceso de crédito y finalizar la digitalización del proceso interno de otorgamiento; implementado y finalizado en septiembre 2020. 2. Notificaciones automáticas de apertura y aprobación de solicitud de crédito, vía email, para mejorar comunicación y experiencia del cliente con nuestros servicios; implementado y finalizado en noviembre 2020.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Proyectos y Acciones

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.2	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	<p>Se revisó y amplió 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.</p> <p>Se continua en espera de la respuesta del CNR en cuanto a los criterios que regirán el convenio para la obtención de la información, por lo que no fue posible la presentación a Junta Directiva.</p> <p>Se incluirá actividad pendiente en el plan de trabajo 2021.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	80.00%	60.00%	75.00%	<p>Actividades ejecutadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Habilidad 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. La empresa GS1 certificó el código NPE (mandamiento de pago colectivo). 5. Se compartió con FEDECREDITO el documento técnico relacionado con los WebService para el colector de pagos individuales por medio de NPE y se proporcionó Set de Pruebas, muestra de mandamiento de pago colectivo con NPE y el set de datos para pruebas integrales. FEDECREDITO envió archivo txt con los pagos procesados como parte de las pruebas integrales. 6. Se abrió cuenta de ahorro con Multi Inversiones Mi Banco, donde se depositarán los ingresos por la colecturía de pagos con FEDECREDITO. <p>Causa. No se avanzó de acuerdo con lo programado debido a que el personal técnico asignado ha atendido otras prioridades institucionales relacionadas con la cartera de créditos, lo que ha retrasado la conclusión de las pruebas. Acción. Se retomará en Plan de Trabajo 2021.</p>

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
2.1	Mejora a la eficacia del proceso de otorgamiento de crédito (N)	Gerencia General	Proyecto de mejora implementado	Número	1.00	1.00	100.00%	<p>Proyecto finalizado en octubre 2020.</p> <p>Se desarrollaron una serie de acciones en los procesos clave y relacionados, con la finalidad de mejorar la eficacia del otorgamiento de crédito, siendo: suscripción de convenios interinstitucionales con Administradoras de Fondos de Pensión, implementación de servicio digital para la centralización de estados de cuenta de cotizaciones, fortalecimiento de las unidades organizativas del negocio, remodelación de zona de ventanillas de atención al cliente y ventas, análisis y mejora de la capacidad instalada en el proceso de digitalización de expedientes de solicitudes de crédito en Área de Ventas, tercerización de servicios de trabajo social, y cambios en estructura y gestión en etapa de trabajo social. Estas fueron implementadas y finalizadas entre marzo a octubre 2020.</p>
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en noviembre 2020.</p> <p>Actividades realizadas: Se sostuvieron reuniones con el equipo de trabajo: Gerencia de Planificación, Servicio al Cliente y Unidad de Auditoria 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 y el 26/11/2020 se concluyó con la firma y autorización de la propuesta.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	<p>Servicios implementados según propuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma de Servicios electrónicos, implementado a inicio del año. 2. Reorganización del Área de Atención al Cliente o creación de nueva área, incluyendo un responsable de servicios digitales, implementado en julio/20. 3. Herramienta para el manejo de citas programadas vía web, Call Center, APP, y notificación electrónica de citas, implementado en agosto/20. Se incluyó el servicio de información para salvadoreños en el exterior en noviembre/2020 y el servicio de revisión de planos y presupuesto RAM y Construcción en diciembre/2020. 4. Servicio de mensajería masiva, implementado en noviembre/2020. <p>Servicios en proceso de implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de plataforma/sitio web para activos extraordinarios. 2. Desarrollo de sitio para presentar solicitudes de crédito en línea. 3. Simulador de créditos.

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.1	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 Sanearamiento 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	4.00	4.00	100.00%	Indicador finalizado en el mes de noviembre. 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, JD-130/2020 punto VI de fecha 20 de agosto, JD-193/2020 punto IX de fecha 19 de noviembre de 2020.
4.2	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Las recomendaciones derivadas de la consultoría para la Gestión de Riesgo Operacional, están relacionadas a la Metodología de riesgos, metodología de indicadores, seguimiento de la gestión de riesgos y cultura de riesgos. Se realizaron las siguientes actividades: modificación a la metodología en la escala de valoración y la identificación de los riesgos relacionados a los objetivos; la metodología de indicadores y su clasificación, evaluación de los controles internos, cambios a la normativa interna, se impartió capacitación a los líderes de procesos y se actualizaron las matrices con la nueva metodología.
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se realizaron las actividades de acuerdo a lo programado: evaluación de mejoras en los contenidos de los riesgos de mercado y liquidez y definición de indicadores de riesgo de tasa en el patrimonio y en el margen financiero.

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Recomendaciones implementadas	Porcentaje	77.40%	77.07%	99.57%	<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. En octubre se inició la implementación de 14 recomendaciones (6 observaciones y 8 oportunidades de mejora). El estado actual es el siguiente: Recomendaciones finalizadas: Gerencia de Servicio al Cliente(2), Gerencia Administrativa(2), Gerencia de Tecnología de la Información(1), Oficialía de Cumplimiento(1). Recomendaciones en ejecución: Gerencia de Servicio al Cliente(2), Oficialía de Cumplimiento(5), Gerencia de Tecnología de la Información(1).</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas	Porcentaje	77.90%	80.40%	103.21%	Principales actividades ejecutadas: <ul style="list-style-type: none"> - Asamblea de Gobernadores autorizó la modificación de las NIC y su Instructivo de Aplicación para incorporar las medidas autorizadas. - Se incorporó el uso de una herramienta de inteligencia de negocios (Power BI) para el monitoreo de los indicadores de gestión de la cartera hipotecaria. - Se realizó un avance importante en la evaluación con GTI sobre el requerimiento y dimensionamiento del sistema de cobranza. - Se finalizó el sondeo de mercado para evaluar sistemas de cobranza disponibles en el mercado. - Se elaboró el protocolo que se utilizará en el procedimiento de activación de la oid de los créditos nuevos y se finalizó la definición para el apoyo del Call Center para gestionar la activación de las ordenes irrevocables de los créditos nuevos. - El proceso de recuperación judicial finalizó la digitalización de los expedientes antiguos y comenzó con los casos nuevos. - Se elaboró la propuesta para la modificación de la estructura funcional de la Unidad de Administración de Cartera. - Se formalizó el convenio interinstitucional ISSS-FSV. - La Unidad de Riesgos estará proporcionando en un archivo el detalle de los puntajes de cada cliente y de la calificación mensual de cada cliente. - Se realizó visita a la Agencia de Santa Ana para identificar oportunidades de mejora que permitan incrementar los niveles de recuperación en las Agencias Regionales. - Se propusieron los indicadores de gestión y de desempeño para las agencias regionales. - Revisión de la cuota generada en el Módulo de Préstamos que sirve de base para establecer los saldos pendientes de pago. - Reunión de trabajo con el personal de la GTI y el proveedor de Collector para coordinar las pruebas de funcionalidad del sistema y determinar si cumple con las necesidades definidas.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.1	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Capacitaciones realizadas durante el último trimestre para el talento humano denominadas "Programa de Servicio al Cliente", las cuales finalizaron con la entrega de diplomas el día 1º de diciembre/2020.
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en noviembre/2020.</p> <p>El 20/07/2020 se inició el proceso de Libre Gestión N° FSV-190/2020 "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" y el 24/09/2020 se recibieron 3 ofertas para el proceso.</p> <p>Del 25/septiembre al 28/octubre se revisaron, subsanaron y analizaron las ofertas presentadas por la comisión de evaluación de ofertas (CEO).</p> <p>El 29/10/2020 se emitió Resolución de Adjudicación N° 11/2020.</p> <p>El 12/11/2020 se suscribió contrato N° 1 del proceso de Libre Gestión N° FSV-190/2020, emitiéndose la orden de inicio a partir del 23/11/2020.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>El 06/11/2020 se remitió a UACI toda la documentación requerida para proceder al pago correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato n° 27136 "Suministro, instalación y/o configuración de almacenamiento para Centro de Datos ubicado en Oficina Central del FSV". Acta de Recepción Final 28/09/2020. - Contrato n° 27137 "Suministro, instalación y/o configuración de solución Swithc Core Data Center y Switch de Acceso para servidores en Alta Disponibilidad". Acta de Recepción Final 16/09/2020. <p>Se realizó visita de inspección por parte del Coordinador de Activo Fijo, con el fin de documentar los suministros adquiridos e incorporarlos en el inventario de la Institución, y así dar fin a las actividades definidas en el proyecto.</p>
5.5	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Unidad de Género	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>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 (6), boletín (3); jornadas y reuniones con fechas 13/07, 17/07, 29/07; 18/08, 19/08; 7/09, 9/09; 5/10 y 7/10. Por otra parte, del periodo julio a septiembre se realizaron gestiones, reuniones con unidades organizativas para la formulación y aprobación del Plan de Acción del Manual, con un total de 5. El Plan de Acción del Manual de la Política de Igualdad y No Discriminación se aprobó el 13/10 por autoridad competente.</p> <p>Se han finalizado las 4 recomendaciones.</p>

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	80.00%	80.00%	100.00%	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, puesto en producción el 11/09/2020. El 16/12/2020 se divulgó a los empleados sobre la operatividad del sistema.
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	Indicador finalizado en octubre/2020. Se adjudicó a la empresa Government Tools, se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019. 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. Se realizó el testeó 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. Sistema instalado en ambiente de producción, se inició operativa con algunas Áreas de forma controlada el día 12/10/2020.
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	80.00%	80.00%	100.00%	Se finalizó la carga de datos y pruebas funcionales. El sistema fue puesto en producción el 02/10/2020. Durante noviembre/2020 se divulgó la funcionalidad del sistema a algunos usuarios como: Gerencia Técnica, Área de Aprobación de Créditos, Activos Extraordinarios, Recuperación Judicial, Recursos Logísticos y Contabilidad. El 16/12/2020 se divulgó a los empleados sobre la operatividad del sistema.

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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Consultoría desarrollada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Indicador finalizado en noviembre/2020. Consultoría finalizada el 30/11/2020 con la presentación del Informe al Gerente Administrativo.
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta implementada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Se realizó el llenado de matrices de suplencia con los Jefes de las Áreas de Valuos de Garantías y de Atención al Cliente.
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	41.00	41.00	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. Octubre; 4 mecanismos con 12 actividades. Noviembre; 4 mecanismos con 9 actividades. Diciembre: 4 mecanismos con 7 actividades.

Proyectos e indicadores finalizados en tercer trimestre 2020.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$6.70	\$6.70	100.00%	<p>Indicador finalizado en julio/2020.</p> <p>En el trimestre abril – junio de 2020, se gestionó la obtención de recursos de la Línea Global de Crédito con el BCIE por \$6.7 millones bajo la modalidad de redescuento de cartera hipotecaria, a 10 años plazo y 5.8% de interés. Este desembolso está considerado dentro de los \$20.0 millones programados inicialmente para el mes de julio de 2020, y se realizó con anticipación a lo previsto.</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>Indicador finalizado en septiembre/2020.</p> <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>

Proyectos e indicadores finalizados en tercer trimestre 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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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	45.00%	45.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en Julio/2020.</p> <p>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".</p> <p>El 20 de febrero se publicó el proceso en el sitio web de BOLPROS. El proceso quedo contratado en la referencia Mercado Bursátil N° MB-02/2020 que consta de 2 ítem:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Proyectos e indicadores finalizados en tercer trimestre 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-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
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 en septiembre/2020.</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>
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 en septiembre/2020.</p> <p>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>

Proyectos e indicadores finalizados en tercer trimestre 2020.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-DICIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en agosto/2020.</p> <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>
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%	<p>Indicador Finalizado en septiembre/2020.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Proyectos e indicadores finalizados entre 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-DICIEMBRE			
					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-DICIEMBRE			
					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-DICIEMBRE			
					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>



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Solicitudes de ajuste

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2021 POR CIERRE DE PAO 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2020	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2021 POR RESULTADOS 2020
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos					
4.1 Obtención de Recursos Financieros para inversión	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Gerencia de Créditos	\$126.60 millones	\$141.91 millones	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de \$150.00 millones a \$155.00 millones. Se modifica considerando los resultados obtenidos al cierre de 2020, pues se obtuvo un resultado mayor a la meta esperada en este indicador.
	Recursos obtenidos (SGC)	Gerencia de Finanzas	\$6.70 millones	\$6.70 millones	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de \$36.08 millones a \$36.07 millones. Se modifica para homologar los decimales de la cifra con el presupuesto institucional del FSV.
4.2 Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	4.90%	5.26%	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 4.30% a 4.90%. Se modifica considerando los resultados obtenidos al cierre de 2020, pues se obtuvo un resultado menor a la meta esperada en este indicador.
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.4 Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Recomendaciones implementadas	Oficialía de Cumplimiento	77.40%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2020: 77.07% Pendiente: 22.93%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2021 con meta de 22.93%. El desfase se debe a que no se completaron las actividades programadas para el 2020.
4.6 Mejora del proceso institucional de cobranza	Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas	Gerencia de Créditos	77.90%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2020: 80.40% Pendiente: 19.60%.	Indicador avanzó más de lo esperado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2021 con meta de 19.60%. Se avanzó en algunas actividades adicionales a las previstas por lo cual el porcentaje de ejecución fue mayor a la meta programada para el 2020.
4.9 Establecimiento del Sistema informático para la Gestión de Riesgo Operacional (N) (PESTI)	Propuesta autorizada	Unidad de Riesgos	N/A	N/A	Modificar nombre del proyecto. La modificación se debe en atención a identificar el alcance del proyecto, el cual consiste en implementar una herramienta informática.

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2021 POR CIERRE DE PAO 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2020	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2021 POR RESULTADOS 2020	JUSTIFICACIÓN
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos						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 2020 y proyecciones a enero 2021, 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.
5.1 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia General	46.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 57.03 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 31 días hábiles a 40 días hábiles.	
5.2 Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	16.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 18.73 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 11 días hábiles a 12 días hábiles.	
	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	26.25 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 30.25 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 21.50 días hábiles a 21.85 días hábiles.	
	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Créditos	25.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 46.31 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 22 días hábiles a 30.85 días hábiles.	
5.3 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	11.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 11.38 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 8 días hábiles a 7 días hábiles.	
	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	15.75 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 14.78 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 10.50 días hábiles a 10.15 días hábiles.	
	Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	21.00 días hábiles	Acumulado Diciembre 2020: 15.33 días hábiles	Modificar la meta en el PAO 2021 pasando de 9 días hábiles a 9.15 días hábiles.	

SOLICITUD DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2021 POR CIERRE DE PAO 2020



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2020	EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2021 POR RESULTADOS 2020
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos					
5.4 Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	Gerencia Técnica	N/A	N/A	Agregar al indicador de resultados las siglas (SGC). A fin de poder dar seguimiento a este indicador como parte del Sistema de Gestión de Calidad, considerando su grado de relevancia para las partes interesadas.
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
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% Pendiente: 10.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario incorporar en el plan 2021 con meta de 10.00%. No se ha presentado la propuesta debido a que se continua en espera de la respuesta del CNR en cuanto a los criterios que regirán el convenio para la obtención de la información, por lo que no fue posible la presentación a Junta Directiva.
5.16 Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	Gerencia de Finanzas	80.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2019: 20.00% (-) avance 2020: 60.00% Pendiente: 20.00%.	Indicador no finalizado, por lo que es necesario reprogramar en el plan 2021 con meta de 20.00%. Debido a que en el proyecto no se avanzó conforme a lo programado en atención a que el personal técnico asignado al desarrollo del sistema ha atendido otras prioridades institucionales relacionadas con la cartera de créditos, lo que ha retrasado la conclusión de las pruebas.

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2021 POR CIERRE DE PAO 2020



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 2021
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%