



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2021

- Aprobado en: AG-170, 27 de octubre de 2020.
- Autorizado en: JD-164/2020, 08 de octubre de 2020.

Modificación del PAO 2021 de acuerdo a detalle:

- Ajustes al cierre de septiembre 2021: JD-197/2021 del 28 de octubre de 2021.
- Ajustes al cierre de junio 2021: JD-140/2021 del 29 de julio de 2021.
- Ajustes al cierre de marzo 2021: JD-077/2021 del 29 de abril de 2021.
- Ajustes por cierre 2020: JD-024/2021 del 04 de febrero de 2021.

Contenido

- I. Marco general
- II. Marco conceptual
- III. Alcance y objetivos del PAO 2021
- IV. Objetivos, proyectos e indicadores por área estratégica:
 - Área Estratégica 1: Acceso a soluciones habitacionales
 - Área Estratégica 2: Gestión crediticia
 - Área Estratégica 3: Servicio al cliente
 - Área Estratégica 4: Fortalecimiento financiero
 - Área Estratégica 5: Procesos y desarrollo institucional
- V. Plan de inversión 2021
- VI. Proyecciones financieras
- VII. Anexos

I. Marco general

En cumplimiento a lo dispuesto en el **Artículo 16 letra d) y 26 letra d)** de la Ley y Reglamento Básico del FSV, se presenta el Plan Anual Operativo (PAO) para el año 2021.



El PAO 2021 es parte del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024 y es resultado de un **proceso participativo** ejecutado con las diferentes gerencias y unidades organizativas, que retoma en la **Jornada Anual de Planeamiento Institucional** los lineamientos estratégicos definidos, los resultados del año en curso (2020) y de años anteriores, el análisis de contexto, entre otros.

El Plan Anual Operativo 2021 presenta los proyectos e indicadores institucionales de carácter estratégico, agrupados en 5 áreas estratégicas: Acceso a soluciones habitacionales, Gestión crediticia, Servicio al cliente, Fortalecimiento financiero y Procesos y desarrollo Institucional; todo con el objeto de cumplir con la misión y visión institucional mediante el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

El PAO 2021 también presenta el detalle del Plan de Inversión 2021 y las Proyecciones Financieras en que se sustenta, siendo las mismas de importancia fundamental para la Institución, puesto que se requiere de sostenibilidad financiera para garantizar el logro en el mediano y largo plazo de los resultados que contribuyan a reducir el déficit habitacional.

Para la formulación del Plan Anual Operativo 2021, los insumos se obtienen de la Jornada Anual de Planeamiento Institucional, en la cual se considera como elementos de entrada lo siguiente:

- ✓ **Lineamientos estratégicos externos.**
 - Plan Cuscatlán 2020-2024
 - Enfoques transversales, tales como medio ambiente, género, entre otros.
 - Informe País del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- ✓ **Lineamientos estratégicos institucionales, considerando el [mapa estratégico](#), analizados en la jornada de planeamiento anual.**
- ✓ **Contexto de la institución, definiendo [riesgos y oportunidades](#).**

Dichos insumos permiten establecer el Plan Anual Operativo con enfoque en grupos poblacionales que pertenecen a sectores vulnerables como los jóvenes, las mujeres, entre otros; fortaleciendo a la vez la sostenibilidad financiera de la institución.

Visión

Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

Misión

Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

Principios

Solidaridad, Inclusión y Equidad



Valores



Actitud
positiva



Trabajo en
equipo



Innovación



Honradez

Política de Calidad

“En el FSV trabajamos con entusiasmo, para ser la institución modelo en la agilidad del otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones favorables e innovadoras, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.”



ACTITUD POSITIVA

Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.



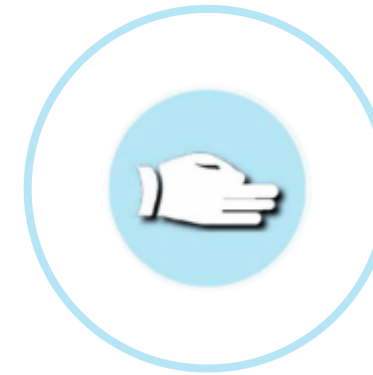
TRABAJO EN EQUIPO

Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.



INNOVACIÓN

Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



HONRADEZ

Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

II. Marco conceptual

Planes institucionales

El conjunto de planes del Fondo Social para la Vivienda está formado por:



El Plan Anual Operativo está compuesto por objetivos y proyectos que continúan su ejecución del PAO del año anterior, proyectos del PEI programados para el año en que se planifica y nuevas iniciativas.

* Seguimiento mensual en la Gerencia de Planificación.

Los planes de trabajo contienen un conjunto de objetivos, metas y actividades acordes a la razón de ser institucional, las cuales se pueden realizar en un tiempo preestablecido, con recursos predeterminados y que pueden incluir cambios a procesos, tecnología o gestión administrativa, mejoras al control interno, modificaciones a la infraestructura, cambios relacionados a la oferta y demanda, entre otros. Se clasifican de acuerdo al detalle siguiente:

- **Objetivos:** Se refiere a fines institucionales a lograr.
- **Proyectos:** Conjunto de actividades a realizar para cumplir con un objetivo institucional, están delimitados por los recursos y un período de tiempo determinado.
- **Acciones:** Se refiere a las actividades irreductibles o rutinarias propias de cada Gerencia o Unidad.

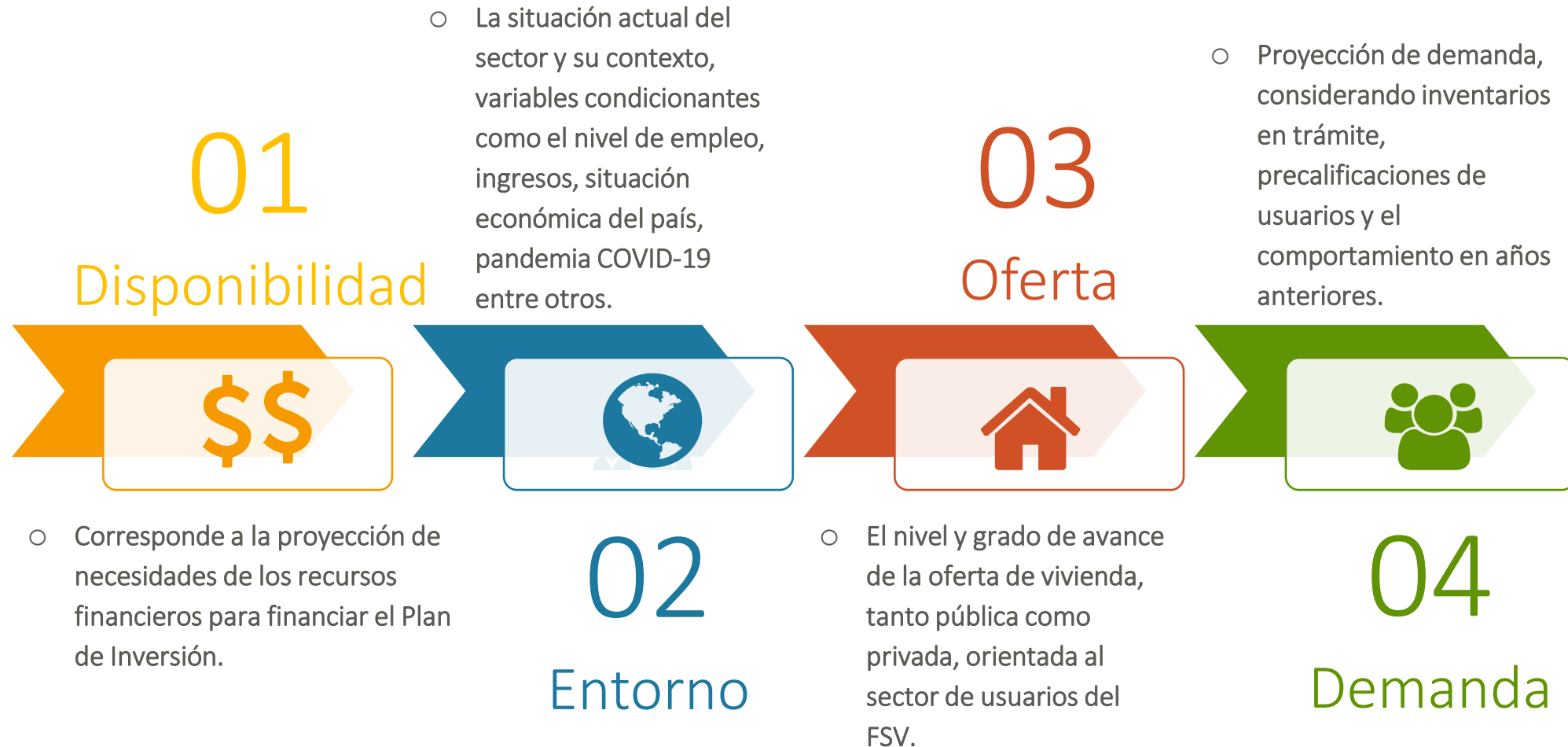
Etapas del proceso Planeamiento Institucional

Mejora
continua





Ha sido establecido teniendo en cuenta:



- La ejecución del plan permite de manera dinámica ir ajustando los objetivos y proyectos con base a los cambios que se presenten en su medio de influencia, igualmente permite ingresar nuevos proyectos surgidos a lo largo del año de ejecución y que por su importancia estratégica se considera relevante incluir en el PAO para monitorear o medir su avance y cumplimiento.
- Para el manejo de los proyectos nuevos o con componente tecnológico, se presentan en este plan los proyectos en la etapa de “Propuesta autorizada”, considerando la incorporación al plan de las posteriores etapas de desarrollo e implementación, una vez sea aprobado el proyecto por las instancias de aprobación correspondiente.
- Producto del seguimiento periódico a los diferentes planes se realiza una evaluación trimestral y, de acuerdo a los niveles de cumplimiento de metas y factores incidentes en la ejecución, se someten a la autorización correspondiente modificaciones a los mismos, siempre y cuando existan causas justificadas para hacerlo.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) deberá ser modificado en razón del seguimiento y ajustes autorizados del PAO.

III. Alcance y objetivos del PAO 2021

Alcance y objetivo

■ Alcance

El Plan Anual Operativo 2021 resume el compromiso institucional a desarrollar en el año, considerando todos los procesos operativos claves para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas vigentes. Su ejecución involucra a toda la estructura organizativa, tanto en oficina central y sucursal como en las agencias regionales de Santa Ana y San Miguel.

■ Objetivos del Plan

- Establecer los objetivos, proyectos, acciones y medidas relevantes a ejecutar en el año 2021, considerando aspectos como el presupuesto institucional, plan anual de compras, SGC, proyectos con componente tecnológico y el alineamiento estratégico.
- Facilitar el control y seguimiento a la ejecutoria mensual de objetivos y metas para la toma oportuna de decisiones.





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



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



Propiciar la satisfacción de usuarios y ciudadanía en todos los servicios.



Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



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



IV. Objetivos, proyectos e indicadores por área estratégica

Total de objetivos, proyectos e indicadores PAO 2021

| ÁREAS ESTRATÉGICAS | OBJETIVOS | INDICADORES DE OBJETIVOS | PROYECTOS | INDICADORES DE PROYECTOS | PRESUPUESTO ESTRATÉGICO DE EGRESOS (EN MILLONES) |
|--|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|--|
| 1. Acceso a soluciones habitacionales | 1 | 1 | - | - | - |
| 2. Gestión crediticia ¹ | 2 | 4 | 3 | 4 | \$122.09 |
| 3. Servicio al cliente | 2 | 2 | 4 | 6 | \$0.09 |
| 4. Fortalecimiento financiero ¹ | 3 | 4 | 7 | 9 | \$4.24 |
| 5. Procesos y desarrollo Institucional | 5 | 11 | 11 | 14 | \$2.67 |
| TOTAL | 13 | 22 | 25 | 33 | \$129.09 |

¹Incluye 3 indicadores que representan \$170.35 millones en ingresos proyectados.

Referencias utilizadas

- **(N)**: Objetivo o proyecto nuevo generado en Jornada de Planeamiento 2021.
- **(N) PEI**: Objetivo o proyecto nuevo para 2021 incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- **(PESTI)**: Proyectos con componente tecnológico que forman parte del Plan estratégico de tecnología de información.
- **(SGC)**: Objetivos y proyectos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad.
- **(PAIP)**: Proyectos relacionados al Plan Anual de Inversión Pública.
-  Ingreso en millones de dólares para el FSV
-  Egreso en millones de dólares para el FSV

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 |
|--------|--|---------------------|---------------------------------|------------------|------------------------------|
| 1.1 | Población beneficiada con soluciones habitacionales ² | Gerencia General | Número de personas beneficiadas | Número | 28,644.00 |

Presupuesto
(Millones de \$)

-

² Cálculo basado en el número de personas que habitan una solución habitacional, que corresponde a 4.2 personas por vivienda ocupada según el documento "VI Censo de Población y V Censo de Vivienda de 2007", cuadro 7, página 78.

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|--|---------------------------------|--|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2.1 | Otorgamiento de créditos ³ | Gerencia de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC) | Número | 6,770 | \$122.09 → |
| | | | Monto de créditos otorgados (SGC) | Millones \$ | \$137.42 | |
| 2.2 | Ventas de activos extraordinarios al contado | Gerencia de Servicio al Cliente | Número de viviendas recuperadas vendidas (SGC) | Número | 50.00 | \$0.35 ← |
| | | | Monto de viviendas recuperadas vendidas | Dólares | \$350,000.00 | |

³ Incluye 1,280 créditos por \$15.33 millones que se proyectan en colocación de activos extraordinarios al crédito y refinanciamientos, los cuales no requieren desembolso.

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|---|---------------------------------|-------------------------|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 2.2 | Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Porcentaje | 100.00% | - |
| 2.3 | Implementación de estrategia para comercialización de activos extraordinarios (N PEI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00% | - |
| | | | Propuesta implementada | Porcentaje | 15.00% | - |
| 2.4 | Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes (N PEI) | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | Porcentaje | 50.00% | - |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 |
|--------|--|---------------------------------|--|------------------|------------------------------|
| 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% |
| 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 | 91.25% |

Presupuesto
(Millones de \$)

\$0.02 →

-

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|--|---------------------------------|---|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 3.1 | Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV | Gerencia de Servicio al Cliente | Recomendaciones autorizadas implementadas | Porcentaje | 75.00 % | \$0.02 → |
| 3.2 | Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | Porcentaje | 65.00% | - |
| | | | Propuesta implementada | Porcentaje | 100.00% | - |
| 3.3 | Implementación de servicios digitales para clientes | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Porcentaje | 50.00% | \$0.05 → |
| 3.5 | Desarrollo de programa de formación en el ejercicio profesional del empleado de atención de clientes (N PEI) | Gerencia Administrativa | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00% | - |
| | | | Propuesta implementada | Porcentaje | 100.00% | - |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|--|----------------------|---|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 4.1 | Obtención de Recursos Financieros para inversión | Gerencia de Créditos | Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC) | Millones \$ | \$160.00 | \$160.00 ← |
| | | Gerencia de Finanzas | Recursos obtenidos (SGC) | Millones \$ | \$10.00 | \$10.00 ← |
| 4.2 | Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance | Gerencia de Créditos | Índice de morosidad reducido (SGC) | Porcentaje | 3.80% | \$3.71 → |
| 4.3 | Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV | Gerencia de Finanzas | Índice de rentabilidad (SGC) | Porcentaje | 6.85% | - |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|---|---------------------------|--|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 4.1 | Administración Integral de Riesgos | Unidad de Riesgos | Gestión de Riesgos Financieros y Operativos | Porcentaje | 100.00% | - |
| | | | Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado | Informe | 4.00 | - |
| 4.3 | Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez | Unidad de Riesgos | Recomendaciones autorizadas implementadas | Porcentaje | 75.00% | - |
| 4.4 | Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT | Oficialía de Cumplimiento | Recomendaciones implementadas | Porcentaje | 22.93% | \$0.02 → |
| 4.6 | Mejora del proceso institucional de cobranza | Gerencia de Créditos | Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas | Porcentaje | 19.60% | \$0.05 → |
| 4.7 | Actualización de Estudio Actuarial (N PEI) | Gerencia de Finanzas | Contratación ejecutada | Porcentaje | 100.00% | \$0.03 → |
| | | | Consultoría desarrollada | Porcentaje | 80.00% | - |
| 4.8 | Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N PEI) | Gerencia de Finanzas | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00% | \$0.40 → |
| 4.9 | Establecimiento del Sistema informático para la Gestión de Riesgo Operacional (N) (PESTI) | Unidad de Riesgos | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00% | \$0.03 → |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|--|----------------------|---|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 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 | 42.00 | - |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 40.00 | - |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 33.00 | - |
| 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) | Días Hábiles | 19.00 | - |
| | | | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 24.00 | - |
| | | | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 21.50 | - |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|---|---------------------------------|--|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 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) | Días Hábles | 23.00 | - |
| | | | Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábles | 16.00 | - |
| | | | Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábles | 11.50 | - |
| 5.4 | Análisis y supervisión de proyectos habitacionales | Gerencia Técnica | Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC) | Días Hábles | 9.50 | \$0.02 → |
| 5.5 | Fortalecimiento de los procesos de trabajo | Gerencia de Planificación | Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC) | Número | 2.00 | - |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|---|--|---|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 5.2 | Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | Porcentaje | 10.00 % | \$0.02 → |
| 5.3 | Evaluación e implementación de alternativas de almacenamiento de datos (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Sistema implementado | Porcentaje | 100.00 % | \$0.06 → |
| 5.8 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2021: Adquisición de discos de almacenamiento, librería para respaldo de sitio alterno y servidores (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00 % | \$0.25 → |
| | | | Suministro implementado | Porcentaje | 75.00 % | - |
| 5.10 | Desarrollo e implementación de un sistema de gestión ambiental ISO-14001 | Gerencia Administrativa | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00 % | \$0.06 → |
| | | | Contratación ejecutada | Porcentaje | 100.00 % | - |
| | | | Consultoría desarrollada | Porcentaje | 24.00 % | - |
| 5.11 | Análisis de riesgos por puestos de trabajo | Gerencia Administrativa | Recomendaciones autorizadas implementadas | Porcentaje | 100.00 % | \$0.03 → |

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META FÍSICA A DICIEMBRE 2021 | Presupuesto (Millones de \$) |
|--------|---|---------------------------|---|------------------|------------------------------|------------------------------|
| 5.12 | Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves | Gerencia Administrativa | Propuesta implementada | Porcentaje | 80.00 % | - |
| 5.13 | Ampliación de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | \$2.22 → |
| 5.15 | Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional ⁴ | Gerencia Administrativa | Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados | Número | 60.00 | - |
| 5.16 | Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes | Gerencia de Finanzas | Propuesta implementada | Porcentaje | 20.00 % | - |
| 5.17 | Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP) | Gerencia Administrativa | Propuesta formulada | Porcentaje | 52.50% | - |
| 5.18 | Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (N PEI) | Gerencia de Planificación | Auditoria para cuarta recertificación del SGC realizada | Porcentaje | 100.00% | \$0.01 → |

⁴En cumplimiento al Artículo 4 de la Ley de Medio Ambiente.

V. Plan de Inversión 2021

Plan de inversión 2021

Cifras en número de créditos y millones de dólares

| LÍNEA FINANCIERA | NÚMERO | % | MILLONES US\$ | % |
|----------------------------------|--------------|----------------|-----------------|----------------|
| CRÉDITOS CON DESEMBOLSO | 5,490 | 81.09% | \$122.09 | 88.84% |
| ADQUISICION DE VIVIENDA | 5,375 | 79.39% | \$120.16 | 87.44% |
| VIVIENDA NUEVA | 1,191 | 17.59% | \$43.52 | 31.67% |
| Hasta el techo de interés social | 1,021 | 15.08% | \$31.87 | 23.19% |
| Sector Público | 50 | 0.74% | \$1.10 | 0.80% |
| Sector Privado | 971 | 14.34% | \$30.77 | 22.39% |
| Mayor al techo de interés social | 170 | 2.51% | \$11.65 | 8.48% |
| VIVIENDA USADA | 4,184 | 61.80% | \$76.64 | 55.77% |
| Hasta el techo de interés social | 4,090 | 60.41% | \$71.33 | 51.91% |
| Mayor al techo de interés social | 94 | 1.39% | \$5.31 | 3.86% |
| OTRAS LÍNEAS | 115 | 1.70% | \$1.93 | 1.40% |
| CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO | 1,280 | 18.91% | \$15.33 | 11.16% |
| ACTIVOS EXTRAORDINARIOS | 1,110 | 16.40% | \$13.20 | 9.61% |
| REFINANCIAMIENTO | 170 | 2.51% | \$2.13 | 1.55% |
| TOTAL | 6,770 | 100.00% | \$137.42 | 100.00% |

Fuente: Gerencia de Créditos, Gerencia de Servicio al Cliente y Gerencia Técnica.

Nota: El techo de interés social a partir de septiembre 2020 es de US\$40,000.00.

Comparativo de Plan de inversión 2019-2020-2021

En número de créditos

| LÍNEA FINANCIERA | EJECUTADO 2019 | EJECUTADO 2020 | META 2021 | DIFERENCIA 2020-2021 | | DIFERENCIA 2019-2021 | |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-----------|----------------------|----------|----------------------|----------|
| | | | | ABSOLUTA | RELATIVA | ABSOLUTA | RELATIVA |
| ADQUISICIÓN DE VIVIENDA | 5,155 | 3,409 | 5,375 | 1,966 | 57.67% | 220 | 4.27% |
| VIVIENDA NUEVA | 865 | 866 | 1,191 | 325 | 37.53% | 326 | 37.69% |
| VIVIENDA USADA | 4,290 | 2,543 | 4,184 | 1,641 | 64.53% | -106 | -2.47% |
| OTRAS LÍNEAS | 265 | 148 | 115 | -33 | -22.30% | -150 | -56.60% |
| INVERSIÓN CON DESEMBOLSO | 5,420 | 3,557 | 5,490 | 1,933 | 54.34% | 70 | 1.29% |
| ACTIVOS EXTRAORDINARIOS | 640 | 1,220 | 1,110 | -110 | -9.02% | 470 | 73.44% |
| REFINANCIAMIENTO | 306 | 148 | 170 | 22 | 14.86% | -136 | -44.44% |
| INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO | 946 | 1,368 | 1,280 | -88 | -6.43% | 334 | 35.31% |
| TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA | 6,366 | 4,925 | 6,770 | 1,845 | 37.46% | 404 | 6.35% |

Comparativo de Plan de inversión 2019-2020-2021

En millones de dólares

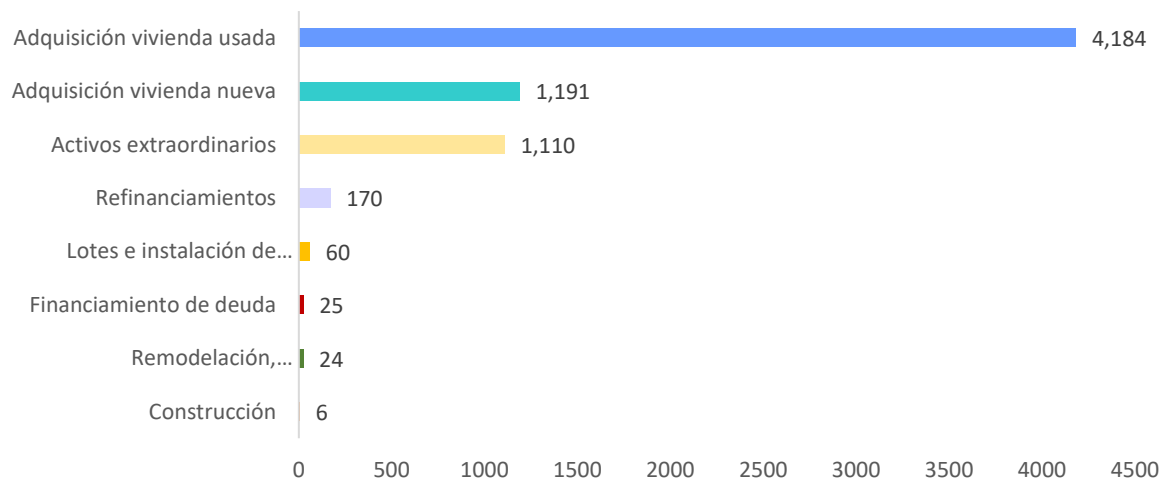
| LÍNEA FINANCIERA | EJECUTADO 2019 | EJECUTADO 2020 | META 2021 | DIFERENCIA 2020-2021 | | DIFERENCIA 2019-2021 | |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-----------|----------------------|----------|----------------------|----------|
| | | | | ABSOLUTA | RELATIVA | ABSOLUTA | RELATIVA |
| ADQUISICIÓN DE VIVIENDA | \$101.53 | \$79.36 | \$120.16 | \$40.80 | 51.41% | \$18.63 | 18.35% |
| VIVIENDA NUEVA | \$29.39 | \$34.27 | \$43.52 | \$9.25 | 26.99% | \$14.13 | 48.08% |
| VIVIENDA USADA | \$72.14 | \$45.09 | \$76.64 | \$31.55 | 69.97% | \$4.50 | 6.24% |
| OTRAS LÍNEAS | \$3.94 | \$2.29 | \$1.93 | -\$0.36 | -15.72% | -\$2.01 | -51.01% |
| INVERSIÓN CON DESEMBOLSO | \$105.47 | \$81.65 | \$122.09 | \$40.44 | 49.53% | \$16.62 | 15.76% |
| ACTIVOS EXTRAORDINARIOS | \$6.70 | \$14.22 | \$13.20 | -\$1.02 | -7.17% | \$6.50 | 97.01% |
| REFINANCIAMIENTO | \$3.66 | \$1.55 | \$2.13 | \$0.58 | 37.42% | -\$1.53 | -41.80% |
| INVERSIÓN SIN DESEMBOLSO | \$10.36 | \$15.77 | \$15.33 | -\$0.44 | -2.79% | \$4.97 | 47.97% |
| TOTAL INVERSIÓN CREDITICIA | \$115.83 | \$97.42 | \$137.42 | \$40.00 | 41.06% | \$21.59 | 18.64% |

Plan de inversión 2021

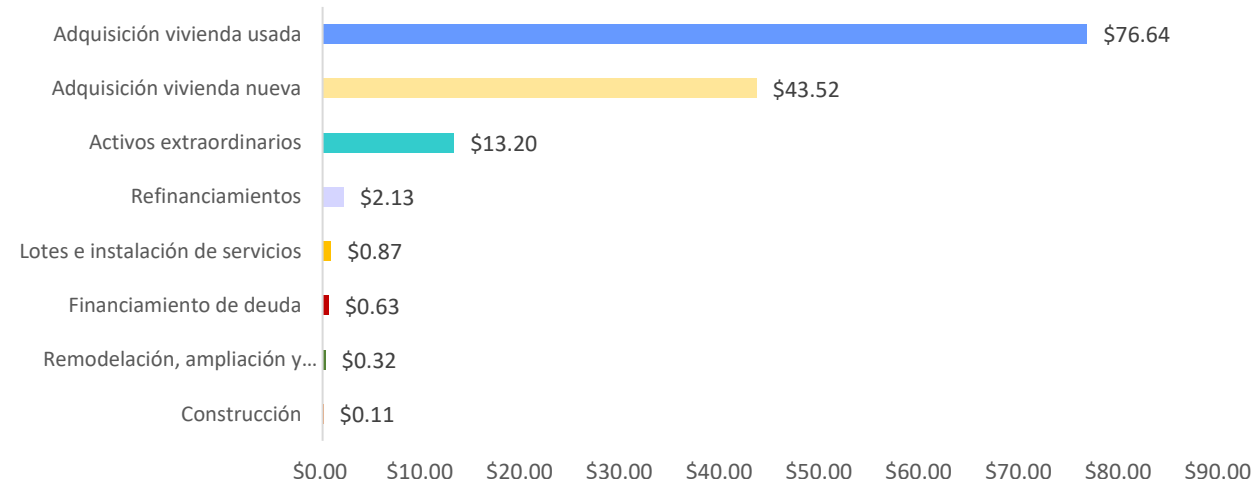
- Por línea de crédito

| LÍNEA FINANCIERA | NÚMERO | % | MONTO US\$ | % |
|-----------------------------------|--------------|----------------|-----------------|----------------|
| Adquisición vivienda usada | 4,184 | 61.80% | \$76.64 | 55.77% |
| Adquisición vivienda nueva | 1,191 | 17.59% | \$43.52 | 31.67% |
| Activos extraordinarios | 1,110 | 16.40% | \$13.20 | 9.61% |
| Refinanciamientos | 170 | 2.51% | \$2.13 | 1.55% |
| Lotes e instalación de servicios | 60 | 0.89% | \$0.87 | 0.63% |
| Financiamiento de deuda | 25 | 0.37% | \$0.63 | 0.45% |
| Remodelación, ampliación y mejora | 24 | 0.35% | \$0.32 | 0.24% |
| Construcción | 6 | 0.09% | \$0.11 | 0.08% |
| Total | 6,770 | 100.00% | \$137.42 | 100.00% |

Número



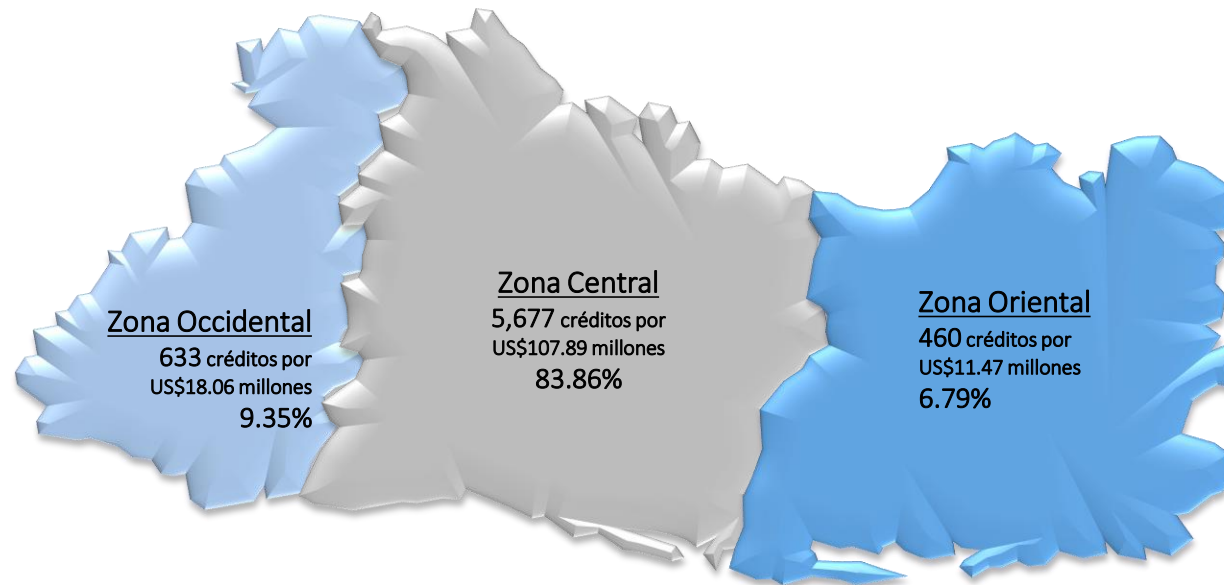
Monto



Plan de inversión 2021

- Por Zona Geográfica

| ZONA GEOGRÁFICA | NÚMERO | % | MILLONES US\$ | % |
|-----------------|--------------|----------------|-----------------|----------------|
| Zona Occidental | 633 | 9.35% | \$18.06 | 13.14% |
| Zona Central | 5,677 | 83.86% | \$107.89 | 78.51% |
| Zona Oriental | 460 | 6.79% | \$11.47 | 8.35% |
| Total | 6,770 | 100.00% | \$137.42 | 100.00% |



*Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2021 de 508 créditos por US\$15.24 millones, los cuales representan del Plan de inversión 2021 el 7.5% y 11.1% respectivamente.

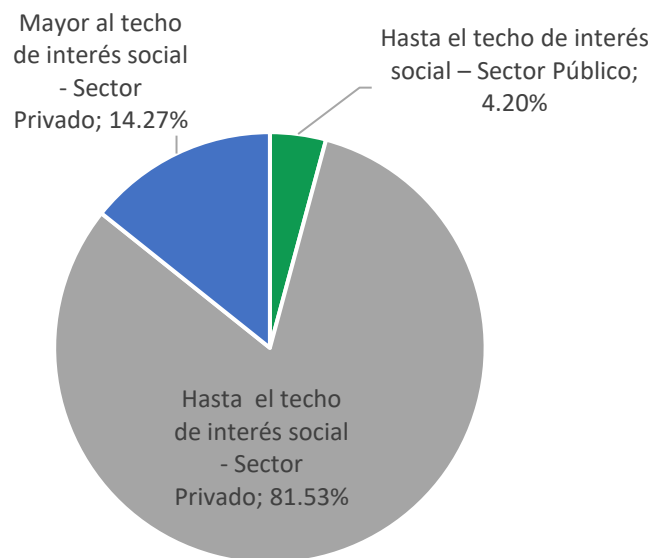
Fuente: Gerencia de Créditos, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Técnica.

Inversión Vivienda Nueva 2021

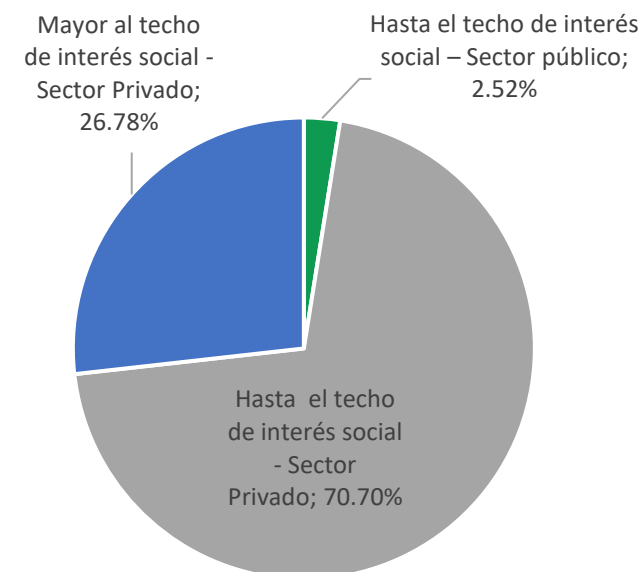
- Por ingreso del solicitante

| VIVIENDA NUEVA | NÚMERO | % | MILLONES US\$ | % |
|----------------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| Hasta el techo de interés social | 1,021 | 85.73% | \$31.87 | 73.22% |
| Sector Público | 50 | 4.20% | \$1.10 | 2.52% |
| Sector Privado | 971 | 81.53% | \$30.77 | 70.70% |
| Mayor al techo de interés social | 170 | 14.27% | \$11.65 | 26.78% |
| Sector Privado | 170 | 14.27% | \$11.65 | 26.78% |
| TOTAL | 1,191 | 100.00% | \$43.52 | 100.00% |

NÚMERO



MONTO



VI. Proyecciones financieras

Proyecciones financieras 2021

| CRÉDITOS CON DESEMBOLSOS | NÚMERO | % | MILLONES US\$ | % |
|---|--------------|---------------|-----------------|---------------|
| ADQUISICION DE VIVIENDAS | 5,375 | | \$120.16 | |
| VIVIENDA NUEVA | 1,191 | 21.69% | \$43.52 | 35.65% |
| Sector Público | 50 | 0.91% | \$1.10 | 0.90% |
| Sector Privado hasta el techo de interés social | 971 | 17.69% | \$30.77 | 25.20% |
| Sector Privado mayor al techo de interés social | 170 | 3.10% | \$11.65 | 9.54% |
| VIVIENDA USADA | 4,184 | | \$76.64 | |
| Hasta el techo de interés social | 4,090 | | \$71.33 | |
| Mayor al techo de interés social | 94 | | \$5.31 | |
| OTRAS LÍNEAS | 115 | | \$1.93 | |
| TOTAL INVERSIÓN | 5,490 | | \$122.09 | |

| FUENTES DE FINANCIAMIENTO | EN MILLONES US\$ |
|-------------------------------------|-------------------|
| Recursos Propios | US\$112.09 |
| Recursos Adicionales: Crédito BCIE. | US\$10.00 |
| TOTAL RECURSOS | US\$122.09 |

| INDICADORES FINANCIEROS | | | |
|-------------------------|-----------|-------------------|------|
| LIQUIDEZ | 2.0 veces | MARGEN FINANCIERO | 3.8% |
| ENDEUDAMIENTO | 0.8 veces | ROE | 6.9% |
| APALANCAMIENTO | 43.9% | ROA | 3.9% |

VII. Anexos



Mapa estratégico

VISIÓN: Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

MISIÓN: Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

AE1: Acceso a soluciones habitacionales

AE2: Gestión crediticia

AE3: Servicio al cliente

AE4: Fortalecimiento financiero

AE5: Procesos y desarrollo institucional

OE1: Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

OE1.1 Población beneficiada con soluciones habitacionales.

OE2: Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.

OE2.1 Otorgamiento de créditos.

OE2.2 Ventas de activos extraordinarios al contado.

OE3: Propiciar la satisfacción de usuarios y ciudadanía en todos los servicios.

OE3.1 Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos.

OE3.2 Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades.

OE4: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.

OE4.1 Obtención de Recursos Financieros para Inversión.

OE4.2 Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.

OE4.3 Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.

OE5: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.

OE5.1 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos.

OE5.2 Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.

OE5.3 Fortalecimiento de los procesos de trabajo.

Notas: AE=Área Estratégica; OE=Objetivo Estratégico.

---> Relaciones directas entre objetivos

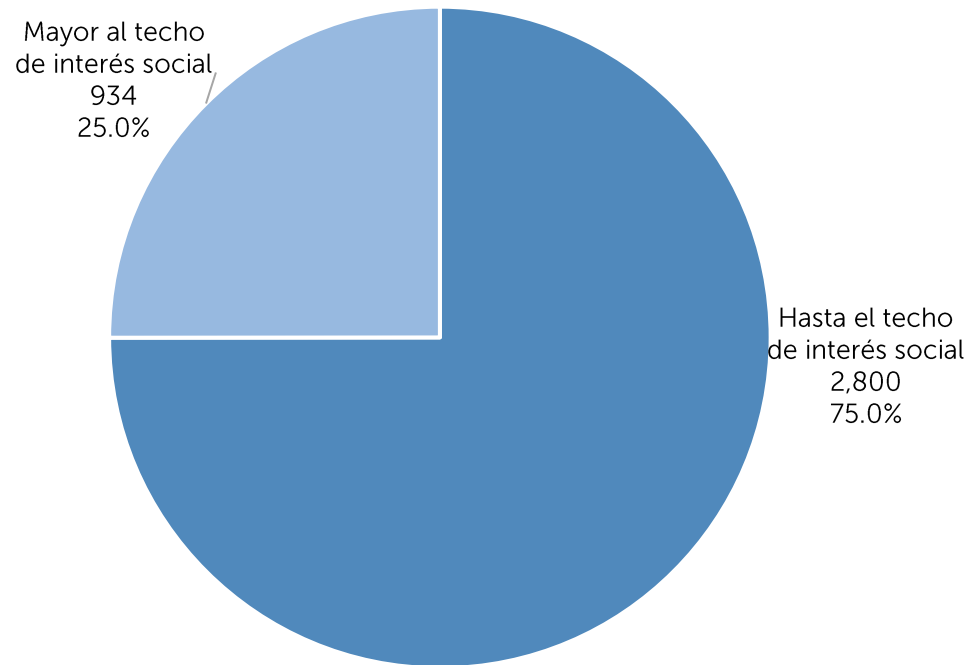
→ Relación con la Misión

Oferta de vivienda nueva

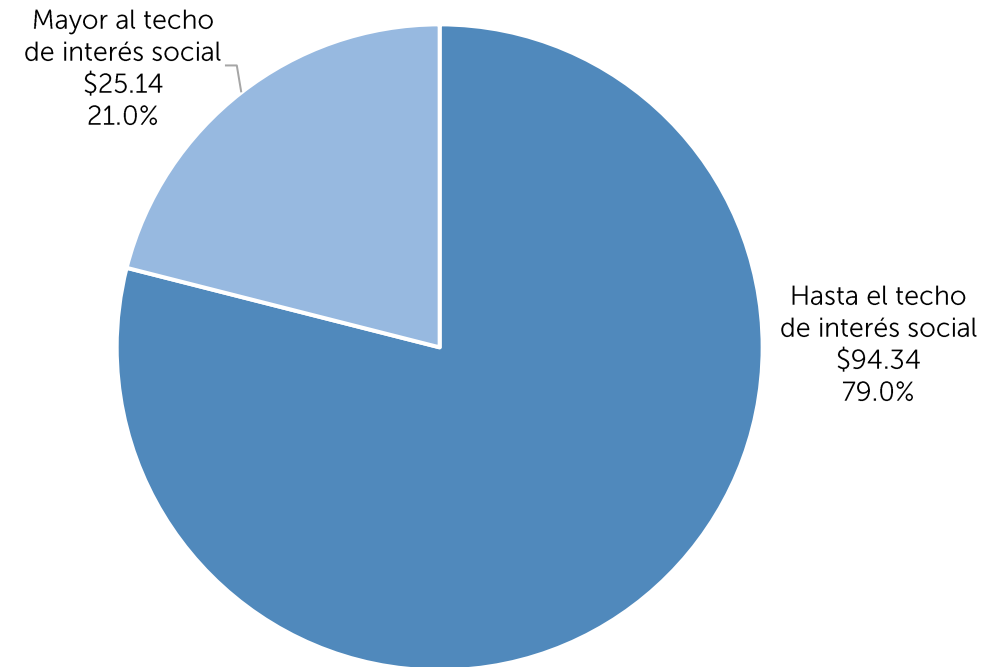
Al mes de septiembre 2021

| Oferta de Vivienda Nueva* | Número | % | Millones US\$ | % |
|----------------------------------|--------------|---------------|-----------------|---------------|
| Hasta el techo de interés social | 2,800 | 75.0% | \$94.34 | 79.0% |
| Mayor al techo de interés social | 934 | 25.0% | \$25.14 | 21.0% |
| Total | 3,734 | 100.0% | \$119.48 | 100.0% |

Número



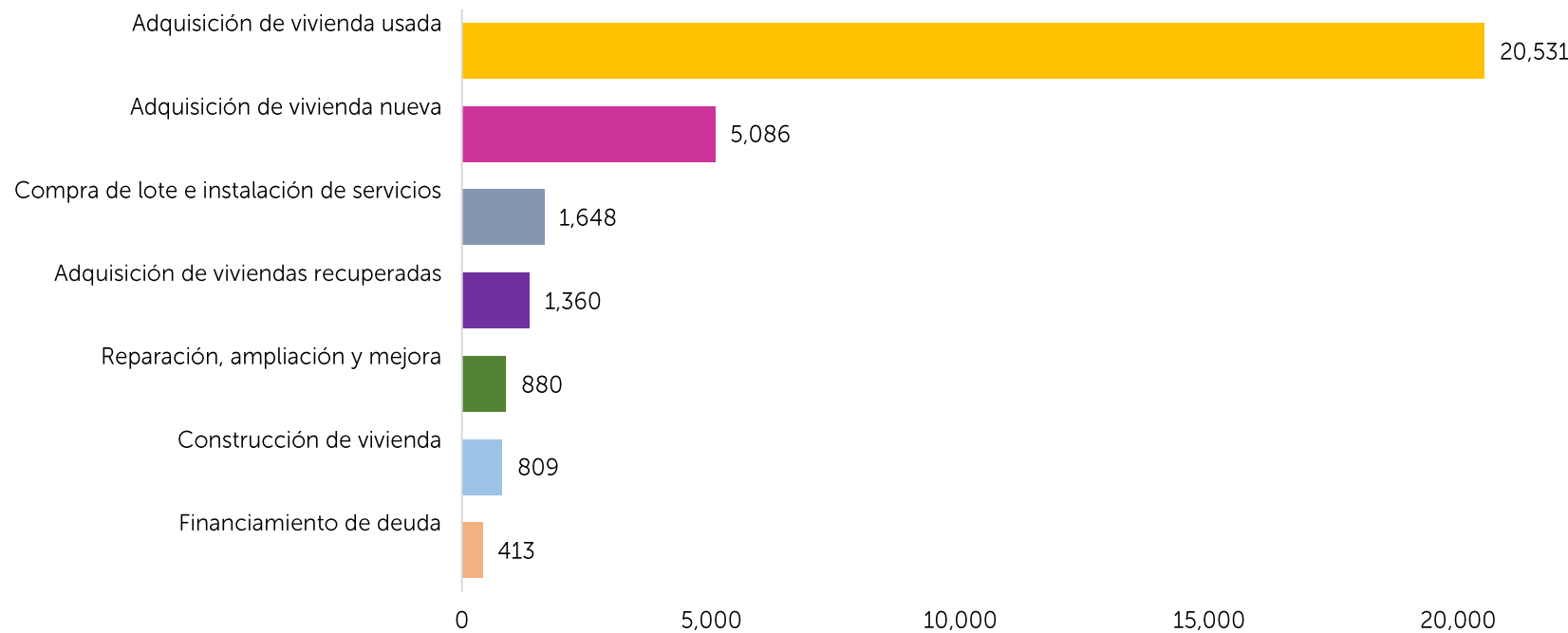
Monto



Demanda de crédito para Vivienda

Al mes de octubre 2021

| Línea Financiera | Número | % |
|---|---------------|---------------|
| Adquisición de vivienda usada | 20,531 | 66.8% |
| Adquisición de vivienda nueva | 5,086 | 16.6% |
| Compra de lote e instalación de servicios | 1,648 | 5.4% |
| Adquisición de viviendas recuperadas | 1,360 | 4.4% |
| Reparación, ampliación y mejora | 880 | 2.9% |
| Construcción de vivienda | 809 | 2.6% |
| Financiamiento de deuda | 413 | 1.3% |
| Total | 30,727 | 100.0% |



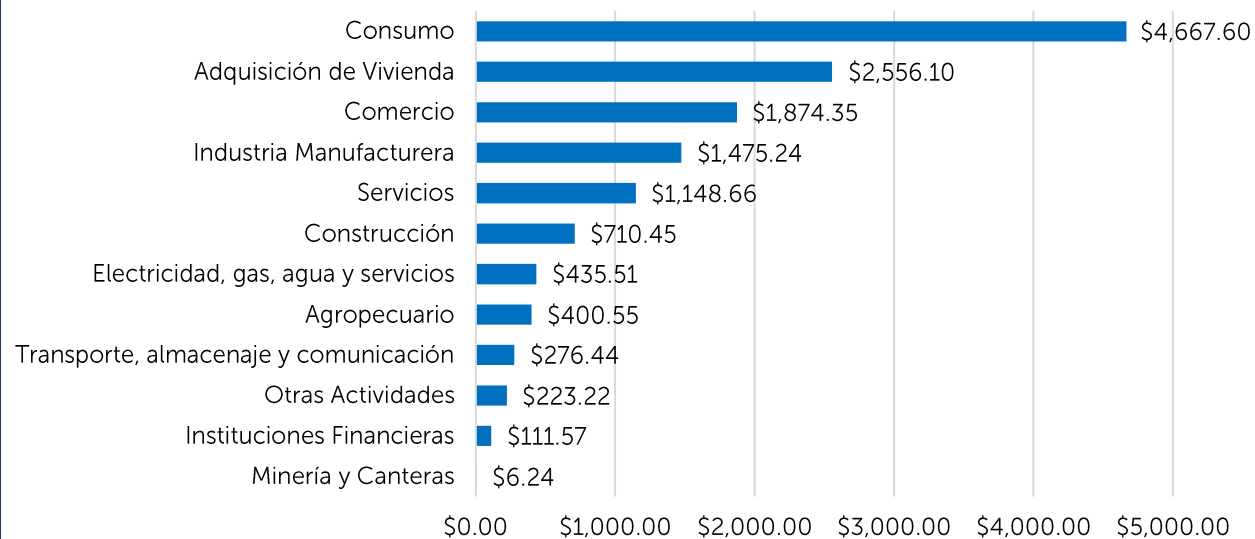
| Variables | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| PIB (Variación Anual) | 2.25% ^(p) | 2.41% ^(p) | 2.63% ^(p) | -7.94% ^(p) | 3.04% ^{(p) 1/} |
| Inflación (Punto a Punto) | 2.04% | 0.43% | 0.00% | -0.09% | 4.97% ^{2/} |
| Oferta de Vivienda (avance entre 75% y 100%) | 1,108 | 863 | 651 | 1,372 | 1,906 ^{3/} |
| SITUACIÓN CLIENTES | | | | | |
| Salario Mínimo | \$300.00 | \$304.17 | \$304.17 | \$304.17 | \$365.00 |
| Salario Medio | \$560.80 | \$501.02 | \$476.97 | \$471.09 | \$498.11 ^{4/} |
| Trabajadores afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones | 3,068,266 | 3,210,696 | 3,359,296 | 3,449,626 | 3,536,330 ^{5/} |
| Cotizantes Efectivos Sistema de Ahorro para Pensiones | 711,758 | 727,273 | 734,819 | 719,388 | 766,784 |

Supuestos macroeconómicos 2021:
 ✓ Crecimiento de la economía: 9.0%.
 ✓ Inflación: 3.6%.

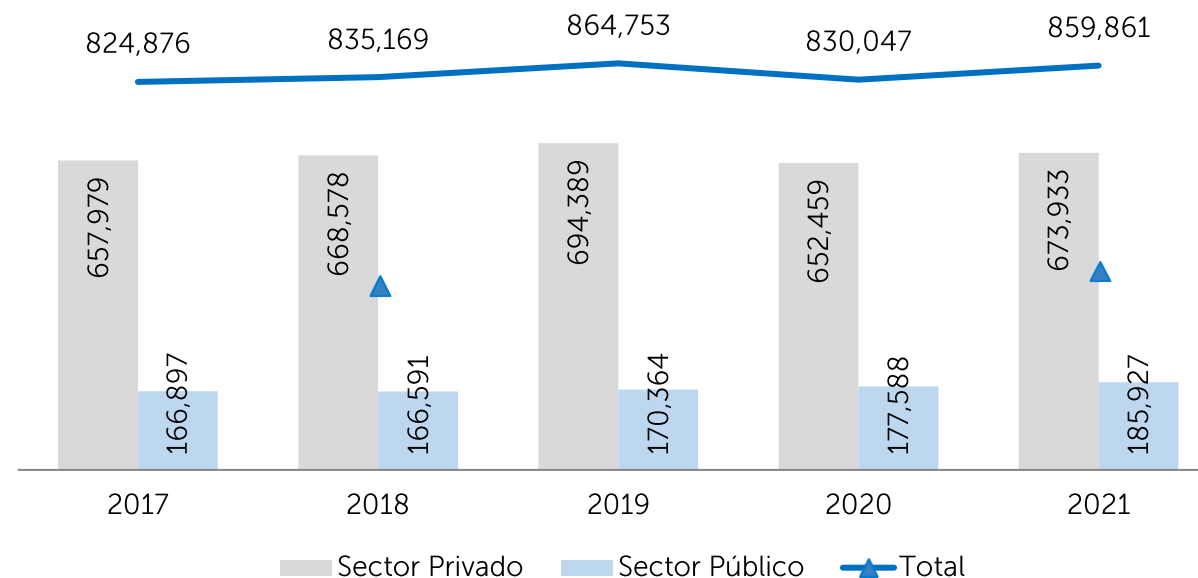
Fuente: International Monetary Found.,
 URL: <https://www.imf.org/en/Countries/SLV>, At a Glance.

^{1/} Datos retomado de Banco Central de Reserva para el IV Trimestre, Índices Encadenados de Volumen año de referencia 2014. ^{2/} Datos retomado de Dirección General de Estadísticas y Censos al mes de Septiembre. ^{3/} Datos proporcionados por Gerencia Técnica, al mes de Septiembre. ^{4/} Dato retomado de Diario Oficial Tomo 432 Número 129 2021. ^{5/} Datos retomado de Portal de Transparencia del Instituto Salvadoreño del Seguro Social al mes Julio. ^{6/} Datos retomado de Superintendencia del Sistema Financiero al mes Agosto. (p) Cifras preliminares.

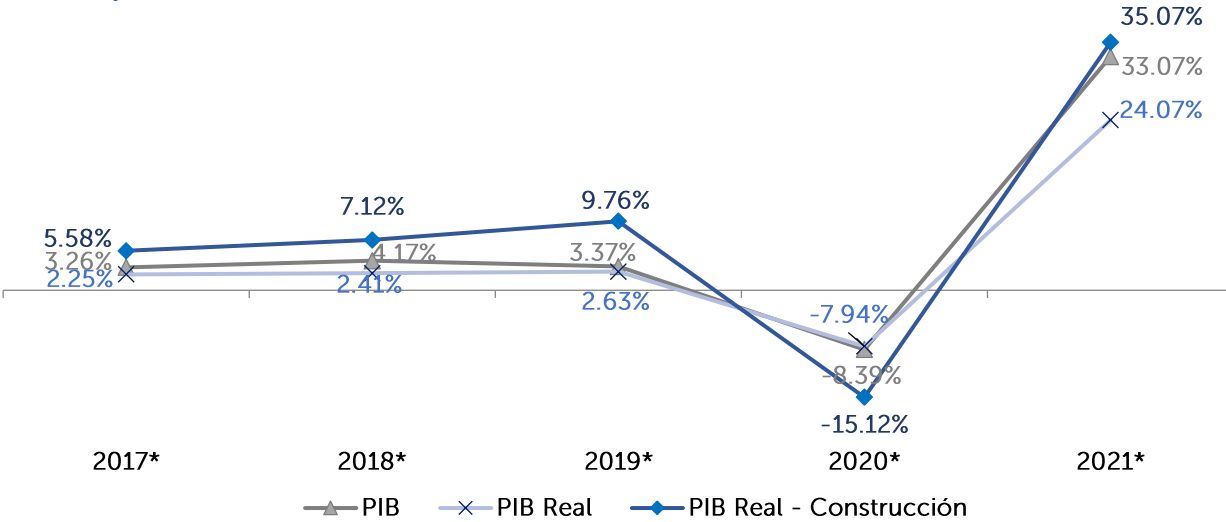
CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO
 Al mes de agosto 2021
 En millones de dólares



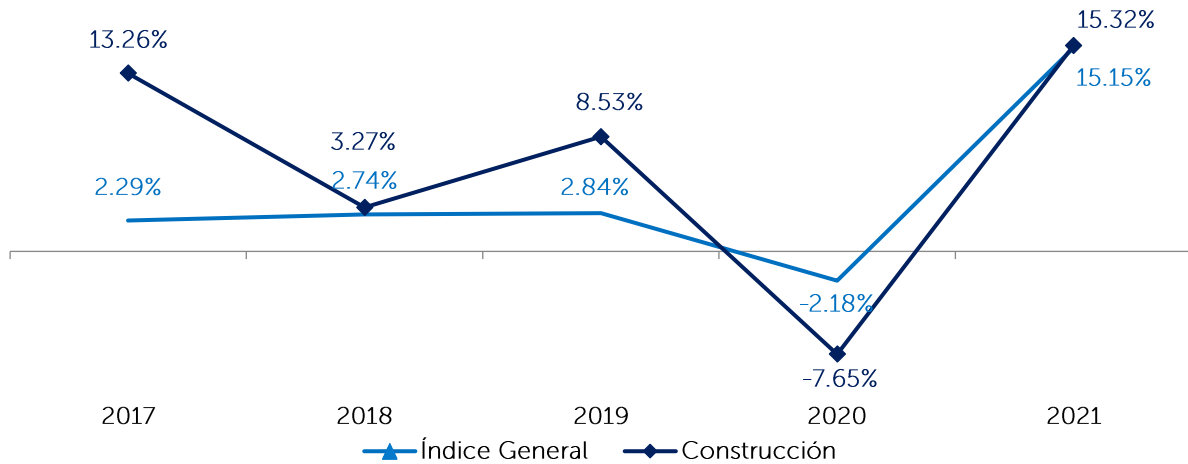
COTIZANTES INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
 2017-2020 al mes de diciembre 2021 al mes de julio



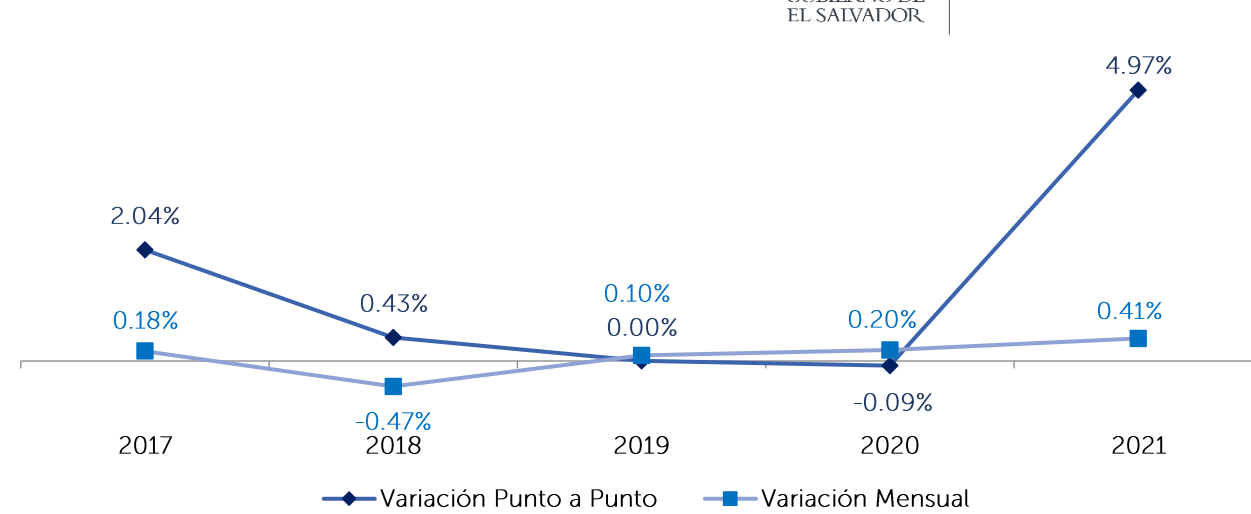
PRODUCTO INTERNO BRUTO
VARIACIONES ANUALES
2017-2020 IV Trimestre; 2021 II Trimestre



ÍNDICE DE VOLUMEN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA
VARIACIONES ANUALES
2017-2020 al mes de diciembre, 2021 al mes de julio



ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR
2017-2020 al mes de diciembre, 2021 al mes de septiembre



TRABAJADORES COTIZANTES AL SISTEMA DE PENSIONES
2017-2020 al mes de diciembre, 2021 al mes de agosto

