



**Fondo Social para la Vivienda**

**Informe  
de Seguimiento y Evaluación  
Plan Anual Operativo 2015  
Enero-Marzo 2015**



San Salvador, 30 Abril de 2015  
JD-076/2015

Gerencia de Planificación – Área de Planeación





Fondo Social para la Vivienda

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-140/2014, 29 de Octubre de 2014, sobre:

***“Instruir a Junta Directiva para que de 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 2015”***

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2015 correspondiente al período Enero-Marzo 2015.



Fondo Social para la Vivienda

# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA

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

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados. (SGC)	Créditos	1,494.00	1,676.00	112.18%	La ejecutoria del Plan de Inversión durante el período que se informa fue de 1,676 créditos e involucra los esfuerzos institucionales de las Gerencias que participan en el proceso de otorgamiento de créditos. La meta de colocación ha sido superada por la mayor demanda de créditos registrada en el periodo informado.
	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Monto créditos otorgados. (SGC)	Millones \$	\$22.82	\$33.51	146.84%	Con la ejecución del Plan de Inversión durante el período que se informa se han colocado \$33.51 millones, superando con ello las expectativas establecidas en las metas, motivado a que la demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva con precios mayores a \$32.200.00 ha sido mayor que lo proyectado.

**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-MARZO			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 (SGC) .	Días hábiles Activos	9.00	14.32	62.85%	Al mes de Mar/15 el tiempo promedio de trámite para el otorgamiento de créditos para Vivienda. Nueva fue de 14.32 días, el cual responde al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, utilizado en ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente en la Oficina Central y las Agencias Regionales de Sta. Ana y Sn. Miguel El tiempo reportado incluye únicamente actividades internas del FSV, no se considera el tiempo en el cual se solventaron observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. Las mayores afectaciones se ubican en las Áreas relacionadas con Servicio al Cliente.
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días hábiles Activos	17.00	23.12	73.53%	Al mes de Mar/15 el tiempo promedio de trámite para el otorgamiento de créditos para Vivienda. Usada fue de 23.12 días, el cual responde al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, utilizado en ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente en la Oficina Central y las Agencias Regionales de Sta. Ana y Sn. Miguel El tiempo reportado incluye únicamente actividades internas del FSV, no se considera el tiempo en el cual se solventaron observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. Las mayores afectaciones se ubican en las Áreas relacionadas con Servicio al Cliente.

**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-MARZO			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 para Otras líneas (SGC)	Días hábiles Activos	22.00	26.35	83.49%	Al mes de Mar/15 el tiempo promedio de trámite para el otorgamiento de créditos para Otras Líneas fue de 26.35 días, el cual responde al tiempo promedio hábil activo atribuible a actividades internas del FSV, utilizado en ejecución de los procesos que se realizan institucionalmente en la Oficina Central y las Agencias Regionales de Sta. Ana y Sn. Miguel El tiempo reportado incluye únicamente actividades internas del FSV, no se considera el tiempo en el cual se solventaron observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía.

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Días Hábiles	6.00	6.00	100.00%	En el mes de marzo se recibieron 6 solicitudes para factibilidad y 3 solicitudes para precalificación, se atendieron en un tiempo de 6 días hábiles, haciendo un total de enero a marzo de 16 solicitudes para factibilidad y 4 de precalificación.
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	3.00	3.00	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de solicitudes para Precalificación y Factibilidad ante las instancias correspondientes.

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.8	Diseño de Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio	Gerencia de Servicio al Cliente	Proceso de implementación, finalizado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Proyecto desarrollándose de acuerdo a lo programado. Se llevó a cabo conferencia de prensa y firma de Convenio y Carta Compromiso para la ejecución de un nuevo Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional (SAFH), recibándose la primera solicitud en el mes de enero 2015.</p> <p>Al mes de marzo se han canalizado 20 créditos por \$289,699.70 bajo este Sistema.</p>



**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-MARZO			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	1.00	1.00	100.00%	Se desarrollaron las acciones y actividades correspondientes, establecidas en el Plan de Comunicaciones y Publicidad. Se presentó el informe del cuarto trimestre de 2014 en sesión de Junta Directiva del 05 de febrero de 2015, JD-023/2015.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	3.00	3.00	100.00%	Se han presentado los 3 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de enero a marzo 2015.

**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-MARZO			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	26.000%	26.00%	100.00%	Al mes que se informa el CRM se encuentra implementado y operando de acuerdo a lo programado tanto en el centro de contactos telefónico como en las Áreas que apoyan las gestiones solicitadas por el call center.
2.7	Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	92.00%	86.11%	93.60%	De acuerdo a la percepción del cliente se obtuvo un 86.11% respecto a los servicios recibidos en el FSV, según análisis realizado los factores que tuvieron una disminución en la calificación y que afectaron el resultado son: 1. Tiempos de espera y de trámite del crédito. 2. Amabilidad, apoyo y dominio de la información. 3. Requisitos y condiciones del crédito con respecto a la banca. 4. Servicio y trato de la vigilancia.

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Gerencia Administrativa	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa.	Testimonios	1,300.00	839.000	64.54%	No obstante continuar realizando acciones, tales como: avisos en sitio web, redes sociales, gestiones con el Banco, visitas empresariales; los resultados no han sido los esperados en el periodo informado.
		Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente.	Testimonios	1,500.00	1,425.00	95.00%	En el primer trimestre se han entregado un total de 1,425 compraventas según detalle: 1,150 en Oficina Central; 196 en Agencia Santa Ana y 79 en Agencia San Miguel.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente**

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

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI))	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	12.00%	2.00%	16.67%	Se tiene listo para presentar a la aprobación de Junta Directiva, los Términos de Referencia de la Libre Gestión N° FSV-566/2014 “Servicios para el fortalecimiento de Sitio Web y Servicios de Gobierno. El retraso en el proyecto se debe a la realización de ajustes en el documento que será presentado para aprobación.
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.
2.11	Actualización de base de datos para la fidelización de clientes.	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	18.00%	18.00%	100.00%	Proyecto desarrollándose de acuerdo a lo programado, se ha finalizado la elaboración de la propuesta del proyecto para ser presentada a autorización de Junta Directiva.

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.12	Establecimiento de nuevo punto de atención.	Gerencia de Servicio al Cliente	Proceso de implementación, finalizado	Porcentaje	56.00%	54.00%	96.43%	La adecuación y equipamiento del local, la contratación del personal y otros gastos necesarios para iniciar las operaciones en la nueva sucursal Paseo, fue aprobado por Junta Directiva en JD-043/2015 del 5 de marzo de 2015.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero**

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

**M2**

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			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	2.78%	2.78%	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.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Porcentaje	4.46%	4.83%	92.34%	En el mes de Marzo de 2015 se obtuvo el índice de mora de 4.83% que representa el 92.34% de la meta programada; el resultado se encuentra dentro del rango de aceptación.



Fondo Social para la Vivienda

**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	6.00	17.00	283.33%	En el primer trimestre se ha vendido un total de 17 activos extraordinarios al contado, siendo gestionados 10 por programas especiales y 7 por promotores internos.
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$24,000.00	\$92,675.73	386.15%	En el primer trimestre se ha vendido un total de \$92,675.73 correspondiente a activos extraordinarios al contado, siendo gestionados \$41,000.00 por programas especiales y \$51,675.73 por promotores internos.
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	13.00%	13.04%	100.31%	Al mes de marzo 2015 se ha cumplido con la meta establecida.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC).	Millones \$	\$31.83	\$33.48	105.18%	En periodo de enero a marzo se han captado 321,268 pagos, por un monto acumulado de \$33,480,734.20 dólares, valor recaudado por medio de los bancos autorizados y otros medios establecidos.
		Gerencia de Finanzas	Recursos financieros adicionales por gestionar (SGC).	Millones \$	\$5.00	\$0.00	0.00%	Durante el primer trimestre de 2015 no fue necesaria la captación de recursos por medio de colocación de Títulos Valores. Al mes de marzo se tiene disponible \$165,540.93 para el otorgamiento de créditos para adquisición de vivienda nueva a trabajadores del sector formal con ingresos de hasta 4 salarios mínimos.





Fondo Social para la Vivienda

**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV. (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	23.00%	4.40%	19.13%	En marzo 2015 se incorporaron los criterios de evaluación a los Términos de Referencia para iniciar el proceso de contratación de la consultoría para desarrollar el Estudio objeto de este proyecto.
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden PEI	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	15.00%	15.00%	100.00%	El proceso ha sido revisado y evaluado, permitiendo el desarrollo de una Propuesta que contempla las medidas para la administración y gestión especial para la recuperación de préstamos en cuentas de orden.
			Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Porcentaje	100.00%	75.00%	75.00%	Propuesta elaborada y en proceso de revisión para presentación a la Administración Superior, para su aprobación e implementación.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	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	25.00%	25.00%	100.00%	El cumplimiento que se informa corresponde a las actividades de prevención de lavado de LD/FT del mes de marzo, y revisión de primas, complementos y una muestra de solicitudes de crédito correspondiente al mes de febrero.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	1.00	1.00	100.00%	Informe de evaluación técnica presentado en sesión de JD-043/2015 del 5 de marzo 2015.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.18	Fortalecimiento de la Política Crediticia (PFIF II)	Gerencia de Créditos	Propuesta Autorizada	Porcentaje	15.00%	14.00%	93.33%	En el período que se informa, la Comisión de Evaluación de Expresiones de Interés, procedió a evaluar técnicamente la información presentada por las empresas consultoras, a elaborar y firmar el Acta con los resultados, además se gestionó con el BID, lineamientos para la gestión de autorización de los Términos de Referencia bajo el método Selección de Calificación de Consultores (SCC), con los cuales se solicitara la oferta técnica y económica a la firma mejor calificada de las muestras de interés.
			Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional**

**M2**

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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Porcentaje	1.00%	1.00%	100.00%	Informe del Plan Estratégico de Sistema y Tecnología de la Información (PESTI 2010-2014) y que corresponde al cierre de diciembre/2014 presentado en sesión de Junta Directiva N° JD-018/2015 de fecha 29/enero/2015, punto de acta XII) y en ese mismo punto darse por enterado de los proyectos que comprenden el año 2015 a desarrollar e implementar
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)(N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	52.00 %	52.00 %	100.00%	Se concluyó con las especificaciones técnicas requeridas para la elaboración y aprobación de los TDR's.
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada.	Porcentaje	52.00 %	52.00 %	100.00%	Se concluyó con las especificaciones técnicas requeridas para la elaboración y aprobación de los TDR's.

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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.6	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (N)	Gerencia de Planificación	Auditoria de recertificación del SGC realizada.	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Proyecto finalizado en el mes de Febrero. Considerando que en esta ocasión el proceso de renovación de certificación debe realizarse en forma anticipada, la auditoría externa de calidad se ejecutó del 16 al 18 de febrero de 2015, de acuerdo al plan de auditoría revisado con la empresa certificadora.
4.7	Desarrollo de Propuesta para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00 %	0.00 %	0.00%	No se esperan resultados para este periodo que se informa.
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	6.80 %	6.80 %	100.00%	Proyecto implementado. Se realizaron las adecuaciones (indispensables y complementarias) identificadas como parte de los alcances del contrato y las incidencias o fallas que se presentaron en los diferentes módulos, con la salida a producción de la nueva versión del sistema, las cuales fueron atendidas por parte del proveedor y certificadas por los usuarios.

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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	12.00%	8.00%	66.67%	Se realizaron las asociaciones de las cuentas contables y los específicos presupuestarios, pendiente de ingresar el catalogo por rango como lo solicita el Sistema Abank's.
4.10	Fortalecimiento de Infraestructura V (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para este período que se informa
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Se ha definido la base del requerimiento del Sistema; y se elaboraron las Especificaciones técnicas, las cuales están en proceso de revisión por parte de los responsables de ejecutar las actividades.



**Fondo Social para la Vivienda**  
**Seguimiento Plan Anual Operativo 2015**

**M2**

**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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI	Gerencia Administrativa	Establecimiento de fluido eléctrico independiente para GTI, ejecutado.	Porcentaje	20.00%	18.00%	90.00%	Durante el mes surgieron observaciones por parte de la UACI, lo cual se modificó los TDR's
4.15	Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional. (N) PEI.	Gerencia de Planificación	PEI actualizado y autorizado.	Porcentaje	38.90%	38.90%	100.00%	Proyecto desarrollándose conforme la programación establecida. Se emitió orden de inicio el 30/01/2015, durante los meses de febrero y marzo se realizó investigación con diversos actores tanto externos como internos al FSV. A finales del mes de marzo se recibieron documentos preliminares relacionados con el diagnóstico institucional y los materiales a utilizar en las jornadas de planeamiento.

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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	10.00%	2.00%	20.00%	Proyecto desfasado en su ejecución. En Sesión de Junta Directiva Punto XIV) No JD-033/2015 del 19 de febrero 2015, se declaró sin efecto el proceso para la Contratación Individual N° PVMIAUP2-3-3CV-CF-BID-FSV-3, por haberse recibido una sola oferta. El 10 de marzo/2015, se recibió la no objeción de parte del BID para iniciar un nuevo proceso. El 23 de marzo/2015 se publicó en los diarios de mayor circulación, invitación para la contratación individual del nuevo proceso.
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	52.00%	48.00%	92.31%	Proyecto desarrollándose. El fortalecimiento del sistema de RRHH, consiste en una propuesta de mejora, conformada por cinco módulos, las acciones realizadas son: Levantamiento de información para los módulos: Acciones de personal; Expedientes de Personal; Seguro Médico; Prestaciones. Se cuenta con dos propuestas de los Módulos Seguro Médico y el de Prestaciones. Pendiente modulo Portal de Auto-gestión



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-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.19	Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00 %	20.00 %	100.00%	Propuesta autorizada bajo el proceso de Licitación Pública N° FSV-15/2014 adjudicado en JD- 041/2015 del 05/03/2015. El 19/03/2015 se suscribió contrato con la empresa Tecnasa Es, S.A. de C.V., relacionado al suministro e instalación de equipo informático, específicamente ITEM N° 5 Suministro, Instalación y Configuración de un Servidor Blade para uso de servidor de terminales.
			Proceso de implementación finalizado	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para este período que se informa

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)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00%	0.00%	0.00%	Al cierre del primer trimestre de 2015, se ha considerado no continuar con este proyecto en el cual se evaluó la alternativa de trasladar su ejecución al año 2016, debido a la implementación de Reformas al Presupuesto Público impulsadas por el Ministerio de Hacienda. Se solicitará ajuste
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para este período que se informa



Fondo Social para la Vivienda

# Informe de Evaluación



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2015

AREAS DE ACCION	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA /*	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION/**
1. Gestión Crediticia	4	8	30.0%	26.7%
2. Servicio al Cliente	8	10	30.0%	27.4%
3. Fortalecimiento Financiero	10	16	25.0%	20.3%
4. Desarrollo Institucional	16	17	15.0%	12.6%
	38	51	100.0%	87.0%

\*/ Para efecto de evaluación del cumplimiento se han omitido los 7 indicadores que no esperan resultados en el periodo informado.

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

Rango de Alarma Superior

3

Rango de Tolerancia Superior

1

Dentro del Rango de Aceptación

30

Rango de Tolerancia Inferior

3

Rango de Alarma Inferior

7

No esperan resultados

7



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2015

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
CREDITOS	1,494	1,676	112.18%	\$22.82	\$33.51	146.84%

### Factores incidentes

- Durante el primer trimestre del año 2015 la ejecución del plan de inversión ha superado las metas establecidas en generando expectativas que el año será de un buen desempeño, esto por el impulso de las modificaciones a la política crediticia de noviembre del año anterior y el lanzamiento de nuevos programas.
- Esta situación ha sido motivada principalmente por la demanda de créditos para adquisición de vivienda nueva con precios mayores a \$32.200.00 favoreciendo la superación de la meta en número de créditos colocados, pero en mayor medida al monto facilitado.

### Acciones claves para mantener los resultados alcanzados:

- Continuar con los esfuerzos establecidos para potenciar la colocación de créditos por medio de la mejora en las condiciones de crédito para los Programa Casa Joven y Programa Vivienda Cercana, y la mayor cobertura que se logrará con el establecimiento de la Nueva Agencia del FSV que se inaugurará próximamente.



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2015

## 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	9.00	14.32	5.32	62.85%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	17.00	23.12	6.12	73.53%
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	22.00	26.35	4.35	83.49%

### Factores incidentes:

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 estabilización del Sistema de Bancario que controla las operaciones del FSV, se espera contar 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 MARZO 2015

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	Meta	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
Cartera Hipotecaria Balance	100,625	98,851	98.24%	\$863.15	\$873.56	101.21%
Cartera Vencida	5,055			\$42.17		
ÍNDICE DE MORA				4.46%	4.83%	92.34%

### Factores incidentes:

- La Cartera Hipotecaria, ha crecido debido a que se han superado las metas de otorgamiento de créditos lo cual ha permitido cumplir con la meta establecida para el número y monto de la cartera y reducido el impacto que genera las cancelaciones de préstamos.
- La meta de reducción del índice de Mora no se ha logrado debido al 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.
- El crecimiento de la cartera se ha visto favorecido por la implementación de nuevas medidas aprobadas por Asamblea de Gobernadores relacionadas con mejoras en las condiciones de crédito.

### Acciones propuestas:

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



Fondo Social para la Vivienda

# EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2015

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$31.83	\$33.48	\$1.65	105.18%

### 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.
- En fechas próximas se pondrán a disposición de los clientes, nuevos canales de captación de cuotas que facilitaran la realización de pagos con mayor comodidad y en menor tiempo.





Fondo Social para la Vivienda

# Solicitudes de Ajuste



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE CREDITOS

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
1.1	Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Créditos	6,250	Incrementar meta anual pasando de 6,250 créditos a 6,563.	<p>Los créditos otorgados durante el período de Enero – Marzo de 2015 han sido 1,676 créditos por \$33.51 millones, que ha significado sobrecumplimientos de la meta establecida en 112.18% y 146.84% en número y monto respectivamente.</p> <p>Para el segundo semestre de 2015, se esperan resultados de la nueva Sucursal Paseo, lo cual reforzará la fuerza de ventas de Oficina Central, permitiendo una mayor colocación de créditos, por lo cual se considera necesario solicitar ajuste al plan de inversión institucional 2015, para el segmento de viviendas nuevas con precios de venta mayor a los \$32,200, así como también la distribución de la Inversión en las Agencias Regionales de Santa Ana y San Miguel, considerando la ejecutoria alcanzado y la oferta de vivienda nueva disponible, con vigencia a partir del mes de mayo de 2015.</p>
		Monto créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$96.55	Incrementar meta anual en monto, pasando de \$96.55 Millones a \$124.69	

La distribución de meta por Zona Geográfica se establece de la siguiente manera:

ZONA GEOGRÁFICA	DISTRIBUCIÓN META 2015				AJUSTE DE META SOLICITADA			
	NÚMERO	%	MILLONES \$	%	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Zona Occidental	952	15.2%	\$15.02	15.6%	825	12.57%	\$13.39	10.74%
Zona Central	5,019	80.3%	\$77.43	80.2%	5,430	82.74%	\$103.35	82.89%
Zona Oriental	279	4.5%	\$4.10	4.2%	308	4.69%	\$7.95	6.38%
<b>TOTAL</b>	<b>6,250</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$96.55</b>	<b>100.0%</b>	<b>6,563</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$124.69</b>	<b>100.00%</b>



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
2.11	Actualización de base de datos para la fidelización de clientes.	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Eliminar proyecto del PAO 2015	La ejecución de proyecto requiere una alta inversión monetaria, por lo que se considera necesario disponer de un estudio de mercado que permita evaluar la conveniencia de su realización, basado en un análisis costo - beneficio.
3.4	Venta de Activos Extraordinarios al contado	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Viviendas	21	Incrementar la meta anual, pasando de 21 a 74 viviendas.	Los resultados en el período enero - marzo reflejan mejora en la colocación de créditos al contado, ya que se ha logrado concretar casos de programas especiales gestionados con anterioridad, haciendo necesario la solicitud de ajuste incrementando la meta con el objeto de que sea retadora, ésta se concentra en el segundo trimestre debido a que en ese lapso de tiempo se dará por finalizada la fase II de los préstamos BID-AVE.
		Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Dólares	\$84,000.00	Incrementar la meta anual en monto, pasando de \$84,000.00 a \$296,000.00	



Fondo Social para la Vivienda

# GERENCIA DE FINANZAS

COD	PROYECTOS Y ACCIONES	APROBADO			MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
		INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2015		
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI)	Propuesta autorizada	Porcentaje	80.00%	Eliminar este proyecto del PAO 2015 y reprogramarlo en 2016 con 80%.	<p>En 2014 el Ministerio de Hacienda inició el proceso de implementación de las Reformas al Sistema del Presupuesto Público en el cual se ha incluido al FSV, este proceso ha continuado en 2015. Las Reformas comprenden una serie de modificaciones en la manera de formular y ejecutar el presupuesto.</p> <p>Este ajuste es pertinente, debido a que se considera necesario continuar con la ejecución del proyecto Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional, hasta completar el proceso iniciado con el Ministerio de Hacienda.</p>



Fondo Social para la Vivienda

# SOLICITUD

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