



Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2014 Enero-Diciembre 2014

San Salvador, 29 Enero de 2015
JD-018/2015



Gerencia de Planificación – Área de Planeación



En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-135/2013 del 19 de Septiembre de 2013, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que de seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados, actualizando con los mismos el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente”

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2014 correspondiente al período Enero-Diciembre de 2014.



Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

REFERENCIA

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

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	Créditos	6,625	5,972	90.14%	La ejecutoria del Plan de Inversión durante el período Ene-Dic/14 fue de 5,972 créditos e involucra los esfuerzos institucionales de las Gerencias que participan en el proceso de otorgamiento de créditos. Dentro de las principales causas que incidieron en la ejecutoria están: Entorno político - económico especialmente en el primer trimestre del año y la reducida colocación de vivienda nueva en los proyectos de FONAVIPO.
	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Monto créditos otorgados	Millones \$	\$95.00	\$93.68	98.61%	La ejecutoria del Plan de Inversión durante el período Ene-Sept/14 fue de \$93.68 Millones e involucra los esfuerzos institucionales de las Gerencias que participan en el proceso de otorgamiento de créditos. Dentro de las principales causas que incidieron en la ejecutoria están: Entorno político - económico especialmente en el primer trimestre del año y la reducida colocación de vivienda nueva en los proyectos de FONAVIPO.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.	Días hábiles Activos	8.50	9.44	90.04%	El tiempo promedio ponderado de trámite para el otorgamiento de créditos para Vivienda. Nueva durante el período de Ene-Nov/14 fue de 9.44 días hábiles, el cual responde al tiempo hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, utilizado en la ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. De acuerdo al punto JD-231/2014 del 11/12/2014 se autorizó para efecto de cierre de fin de año, utilizar los resultados que se obtuvieron de la medición mensual y acumulada del mes de noviembre/2014.
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	Días hábiles Activos	15.00	16.29	92.08%	El tiempo promedio ponderado de trámite para el otorgamiento de créditos para Vivienda. Usada durante el período de Ene-Nov/14 fue de 16.29 días hábiles, el cual responde al tiempo hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, utilizado en la ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. De acuerdo al punto JD-231/2014 del 11/12/2014 se autorizó para efecto de cierre de fin de año, utilizar los resultados que se obtuvieron de la medición mensual y acumulada del mes de noviembre/2014.
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	Días hábiles Activos	20.00	21.61	92.55%	El tiempo promedio ponderado de trámite para el otorgamiento de créditos para Otras Líneas, durante el período de Ene-Nov./14 fue de 21.61 días hábiles, el cual responde al tiempo hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, utilizado en la ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente. De acuerdo al punto JD-231/2014 del 11/12/2014 se autorizó para efecto de cierre de fin de año, utilizar los resultados que se obtuvieron de la medición mensual y acumulada del mes de noviembre/2014.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo de tramite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.	Días Hábiles	6.00	6.00	100.00%	En el mes de diciembre el tiempo promedio para resolver solicitudes de factibilidad y precalificación fue de 6 días. Los resultados alcanzados corresponden al periodo enero- diciembre para 5 solicitudes de precalificación y 40 solicitudes de factibilidad.
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	12.00	12.00	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de solicitudes para Precalificación y Factibilidad ante las instancias correspondientes.

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

Objetivo estratégico: Ampliar la cobertura poblacional y agilizar los trámites de créditos, centralizando la atención en usuarios con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.8	Diseño de Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Sistema Diseñado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>En noviembre se obtuvo aprobación de Junta Directiva para participar en el desarrollo y comercialización a través del Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional (SAFH) por medio del punto XI) del acta N° JD-210/2014 del 6 de noviembre de 2014,</p> <p>El 25 de noviembre de 2014 se suscribió Carta Compromiso entre FONAVIPO e Instituciones autorizadas, estableciendo un Convenio Global de participación para la intermediación financiera en las operaciones con FONAVIPO.</p>



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad.	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	4.00	4.00	100.00%	Se desarrollaron las acciones y actividades correspondientes, establecidas en el Plan de Comunicaciones y Publicidad. Se presentó el informe del tercer trimestre de 2014 en sesión de Junta Directiva del 30 de octubre, JD-205/2014. Asimismo, se presentaron los informes siguientes: Informe segundo trimestre de 2014 en sesión de Junta Directiva del 28 de agosto, JD-158/2014; informe del primer trimestre de 2014 en sesión de Junta Directiva del 30 de abril, JD-077/2014 y cuarto trimestre del año 2013 presentado el 30 de enero de 2014, JD-018/2014.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	12.00	12.00	100.00%	Se han presentado los 12 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de enero a diciembre 2014.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Gerencia de Servicio al Cliente	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Porcentaje	47.50%	46.50%	97.89%	En el mes de diciembre la empresa E-negocios S.A. de C.V. proveedor del Sistema para la Administración de Gestiones de los Clientes del FSV, ha dado por finalizados las etapas de diseño y ejecutó la primera fase de capacitación práctica sobre MS Dynamics CRM que corresponde al personal técnico de la GTI, quienes operarán el Sistema.
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	92.00%	87.05%	94.62%	De acuerdo a la percepción del cliente se reporta un 87.05% respecto a los servicios recibidos en el FSV, puntuación que es levemente mayor a la obtenida en el mes de noviembre. De acuerdo al análisis realizado es producto del tiempo empleado en capacitaciones por cambio e implementación de la nueva versión del sistema Abanks, prácticas del módulo de Originación y adaptación de los ejecutivos.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Gerencia de Finanzas	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Finanzas.	Testimonios	4,200.00	2,116.00	50.38%	Durante 2014 se realizaron actividades tales como la visita a las empresas, llamadas directas y cada ultimo día del mes se atendió a los clientes que nos visitan en ocasión de efectuar el pago de su cuota del prestamo en horario extendido de 7:00 a.m. a 5:00 p.m; no se alcanzó la meta prevista dado que las personas no presentan mucho interés para retirar el documento.
		Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonios	6,600.00	6,152.00	93.21%	Al mes de diciembre, se ha entregado un total de 6,152 compraventas según detalle: 4,550 Agencia Central; 1,297 Agencia Santa Ana y 305 Agencia San Miguel.
		Gerencia Administrativa	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	4,320.00	2,619.00	60.63%	Durante el periodo se realizaron diversas actividades como: entrega de volantes a visitantes del Área de Recuperación de Mora y Banco Promerica; sin embargo por la antigüedad de las compra ventas se dificulta la entrega porque la mayoría de personas no son los dueños de las viviendas.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

Objetivo estratégico: Ofrecer servicios eficientes y oportunos mediante la mejora continua en los procesos.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	90.00%	76.00%	84.44%	<p>El desfase en la ejecución se debe a las prioridades establecidas en la realización de otros proyectos tales como Nuevo punto de atención del FSV y Actualización del Sistema Abanks.</p> <p>Al mes de diciembre los Términos de Referencia para el documento para Libre Gestión No. FSV-566/2014 "Servicios para el fortalecimiento de Sitio Web y Servicios de Gobierno Electrónico", se encuentra en trámite de firma previo a ser presentados a la aprobación de Junta Directiva.</p>
2.12	Establecimiento de nuevo punto de atención. (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Proyecto desarrollándose de acuerdo a lo programado. En el mes de octubre, fue presentado a Junta Directiva la propuesta del proyecto "Establecimiento de nuevo punto de atención", el cual fue aprobado según Punto VI) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD-182/2014 del 2 de octubre de 2014.</p> <p>En el mes de diciembre se ha iniciado la planificación de actividades necesarias para instalar la nueva sucursal, entre las que se cuentan: contratación de local, propuesta de distribución, adecuaciones, etc.</p>



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.0	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Gerencia de Planificación	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados.	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Se ha realizado el monitoreo correspondiente a la preparación y ejecución de las Consultorías de Fortalecimiento de la Política Crediticia y Sistema de Activos y Pasivos. La Consultoría de Fortalecimiento de la Gestión Financiera se dio por finalizada en el mes de Julio 2014.
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	Consultoría ejecutada del 12 de agosto de 2013 al 22 de febrero de 2014. El 27 de febrero de 2014 en JD-038/2014, se presentó el informe final, el cual fue remitido al BID con fecha 7 de abril de 2014. El 23 de abril de 2014 se recibe respuesta del informe y evaluación del consultor, dando por finalizada la supervisión de la consultoría.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En la Sesión de Junta Directiva No JD-136/2014 de fecha 24 de julio 2014, se presentó el análisis de propuesta y recomendaciones del consultor sobre el Fortalecimiento de la Gestión Financiera de tasas activas y pasivas así como el margen financiero, del cual se dio por conocido Junta Directiva.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido.	Porcentaje	4.50%	5.02%	89.64%	En el mes de Diciembre de 2014, el índice de morosidad para la Cuenta de Balance es 5.02% equivalente al 89.64% de la meta establecida. Causas: 1) Durante el mes de diciembre la baja colocación de nuevos créditos afectó directamente en el índice de mora al no incrementar los saldos de cartera sana, 2) Deterioro de cartera debido a que existen clientes que han reportado problemas de pago a sus préstamos al haber perdido sus empleos o haberse disminuido sus ingresos y no poder optar a ninguna alternativa de solución mientras no posean los ingresos que les permitan asumir el compromiso de pago.
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	75.00	83.00	110.67%	Al mes de Diciembre se muestra un sobrecumplimiento al haber escriturado 83 activos extraordinarios al contado, de los cuales 59 corresponden a casos de programas especiales ejecutados con el VMVDU y 24 ventas normales gestionados así: 22 por promotores internos, 1 de ventanilla y Agencia San Miguel 1.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$300,000.00	\$359,170.99	119.72%	En resultado en monto es directamente proporcional al número escriturado. Al mes de diciembre se ha escriturado un monto total de \$359,170.99 siendo de Programas Especiales \$236,000.00, Promotores internos \$112,444.57, Ventanilla \$3,760.18 y Agencia San Miguel \$6,966.24.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	10.00%	10.20%	102.00%	Al mes de diciembre 2014 se ha cumplido con la meta establecida.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$128.00	\$128.23	100.18%	Los resultados registrados de Ene-dic./14 reflejan la captación de 119,334 pagos por un monto de \$128.23 millones, el valor reportado depende de lo recaudado por los Bancos a través de planillas o pago individual, mediante convenios suscritos con los Bancos: Promerica, Citi, Procredit y de Fomento Agropecuario, más la planilla de empleados del FSV.
		Gerencia de Finanzas	Recursos financieros adicionales por gestionar.	Millones \$	\$19.00	\$18.73	98.58%	El valor reportado corresponde a las emisiones de Títulos Valores denominados Certificados de Vivienda de Interés Social (CDVISFSV), colocados por medio del tramo 1 por \$6.17 millones; del tramo 2 por \$6.27 millones y tramo 3 por \$6.29. Acumulando al cierre de diciembre un total de \$18.73 millones colocados.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	1.00%	1.00%	100.00%	Actividad finalizada. El 11 de septiembre se reunió la Comisión evaluadora de ofertas para llevar a cabo la revisión de la oferta presentada en la Libre Gestión No. FSV-244/2014 "DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS".
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden (N) PEI.	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	100.00%	85.00%	85.00%	Propuesta desarrollada, en proceso de revisión para obtener aprobación de las instancias correspondientes y ejecutar su implementación.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos (N)	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Para el mes de diciembre, se ejecutaron actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de riesgo operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del riesgo de liquidez y evolución de tasas de interés.
			Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión del Riesgo de LD/FT, que incluyen capacitación en agencias Santa Ana, San Miguel, revisión de expedientes de préstamos, entre otros.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	4.00	4.00	100.00%	Informes de evaluación técnica presentados en sesión de JD-058/2014 27 de marzo 2014, JD-098/2014 del 29 de mayo 2014, JD-170/2014 del 11 de septiembre 2014 y JD-237/2014 del 18 de diciembre 2014.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

Objetivo estratégico: Asegurar el flujo de recursos financieros que permitan el cumplimiento de la Misión Institucional

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.18	Fortalecimiento de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Propuesta Autorizada	Porcentaje	100.00%	85.00%	85.00%	<p>Durante el periodo informado se preparó la invitación a presentar expresiones de interés la cual fue publicada en periódicos de mayor circulación el 29 de Octubre de 2014.</p> <p>El mes de noviembre de 2014, se recibieron expresiones por parte de seis empresas , al mes de diciembre la Comisión nombrada inició el proceso de evaluación.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2010-2014 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2014, desarrollados e implementados	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se presentó a Junta Directiva informe del Plan Estratégico de Sistemas y Tecnología de la Información (PESTI), Sesión JD-158/2014 del 28/08/2014, punto de acta XII). El 8 de diciembre de 2014 se envió a la Gerencia General el seguimiento del Plan Estratégico de Sistemas y Tecnología de la Información (PESTI) 2010-2014, el cual incluye los avances de 16 proyectos con componente tecnológico y 15 procesos rutinarios que se ejecutan en el año 2014.
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	En el mes de Diciembre/14, se finalizaron las pruebas en paralelo de operación del nuevo sistema, además se solventaron las observaciones pendientes detectadas en algunos reportes del módulo de planillas; se realizó la gestión de certificación del sistema en atención a los requerimientos solicitados por el usuario.
		Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado conforme lo solicitado. Se completaron las pruebas funcionales de los módulos de: General, Organización y Planillas, también se validaron y adecuaron datos, variables y parámetros correspondientes a pago de salarios.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.



Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	85.50%	78.70%	92.05%	<p>El 4 de diciembre de 2014, la nueva versión del Sistema Bancario Ab@nks inicio la fase de "producción".</p> <p>Entre las principales actividades ejecutadas, se cuentan: Respaldo y Migración de Datos, Certificación de Migración, Habilitación del Sistema en ambiente producción, Atención de Incidencias Reportadas, Pruebas y Certificación de las mismas, Digitación de expedientes en trámite con corte al 30/11/2014.</p> <p>El proyecto presenta desfase en su ejecución debido a su complejidad y por ser de gran impacto a nivel institucional dado que implica sustituir/modificar la herramienta que como FSV se posee para ejecutar toda la operativa Institucional; sin embargo, cabe destacar que los problemas que se han presentado han sido atendidos según la prioridad y los recursos disponibles, permitiendo que el sistema bancario se encuentre en operación.</p>
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	100.00%	28.00%	28.00%	<p>No fue posible completar las actividades programadas para el proyecto debido a que al continuar con la asociación de cuentas de gastos del catálogo Bancario no se puede ejecutar los procesos de cierres contables haciendo necesario suspender y continuar el proceso de ingreso hasta enero con Presupuesto 2015.</p>

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.12	Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción	Porcentaje	5.00%	5.00%	100.00%	Con fecha 10 de Octubre 2014 se levantó el acta de la Recepción Definitiva, con lo cual se da por finalizado el Contrato de la Supervisión Externa.
		Gerencia Administrativa	Construcción del Edificio	Porcentaje	13.45%	13.45%	100.00%	El 28 de agosto 2014 el Edificio de Usos Múltiples fue inaugurado por el Presidente de la República.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI	Gerencia Administrativa	Mejoras al Sistema Eléctrico, ejecutadas	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Mejoras ejecutadas: revisión del sistema eléctrico y pruebas de la sectorización de la iluminación en remodelaciones; análisis y balanceo de carga para la alimentación del sistema eléctrico del edificio de usos múltiples, eliminación de conexiones y circuitos fuera de servicio en tableros y la toma de lecturas de etapa de capacitancias en Bancos de Capacitores y adecuación de subtableros ubicados en la zona de la Administración Superior
			Establecimiento de fluido eléctrico independiente para GTI, ejecutado.	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Durante el mes se recibieron los TDR's de la UACI con observaciones, los cuales están siendo subsanados.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.15	Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional. (N) PEI.	Gerencia de Planificación	PEI actualizado y autorizado.	Porcentaje	36.50%	19.60%	53.70%	Se avanzó en el proceso de contratación mediante la ejecución del proceso de revisión de las ofertas, emitiendo la recomendación para adjudicación en fecha 18/12/2014, quedando únicamente pendiente la presentación de resultados ante Junta Directiva a efecto de determinar la empresa que realizará la consultoría; se considera conveniente reprogramar la coordinación de la consultoría para el año 2015, en atención a que la contratación se formalizará en el mes de enero.
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	100.00%	50.00%	50.00%	En Sesión JD-210/2014 del 6 de noviembre/14 se autorizaron los Términos de Referencia para iniciar nuevo proceso. El 5 de diciembre/2014, se invitó a participar de la lista corta a los cuatro consultores autorizados por Junta Directiva. Se recibió únicamente la oferta del consultor de nacionalidad peruano Felipe Morris Guerinoni el 16 de diciembre/2014. El proyecto se retomará para el año 2015.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III . (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	26.62%	26.62%	100.00%	Se formalizaron los diferentes procesos de compra, relacionados al fortalecimiento del Centro de Datos, con ello se realizaron y finalizaron las tareas de coordinación con los diferentes contratistas para la implementación y/o entrega de los suministros respectivos.
4.19	Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	80.00%	100.00%	En sesión de Junta Directiva N° JD-199/2014 (23/10/14), punto de acta VII) se aprobaron los términos de referencia de la Licitación Pública N° FSV-15/2014 "Suministro e Instalación de Equipo Informático" Ítem N° 5 Suministro, instalación y configuración de un Servidor Blade para uso de terminales. Se recibió una única oferta para el proceso, quedando constancia en Acta de Apertura de Ofertas de fecha 3/12/2014. Con lo anterior se finaliza la actividad programada para este período.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

Objetivo estratégico: Fortalecimiento de la administración institucional a fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confiabilidad ante clientes, inversionistas, entes externos y público en general.



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-DICIEMBRE			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Durante el período que se informa, se revisaron los términos de referencia conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de la Información, concluyendo que es necesario solicitar la reprogramación de este proyecto con el fin de buscar mejores alternativas y que sean acorde al Core Bancario.
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.00%	60.00%	100.00%	En sesión de Junta Directiva N° JD-210/2014 (6/11/14) se aprobaron las bases de licitación del proceso LP N° 17/2014 "Suministro, Instalación y Configuración de un Sistema de Prevención de Intrusos (IPS)". Para este proceso se recibieron un total de 4 ofertas, quedando constancia en Acta de Apertura de Ofertas de fecha 16/12/2014. Con lo anterior se finaliza la actividad programada para este período.



Informe de Evaluación



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2014

AREAS DE ACCION	PROYECTOS	INDICADORES
1. Gestión Crediticia	4	8
2. Servicio al Cliente	6	9
3. Fortalecimiento Financiero	10	15
4. Desarrollo Institucional	12	15
TOTAL	32	47

Rango de Alarma Superior

0

Rango de Tolerancia Superior

2

Dentro del Rango de Aceptación

36

Rango de Tolerancia Inferior

4

Rango de Alarma Inferior

5

No esperan resultados

0

38 INDICADORES CON CUMPLIMIENTO DENTRO DEL RANGO DE ACEPTACIÓN Y SUPERIOR.

80.85%

8.51%

10.64%



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2014

Los resultados alcanzados en los rubros institucionales prioritarios, muestran el siguiente comportamiento:

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
CRÉDITOS	6,625	5,972	90.14%	\$95.00	\$93.68	98.61%

Factores incidentes

- Durante el año 2014 la ejecución del plan de inversión superó las metas establecidas en los meses de Julio, Octubre y Noviembre, en los meses de Enero, Agosto y Septiembre, únicamente fueron superadas las metas de colocación en valores monetarios. Resultados, que si bien se ubicaron dentro del rango de aceptación del indicador, no permitieron alcanzar o superar la proyección establecida.
- Se considera que esta situación ha sido motivada por varias causas, considerándose entre las principales: 1) Entorno político – económico del primer trimestre del presente año con impacto en la demanda, 2) Estancamiento en la oferta de vivienda nueva disponible, generando un bajo crecimiento en la cartera hipotecaria. 3) Programación de metas de colocación de vivienda nueva considerando cifras de comercialización de viviendas de proyectos FONAVIPO superiores a las registradas en la realidad y 4) La no entrega en tiempo de algunos documentos por parte de los clientes, tales como: solvencia municipal, prima, entre otros, para escriturar solicitudes aprobadas.

Acciones a realizar para mejorar resultados:

- Potenciar la colocación de créditos por medio de los resultados que se obtengan con las nuevas condiciones de los créditos que iniciaron en noviembre de 2014, y otras medidas tales como el programa Casa Joven y el establecimiento de la Nueva Agencia del FSV.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2014

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO VIVIENDA NUEVA. (Días hábiles)	8.50	9.44	0.94	90.04%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA. (Días hábiles)	15.00	16.29	1.29	92.08%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS. (Días hábiles)	20.00	21.61	1.61	92.55%

Factores incidentes:

Considerando la situación que se presentaría al ejecutar el proceso de migración al nuevo Sistema Bancario en cuanto al registro de los tiempos de respuesta para el mes de Diciembre de 2014 , en Sesión JD-231/2014 del 11/12/2014, se solicitó que para completar los informes de cierre de año, se utilizarían los resultados que se obtuvieron de la medición mensual y acumulada del mes de noviembre/2014. Los resultados obtenidos se deben en su mayoría a aspectos tales como:

- Seguimiento a las solicitudes observadas para solventar problemas y agilizar el trámite.
- Mejoras realizadas al marco normativo para la línea vivienda nueva en cuanto a la documentación técnica básica necesaria para iniciar el trámite.
- Delimitación del tiempo promedio hábil atribuible a actividades internas del FSV, no incluyendo el tiempo para superar observaciones imputables al cliente, vendedor o inmueble ofrecido en garantía.
- Habilitación de etapas independientes tales como: documentación, control calidad, trabajo social y referencias para controlar de mejor manera las actividades.

Acciones propuestas:

- Con la implementación de la nueva versión del Sistema de Bancario que controla las operaciones del FSV, se contará con herramientas que permitan un mejor manejo de los tiempos requeridos para el trámite de los créditos.



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2014

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
CARTERA HIPOTECARIA ADMINISTRADA	122,574	122,257	99.74%	\$1,020.27	\$1,082.37	106.09%
CARTERA VENCIDA	5,350			\$43.25		
ÍNDICE DE MORA				4.50%	5.02%	89.64%

Factores incidentes:

- La Cartera Hipotecaria, en cuanto a número de préstamos, no ha crecido conforme lo esperado debido que no se han cubierto las metas de otorgamiento de créditos y por la cantidad de cancelaciones de préstamos registradas.
- Deterioro de un segmento de la cartera hipotecaria cuyos clientes son del sector informal y residen en municipios y/o urbanizaciones acechadas por grupos delictivos.
- Implementación de nuevas medidas aprobadas por Asamblea de Gobernadores relacionadas con el fortalecimiento de políticas para el manejo contable de préstamos en cuentas de orden, las cuales aunadas a las ya existentes, han mejorado los resultados obtenidos en la reducción del índice de mora, pero que su ejecución afecta el número de préstamos contablemente registrados.

Acciones propuestas:

- Evaluar los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Integral de Recuperación de Mora que fue actualizado durante 2014.
- Incrementar el otorgamiento de nuevos créditos.
- Mejorar la administración de los préstamos trasladados a cuentas de orden.



EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2014

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$128.00	\$128.23	\$0.23	100.18%

Factores incidentes:

- Disposición de nuevos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 4 bancos del Sistema Financiero, Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, además del Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.
- Mayor número de cancelaciones anticipadas de préstamos por parte de los usuarios.

Acciones propuestas:

- Continuar las gestiones de motivación y cobro que permitan incrementar la captación de cuotas de pago, como por ejemplo el Club del Cliente Puntual.
- Proponer nuevas formas o canales de captación de cuotas, que permitan a los usuarios contar con mayores facilidades para ejecutar sus pagos a tiempo.



Fondo Social para la Vivienda

Modificación de metas PAO 2015 por cierre de PAO 2014

San Salvador, 29 Enero de 2015

JD-018/2015

Gerencia de Planificación – Área de Planeación

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2015 POR CIERRE DE PAO 2014

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2015 POR RESULTADOS 2014
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
1.8 Diseño de Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio	Sistema Diseñado	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%	100.00% Concluida la fase del Sistema Diseñado.	Solicitar la siguiente fase, que comprende el inicio de operaciones del Sistema o programa.
2.6 Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Gerencia de Servicio al Cliente	47.50%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2013: 12.50% (-) avance 2014: 46.50% Pendiente: 41.00%.	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar la meta 2015 pasando de 40.00% a 41.00%. Que comprende: finalizar la etapa de capacitación, ejecutar la implementación y posteriormente dar seguimiento y evaluación al Sistema.
2.9 Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	90.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2014: 76.00% Pendiente: 24.00%.	<ul style="list-style-type: none"> Ajustar meta 2015 pasando de 10.00% a 24.00%. Que comprende presentar a aprobación de Junta Directiva los TDR y realizar el seguimiento al proceso de contratación. De acuerdo al avance reportado en esta etapa del proyecto, se solicita ingresar la siguiente fase: Sistema desarrollado con meta 100.00%.
2.12 Establecimiento de nuevo punto de atención.	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%	100.00% Concluida la fase Propuesta Autorizada.	De acuerdo al avance reportado en esta etapa del proyecto, se solicita ingresar la siguiente fase: Implementación con meta 100.00%.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2015 POR CIERRE DE PAO 2014

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2015 POR RESULTADOS 2014
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
3.10 Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los prestamos en cuentas de orden PEI	Proceso revisado y evaluado	Gerencia de Créditos.	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2014: 85.00%</u> Pendiente: 15.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2015 con meta de 15.00%. De acuerdo al avance reportado en esta etapa del proyecto, se solicita ingresar la siguiente fase: Propuestas de Mejora elaboradas y presentadas con meta: 100.00%.
3.18 Fortalecimiento de la Política Crediticia (PFIF II)	Propuesta Autorizada	Gerencia de Créditos.	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: <u>(-) avance 2014: 85.00%</u> Pendiente: 15.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2015 con meta de 15.00%. De acuerdo al avance reportado en esta etapa del proyecto, se solicita ingresar la siguiente fase: Consultoría desarrollada supervisada: 100.00%.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE METAS PAO 2015 POR CIERRE DE PAO 2014

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2015 POR RESULTADOS 2014
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
4.8 Actualización del Sistema Bancario del FSV. (PESTI)	Proceso de implementación finalizado.	Gerencia de Tecnología de la Información	85.50%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2013: 14.50% (-) avance 2014: <u>78.70%</u> Pendiente: 6.80%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2015 con meta de 6.80%.
4.9 Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Sistema Implementado	Gerencia de Finanzas	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2014: <u>28.00%</u> Pendiente: 72.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2015 con meta de 72.00%. Que comprende definición de parámetros, ejecución de pruebas funcionales, certificación y puesta en producción.
4.15 Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional PEI.	PEI actualizado y autorizado.	Gerencia de Planificación	36.50%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2014: <u>19.60%</u> Pendiente: 80.40%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ajustar meta del 2015 pasando de 63.50% a 80.40%. Que incluye: presentar a Junta Directiva los resultados obtenidos en el proceso de contratación y a continuación la ejecución de la consultoría.



SOLICITUD DE AJUSTES

APROBADO				EJECUTORIAS	AJUSTE DE META 2015 POR RESULTADOS 2014
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META PAO 2014		
4.16 Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Propuesta autorizada.	Gerencia de Finanzas	100.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2014: 50.00% Pendiente: 50.00%.	Proyecto no finalizado, por lo que es necesario ingresar al plan 2015 con meta de 50.00%. Desfase derivado por ejecución de dos procesos de contratación, uno declarado sin efecto y un segundo en proceso de evaluación de ofertas.
4.19 Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI).	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	80.00%	Meta total: 100% RESULTADOS: (-) avance 2014: 80.00% Pendiente: 20.00%	Considerando el avance de este proyecto, se solicita ingresar la siguiente etapa que comprende la instalación del servidor de terminales.



SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Diciembre de 2014.
- Autorizar los ajustes al PAO 2015, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.