



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2019 Enero-Septiembre 2019

# Introducción



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-159 del 11 de diciembre de 2018, sobre:

**“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados. Autorizar las modificaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente que se originen por la ejecución del PAO 2019”.**

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2019 correspondiente al período enero-septiembre 2019.

# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA

■	RANGO DE ACEPTACIÓN
■	RANGO DE TOLERANCIA • Inferior: hasta 20 puntos abajo del rango de aceptación. • Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.
■	RANGO DE ALARMA • Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior. • Superior: arriba del rango de tolerancia superior.

# EVALUACIÓN DEL PAO A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

ÁREAS ESTRÁTEGICAS	PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
0. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	5.0%	5.00%
1. Gestión Crediticia	7	14	25.0%	24.67%
2. Servicio al Cliente	7	7	25.0%	20.41%
3. Fortalecimiento Financiero	10	15	25.0%	22.21%
4. Desarrollo Institucional	16	20	20.0%	13.61%
	41	57	100.0%	85.90%

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



# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>0. Acceso a soluciones habitacionales</b>							
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	18,199	19,349	100.00%	Cumpléndose
<b>1. Gestión Crediticia</b>							
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	4,333	4,607	100.00%	Cumpléndose
			Monto de créditos otorgados (SGC)	\$70.23	\$83.23	100.00%	Cumpléndose
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	20.75	22.58	91.90%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	46	42.40	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras Líneas (SGC)	54	52.67	100.00%	Cumpléndose
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	10.25	11.04	92.84%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	12.25	12.02	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	14.20	14.72	96.47%	Cumpléndose
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	10.50	11.54	90.99%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	33.75	30.38	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	39.80	37.95	100.00%	Cumpléndose
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	13.00	12.92	100.00%	Cumpléndose
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	35.00%	35.00%	100.00%	Cumpléndose

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>2. Servicio al Cliente</b>							
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	49.00%	49.00%	Desfase
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	72.00%	72.00%	100.00%	Cumpléndose
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	35.00%	17.50%	50.00%	Desfase
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	26.00%	23.77%	91.42%	Cumpléndose
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)	93.00%	87.65%	94.25%	Cumpléndose
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	40.00%	25.00%	62.50%	Desfase
2.14	Medición del grado de satisfacción del cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo	90.00%	90.00%	100.00%	Cumpléndose
<b>3. Fortalecimiento Financiero</b>							
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	4.10%	4.32%	94.91%	Cumpléndose
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	27	31	100.00%	Cumpléndose
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$165,825.0	\$365,675.0	100.00%	Cumpléndose
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	8.00%	7.72%	96.50%	Cumpléndose
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$114.50	\$116.74	100.00%	Cumpléndose

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	60.50%	60.50%	100.00%	Cumplido
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	75.00%	75.00%	100.00%	Cumpléndose
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	3	3	100.00%	Cumpléndose
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	45.00%	45.00%	100.00%	Cumplido
			Consultoría desarrollada	64.00%	64.00%	100.00%	Cumpléndose
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	40.00%	5.00%	12.50%	Desfase
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	50.00%	12.50%	25.00%	Desfase
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	50.00%	57.50%	100.00%	Cumpléndose
<b>4. Desarrollo Institucional</b>							
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	3	3	100.00%	Cumpléndose
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	16.00%	11.00%	68.75%	Desfase
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	10.00%	0.00%	0.00%	Desfase
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	25.00%	0.00%	0.00%	Desfase
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	7.50%	0.00%	0.00%	Desfase
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	5.00%	0.00%	0.00%	Desfase

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO DE INDICADOR	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	1	1	100.00%	Cumplido
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	70.00%	70.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia Técnica	Sistema implementado	75.00%	55.00%	73.33%	Desfase
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	45	45	100.00%	Cumpléndose
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	45.00%	45.00%	100.00%	Cumpléndose
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	27.00%	27.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta autorizada	62.50%	50.00%	80.00%	Desfase
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	79.00%	0.00%	0.00%	Desfase
4.36	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	30.00%	45.00%	100.00%	Cumpléndose
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Consultoría desarrollada	24.00%	24.00%	100.00%	Cumpléndose
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN</b>						<b>85.90%</b>	

# Objetivos institucionales

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	4,333.00	4,607.00	106.32%	En el período que se informa los resultados de la ejecución de la inversión se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva 578 (12.55%), Vivienda Usada 3,243 (70.39%) y Otras Líneas 786 (17.06%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,430 solicitudes por un monto de \$28.36 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$70.23	\$83.23	118.51%	En el período que se informa los resultados de la ejecución de la inversión se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva \$19.97 (23.99%), Vivienda Usada \$53.95 (64.82%) y Otras Líneas \$9.31 (11.19%) los cuales reflejan una colocación mayor a la programada, identificando como principales causas: el monto del crédito promedio de vivienda nueva y usada fue mayor al programado y la rotación de inventario aunada al seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta en los períodos establecidos para tal fin. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,430 solicitudes por un monto de \$28.36 millones.



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	20.75	22.58	91.90%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 578 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	46.00	42.40	108.49%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 3,243 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábles	54.00	52.67	102.53%	Los tiempos reportados en el período que se informa, corresponden a un total de 786 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Otras Líneas.



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	10.50	11.54	90.99%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 578 créditos y refleja la ejecución del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente o al vendedor. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 140 solicitudes por \$5.27 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	10.25	11.04	92.84%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 578 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Nueva: 22.58 días hábiles

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	33.75	30.38	111.09%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 3,243 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas desde la originación hasta la aprobación de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a 820 solicitudes por \$16.54 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	12.25	12.02	101.91%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 3,243 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Vivienda Usada: 42.40 días hábiles

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábles	39.80	37.95	104.87%	En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, desde la originación hasta la aprobación de las solicitudes corresponde a un total de 786 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 470 solicitudes por \$6.56 millones.
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	Días Hábles	14.20	14.72	96.47%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 786 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

Total tiempo Otras Líneas: 52.67 días hábiles

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	4.10%	4.32%	94.91%	En el período que se informa la cartera hipotecaria de balance quedo conformada por 96,081 préstamos con un saldo de \$974.37 millones, de los cuales 4,054 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$42.12 millones.
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$114.50	\$116.74	101.96%	El monto de cuotas recaudadas a través del sistema financiero y puntos de pago autorizados en el período informado responde principalmente al compromiso de pago de los clientes y a las gestiones administrativas para la recuperación de la cartera hipotecaria en mora.





FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Proyectos y Acciones

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	49.00%	49.00%	<p>Proyecto con desfase. Causa: El proyecto ha sido reorientado de acuerdo a resultados obtenidos en la Consultoría realizada en el proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV; esto requirió:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sondeos de costos de hardware para los kioscos informáticos a adquirir, como parte del fortalecimiento a la atención al cliente.</li> <li>2. Se trabajó en el levantamiento de los documentos para la interface gráfica, especificaciones técnicas para 8 kioscos.</li> <li>3. Se evaluaron aspectos sobre disponibilidad presupuestaria para la adquisición de kioscos, enlaces de comunicación, mantenimiento preventivo y correctivo, entre otros.</li> <li>4 Se está analizando y evaluando el alcance del proyecto, a fin de valorar si los kioscos son la mejor opción para el suministro de servicios a los clientes.</li> </ol> <p>Se ha realizado propuesta del proyecto para la sustitución de kioscos informáticos, incorporando el sondeo de hardware de kioscos, obteniendo ofertas de las empresas : TECNASA S.A. de C.V., DACOR S.A. de C.V., ECSA S.A. de C.V. y ECCSA; estadísticas históricas de uso, ubicación de kioscos actuales y se revisó presupuesto del proyecto. Acción: Replantear alcance del proyecto el último trimestre con enfoque a productos de servicios digitales y gestionar reunión de trabajo con las Gerencias involucradas.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	35.00%	17.50%	50.00%	<p>Proyecto con desfase. Se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se replanteó el alcance del proyecto y se modificó la ficha de pre factibilidad para establecer mecanismos en la información de los clientes.</li> <li>- Se tiene propuesta que será revisada para actualizar de acuerdo a las necesidades.</li> <li>- Se han solicitado y recibido cotizaciones de: camisetas, tablets, pines y rótulos para computadoras, según lo acordado en reunión, las cuales se recibieron el 4 y 7 de julio.</li> </ul> <p>Causa: El proyecto se ha orientado a la fidelización de clientes debido a la Consultoría del proyecto 2.13 Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV, lo cual cambia significativamente el trabajo realizado, el cual se orientaba a realizar una consultoría adicional.</p> <p>Acción: Dar seguimiento y presentar la propuesta.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	40.00%	25.00%	62.50%	<p>Del informe final de la consultoría realizada por la empresa ANLE S.A. de C.V.; se establecieron un total de 16 estrategias, y de acuerdo a análisis realizado se implementarán 2 estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crédito para Vivienda de Altura. Se preparó y ejecutó la campaña de divulgación en el mes de mayo 2019.</li> <li>2. Nueva Red de Kioscos digitales FSV. Se trabajó en el levantamiento de los documentos en cuanto a:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El desarrollo de interface gráfica de usuario para los kioscos electrónicos del FSV.</li> <li>2. Especificaciones técnicas para suministro de 8 kioscos informáticos para el FSV.</li> </ol> </li> </ol> <p>A partir del mes de junio el proyecto se encuentra sin avance debido a que se tuvo que reprogramar la atención de las recomendaciones en atención a lineamientos sobre la compra con instrucciones emitidas por el Ministerio de Hacienda y retomados por el FSV en esta lista el 31 de mayo.</p> <p>Acción: Dar seguimiento al proyecto.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$165,825.00	\$365,675.03	220.52%	Se han vendido activos extraordinarios por \$321,859.39 en Oficina Central, \$22,168.31 en Agencia San Miguel y \$21,647.33 en Santa Ana. Causas: 1. Un activo vendido por un valor de \$91,463.67 elevó el promedio con el que se estimó la meta. 2. Activos ya se encontraban en proceso y fueron escriturados en el mes que se informa. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00%	5.00%	12.50%	El 30 de julio se remitieron los términos de referencia a UACI que fueron devueltos con observaciones. El 14 de agosto se presentó documento de especificaciones técnicas para revisión de Comité de PLDA, el cual fue aprobado. El 26 de agosto se remitió a UACI la plantilla de especificaciones técnicas corregidas. El 30 de agosto se recibieron observaciones de BOLPROS que fueron subsanadas y remitidas en la misma fecha. El 10 de septiembre se recibieron recomendaciones de la UTL, por revisión de la oferta de compra. El 25 de septiembre se enviaron comentarios de la OC y el 26 de septiembre se envió a UACI la oferta de compra con las recomendaciones incorporadas. El resultado se nivelará en meses posteriores.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.20	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela (N)	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	12.50%	25.00%	<p>El 14 de agosto se presentó el documento a Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, para su respectiva aprobación.</p> <p>El 19 de septiembre se recibió propuesta por parte de LEXXIS-NEXXIS mejorando la oferta previa.</p> <p>El 26 de septiembre se remitió a la UACI plantilla de especificaciones técnicas para su revisión.</p> <p>El avance se debe a que se inició con la elaboración de los Términos de Referencia desde el mes de abril; sin embargo, en fecha 14 de mayo en Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo se recibió recomendación de evaluar un convenio con Instituciones Públicas (BFA, BCR, Banco Hipotecario, entre otros); a fin de obtener los listados de PEP's, relacionados y familiares, realizándose la consulta en mayo y junio; determinando que las instituciones consultadas poseen un contrato con los proveedores del servicio que incluyen cláusulas de confidencialidad que les impide compartir la información contenida en ellas; por lo tanto se retomaron las actividades de realización de los Términos de Referencia, de acuerdo a lo previsto inicialmente.</p> <p>Se nivelará el resultado en meses posteriores.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	16.00%	11.00%	68.75%	<p>La estrategia se implementa según los temas así:</p> <p>1. Implementación del sistema de clasificación y valoración de puesto - Finalizada Debido a la complejidad e impacto institucional de la propuesta no se implementará en el corto plazo.</p> <p>2. Implementación del sistema de competencia - Finalizada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha concluido con la revisión, actualización, aprobación y publicación de los documentos de descriptores de puestos por unidad organizativa.</li> <li>- Se trabajó en el diseño de instrumentos de medición para identificar brechas de competencias en los diferentes puestos de trabajo.</li> <li>- Se revisó y actualizó el formulario para identificar las brechas de competencias en los diferentes puestos de trabajo; y el 21 de mayo el Gerente Administrativo autorizó el formulario respectivo.</li> </ul> <p>3. Capacitaciones del talento humano – En proceso</p> <p>Con retraso en su ejecución actualmente se desarrolla el Plan de capacitaciones 2019 autorizado; se espera nivelar en los próximos meses.</p>
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00%	0.00%	0.00%	<p>No se ha presentado la propuesta debido a que se ha dado prioridad a otros proyectos de interés institucional, tales como: Reuniones de revisión y establecimiento del concepto de vivienda nueva, Análisis de procedimientos internos, seguimientos al Plan de inversión y al presupuesto 2020, diferentes reuniones de trabajo. Acción. Se presentará la propuesta a la Administración Superior del FSV en los próximos meses para su autorización o atender nuevos lineamientos.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	25.00%	0.00%	0.00%	No se avanzó debido a que se ha retrasado el desarrollo de la consulta de Gobierno Electrónico con el Proveedor y un requerimiento del FSV a fin de adecuar el Portal de Servicios Electrónicos para la generación de comprobante de planillas de pago y habilitar Web Service. Finalizada esta etapa se realizaran las coordinaciones con el banco para realizar prueba piloto, entre noviembre y diciembre.
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Porcentaje	7.50%	0.00%	0.00%	Con fecha 27 de mayo 2019 se presentaron a SECULTURA los planos para su aprobación. Con fecha 30 de julio se recibió el permiso de aprobación de planos por parte de SECULTURA. Durante agosto se ha iniciado la revisión y adecuación de las bases de licitación y las especificaciones técnicas. En septiembre se continuo con el avance de los planos y especificaciones; los cual aún quedan en proceso debido a que se cambiará el alcance de las obras a realizar.
			Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	5.00%	0.00%	0.00%	Con fecha 27 de mayo 2019 se presentaron a SECULTURA los planos para su aprobación. Con fecha 30 de julio se recibió el permiso de aprobación de planos por parte de SECULTURA. Durante agosto se ha iniciado la revisión y adecuación de las bases de licitación y las especificaciones técnicas. En septiembre se continuo con el avance de los planos y especificaciones; los cual aún quedan en proceso debido a que se cambiará el alcance de las obras a realizar.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	79.00%	0.00%	0.00%	Debido a que el personal asignado ha atendido actividades de remodelación de Agencia Santa Ana no fue posible avanzar. Se solicitará ajuste para reprogramar la ejecución para el 2021; debido a que existen otros proyectos prioritarios que ejecutar.
4.36	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	30.00%	45.00%	150.00%	El proyecto está conformado por 3 contrataciones: a) Suministro de Switch Central Redundante y b) Suministro de Almacenamiento Sitio Principal y Secundario, se definieron los alcances de ambos procesos de compra, se elaboró plantilla de especificaciones y se inicia formalmente el proceso bajo el procedimiento respectivo. c) Mecanismo de respaldo de la información, este consiste en la adquisición de una librería de respaldo para sustituir la actual, se han realizado las siguientes actividades: El 11/06/2019 se inició formalmente en UACI, documento revisado por la parte legal y técnica; el 16/07/2019 se publicó en plataforma Comprasal a disposición de los ofertantes; el 30/07/2019 se recibieron 3 ofertas para el proceso; el 23/08/2019 se inició con proceso de confirmación de referencias, subsanación de documentos, evaluación de aspectos legales, técnicos y económicos de la oferta presentada por parte de la Comisión de ofertas designada al proceso de compra, actividades que finalizaron el 09/09/2019, con el levantamiento del Acta de Recomendación de la Comisión de Ofertas; el 10/09/2019 se adjudicó el proceso y el 18/09/19 se emitió Orden de Compra N° 000433; el 20/09/2019 se emitió Orden de Inicio, con la cual el proveedor cuenta con hasta 60 días calendario, para realizar la entrega del suministro, siendo el límite el 18/11/2019. No aplica acciones ya que se espera nivelar el cumplimiento en meses posteriores.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	27.00	31.00	114.81%	Se han vendido activos extraordinarios 26 en Oficina Central, 2 en Agencia San Miguel y 3 en Agencia Santa Ana. Causa: Activos ya se encontraban en proceso y fueron escriturados en el mes que se informa. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	57.50%	115.00%	Se elaboraron los Términos de Referencia para la Evaluación de la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez, se remitió documento a la Gerencia General para su aprobación y se recibió el 31/07/19. Se remitieron los TDR para BOLPROS con observaciones solventadas el 28/08/19. Se remitió el documento a la UACI con cambios realizados por las observaciones de la UTL y en sesión JD-156/2019 del 5 de septiembre se aprobaron el mecanismo de contratación y las especificaciones técnicas. El 12/09/19 la UACI envió a BOLPROS la oferta de compra para su publicación y la bolsa remitió la circular de la publicación; se recibieron consultas y el 26/09/19 se remitieron las respuestas. El resultado obedece a que se inició con anticipación el proceso de contratación, por ser una causa excepcional no aplica el establecimiento de acciones ya que el resultado se nivelará el próximo mes.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Gerencia Técnica	Sistema implementado	Porcentaje	75.00%	55.00%	73.33%	<p>Proyecto con desfase, no obstante se trabajó durante el periodo en las actividades según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se concluyó la supervisión del desarrollo e implementación del sistema.</li> <li>- Se concluyeron las pruebas funcionales relacionadas con la validación de aspectos técnicos y estructurales para la carga de datos, desde el registro del constructor, la carga de una solicitud de avalúos, generación de reportes, se definieron los usuarios y roles.</li> <li>- Se trabajó en la elaboración de la información que se ha colocado en la WEB, todo en coordinación con la Unidad de Comunicaciones y Publicidad Sumado a esto, se realizó la coordinación necesaria con el Área de Gestión de Servicios TI para habilitar las URL y tener los accesos en la WEB y en los equipos de cada uno de los técnicos del área.</li> </ul> <p>Se continúa trabajando en la configuración del nuevo servidor para el servicio externo de la intranet institucional, para la calificación de proyectos habitacionales dentro de un trámite que pudiera ser Pre-Factibilidad y Factibilidad para tener la funcionalidad y finalmente socializarlo con los constructores.</p> <p>Se está trabajando con el registro completo de una solicitud, con uno de los constructores pero se encontró que la capacidad de carga de una de las carpetas, donde se debe colocar los planos, está limitada y no logra efectuar la carga. Lo anterior no ha permitido finalizar el ejercicio piloto completo. Se tiene programado la divulgación del sistema para el mes de noviembre.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	62.50%	50.00%	80.00%	<p>Actividades relevantes:</p> <p>05/06/19 proceso iniciado formalmente en UACI y autorizado por Gerente General para llevarse a cabo la contratación bajo la Libre Gestión No FSV-275/2019 "Servicio de Suscripción en la Nube que permita el espacio de almacenamiento para resguardo de copias de respaldo de la base productiva Oracle del Fondo Social para la Vivienda".</p> <p>30/07/19 se procedió a invitar a los potenciales ofertantes y publicar el proceso en el portal COMPRASAL</p> <p>23/08/19 se recibió una única oferta de compra 24/08 – 29/09 Proceso de confirmación de referencias, subsanación de documentos, evaluación de aspectos legales, técnicos y económicos de la oferta presentada por parte de la Comisión de ofertas designada al proceso de compra.</p> <p>30/09/2019 se emitió resolución de cierre de proceso, ya que no se contó con el insumo suficiente para asignar ponderación a la única referencia presentada en el proceso por la Sociedad ofertante.</p> <p>Proceso quedará en firme el 10/10/19, y así se podrá reiniciar nuevamente con el proceso de compra.</p> <p>Se harán los ajustes correspondientes para reprogramar meta mensual.</p>



Área Estratégica: 0. Acceso a soluciones habitacionales

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

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	18,199.00	19,349.00	106.32%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	Días Hábles	13.00	12.92	100.62%	En el período que se informa se ha dado trámite a 25 solicitudes de Factibilidad y a 2 solicitud de Pre-Factibilidad.
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Gerencia de Servicio al Cliente	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	35.00%	35.00%	100.00%	Se ha preparado la propuesta de presentación para el fortalecimiento de Vivienda Cercana, se cuenta con información sobre el ITIN de USA, que es un mecanismo utilizado por los extranjeros que no tienen estatus migratorio legal para registrar declarar sus ingresos y el pago de impuestos, es de mencionar que con este documento también tienen acceso a créditos en USA y se puede emitir Credit Scoring. Queda pendiente conforme programación presentar la propuesta a las instancias superiores para su autorización.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	72.00%	72.00%	100.00%	<p>Para el período que se informa se están implementando las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reenfoque de la Comunicación Institucional y Relaciones Públicas.</li> <li>2. Reenfoque de la estrategia de Publicidad y Promoción</li> <li>3. Implementación de estrategia de comunicación digital institucional.</li> <li>4. Lineamientos sobre la Responsabilidad Social Institucional.</li> <li>5. Transformación de la Comunicación Interna a Cultura Interna.</li> <li>6. Nuevos indicadores de Medición.</li> <li>7. Implementación en la FSV APP de Notificaciones Push.</li> </ol>
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	26.00%	23.77%	91.42%	<p>Con fecha 03/06/2019, se emitió la orden de inicio para la orden de compra No. 46 denominada "Servicio para la modernización y ampliación de funcionalidades del portal de consultas electrónicas a la empresa adjudicada "Administración y Sistemas S.A. de C.V.""</p> <p>Causa: No se ha completado como se proyectó la funcionalidad, verificada en las presentaciones de avance del desarrollo de la solución, por parte de la empresa Administración y Sistemas S.A., de acuerdo a metodología de desarrollo ágil (Scrum).</p> <p>Acción: Para el próximo mes se programará las primeras reuniones con usuarios finales.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
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	93.00%	87.65%	94.25%	Se realizó una muestra de 100 clientes encuestados, destacándose con mayor puntuación que el promedio mensual los siguientes factores: 1. Amabilidad del personal 93.00%. 2. Asesoría y opciones brindadas 93.94% 3. Satisfacción con los servicios recibidos 90.00%. 4. Recomendaría los servicios del FSV 91.00%. 5. Servicio y trato de vigilancia 91.92%.
2.14	Medición del grado de satisfacción del cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de Satisfacción del Cliente externo	Porcentaje	90.00%	90.00%	100.00%	Resultado del índice de satisfacción del cliente corresponde al segundo trimestre del 2019 (abril-junio) donde se formularon 6 preguntas a 11 empresas, obteniendo respuesta de 3.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.00%	7.72%	96.50%	En el mes que se informa, no se superó la meta en un 3.50%, en atención al ajuste en el indicador de cobertura de reserva de saneamiento de préstamos vencidos.
3.17	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	75.00%	75.00%	100.00%	Se desarrollaron las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informes de Evaluación Técnica de Riesgos presentados a Junta Directiva No. JD-031/2019 punto XI de fecha 14 de febrero, JD-087/2019 punto VI de fecha 16 de mayo y JD-141/2019 punto V de fecha 15 de agosto.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	Indicador finalizado en el mes de julio. Se realizaron las actividades, así: El 28/03/2019 se aprobaron las especificaciones técnicas para el proceso de contratación punto VI de la sesión No. JD-061/2019. El 08/04/2019 se publicó la oferta de compra en el sitio web de Bolpros. Entre abril y junio se recibieron consultas, subsanaciones y documentación, y se remitieron respuestas, y se amplió el plazo para la recepción de ofertas. El 27/06/2019 se recibió oferta para su evaluación, se solicitó subsanar documentación, para continuar con la siguiente etapa. El 12/07/2019 se programó la rueda de negociación de la oferta de compra y se cerró en fecha 15/07/2019, este mismo día se recibió de BOLPROS el contrato del servicio. El 19/07/2019 se emitió la orden de inició para realizar la Consultoría.
			Consultoría desarrollada	Porcentaje	64.00%	64.00%	100.00%	Se realizaron las siguientes actividades para la consultoría de riesgo operacional: Revisión de la metodología de las etapas de la gestión de riesgo operacional y la metodología para la construcción de indicadores. Reuniones con los líderes de los procesos. Entrega de la información solicitada por el consultor. Revisión de cumplimiento de la normativa interna y externa y de la herramienta tecnológica de riesgo operacional.

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					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	Informe	3.00	3.00	100.00%	Informes elaborados y remitidos a conocimiento de la Administración Superior, según detalle así: El 31/01/19 los proyectos al cierre del año 2018 y los proyectos programados para el año 2019. El 16/05/19 los proyectos que conforman el PESTI del período Enero-Marzo/2019. El 18/07/19 los proyectos que conforman el PESTI del período abril-junio/2019.
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	1.00	1.00	100.00%	Proyecto de expediente electrónico para vivienda usada implementado y finalizado en julio 2019.
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	45.00	45.00	100.00%	Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos; Fomentar conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental: Enero: 5 Mecanismos con 12 actividades. Febrero: 5 Mecanismos con 10 actividades. Marzo : 5 Mecanismos con 12 actividades. Abril: 5 Mecanismos con 9 actividades. Mayo: 5 Mecanismos con 12 actividades. Junio: 5 Mecanismos con 15 actividades. Julio: 5 Mecanismos con 14 actividades. Agosto: 5 Mecanismos con 11 actividades. Septiembre: 5 Mecanismos con 13 actividades

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	45.00%	45.00%	100.00%	<p>Los procesos de compra que conforman el proyecto, son:</p> <p>a) Suministro de 16 pantallas inteligentes como dispositivos informativos a nivel institucional.</p> <p>Actividades relevantes del proceso de Libre Gestión No 195/2019:</p> <p>15/07/2019 Proceso Adjudicado.</p> <p>25/07/2019 Se emitió Orden de Compra N° 000357.</p> <p>12/08/2019 Se emitió Orden de Inicio, el proveedor contaba con 60 días calendarios a partir de la fecha establecida en la orden de inicio, para realizar la entrega y con 45 días calendario a partir de la entrega para realizar la instalación y/o configuración de los dispositivos.</p> <p>Sin embargo, se realizó la entrega, instalación y/o configuración en un tiempo menor al establecido, levantándose el Acta de Recepción Final del proceso en fecha 20/09/2019.</p> <p>Por lo anterior, se finalizan con las actividades relacionadas a este proceso de contratación.</p> <p>b) Adquisición de un Servidor para apoyo a la plataforma tecnológica, actividades relevantes del proceso de Libre Gestión No 239/2019:</p> <p>20/08/2019 Proceso adjudicado</p> <p>06/09/2019 Contrato suscrito</p> <p>06/09/2019 A partir de esta fecha el proveedor cuenta con hasta 60 días para la entrega del suministro, siendo su fecha límite el 05/11/2019.</p> <p>Con la suscripción del contrato de este proceso se finalizan las actividades para indicador Propuesta Autorizada, y se solicitará habilitar la siguiente fase de implementación del suministro.</p>

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Consultoría desarrollada	Porcentaje	24.00%	24.00%	100.00%	Se han realizado las actividades según lo programado, entre las que destacan: revisión del Plan de Trabajo e incorporación de observaciones (12/08/2019, 13/08/2019 y 20/08/2019); reunión de trabajo con el Comité de Igualdad de Género (20/08/2019); reuniones con el Equipo Consultor; gestiones para convocar al personal de la agencia central para el llenado de la Encuesta Anónima; requerimientos de información a las unidades organizativas correspondientes; llenado virtual de encuesta anónima de opinión del personal del FSV (total:400 personas) (02/09/2019 al 06/09/2019); talleres (total:7) en Agencia Central (total:73 participantes) (11/09/2019, 13/09/2019, 17/09/2019 y 18/09/2019); entrevistas a clientes/as del FSV, entre otros. Elaboración del Diagnóstico Institucional de Género del FSV (fecha de entrega 30/09/2019)

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se ha realizado sondeo con 2 proveedores; siendo estos: CONSISA, sosteniéndose reuniones el 8, 19 y 27 de marzo y con el GRUPO SATELITE el 28 de febrero, con el propósito de conocer acerca del sistema y determinar si cuentan con lo que se está requiriendo. Se realizó el primer borrador de términos de referencia para revisión con GTI y otros involucrados
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	En mayo se modificaron los Términos de referencias; ya que dicho proceso se ejecutó a través de BOLPROS. En Sesión JD N°JD-106/2019 del 13/06/2019, Junta Directiva aprobó los términos de referencia. En agosto de recibieron un total de 6 ofertas; de las cuales 3 no subsanaron adendas y dos se eliminaron en visitas de campo; por lo que únicamente una oferta participará en dicha Licitación. Proceso adjudicado a la empresa Government Tool, S.A. de C.V; se firmó contrato "Suministro e Implementación del Sistema" con orden de inicio el 19/09/2019 con una duración de 6 meses.

# Proyectos e indicadores finalizados en el segundo trimestre 2019.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Gerencia de Finanzas	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p><b>Proyecto finalizado en abril/2019.</b></p> <p>Se presentó propuesta a Junta Directiva en JD-074 de fecha 25/04/2019 la cual comprende 2 opciones de financiamiento.</p> <p>1. Titularización de Inmuebles considerando para ello la reforma al Art. 46 a la Ley de Titularización de Activos y la Normas Técnicas para los Fondos de Titularización de Inmuebles vigentes a partir del 18/03/2019.</p> <p>2. Fondos de Inversión Cerrados de Desarrollo Inmobiliario, considerando la Ley de Fondos de Inversión y las Normas Técnicas de Fondos de Inversión Cerrados de Desarrollo Inmobiliario vigentes a partir de 10/12/2018.</p> <p>De acuerdo al análisis expuesto, Junta Directiva aprobó no continuar con el proyecto por no ser compatibles con la naturaleza de las actividades del FSV.</p>
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.50%	60.50%	100.00%	<p><b>Proyecto finalizado en abril/2019.</b></p> <p>Se realizó la presentación de la propuesta de Cotizaciones y propuesta de captación a través de Cuentas de Ahorro a Junta Directiva en JD-074 de fecha 25/04/2019, la cual comprendió un análisis de Opinión Legal para la viabilidad del proyecto.</p> <p>Acordando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de Cotizaciones. Se instruyó a la Administración del FSV para que a través de la Gerencia Legal y de la Gerencia de Finanzas se prepare el proyecto de Reforma de Ley para reactivar las Cotizaciones Obrero Patronal, y sea presentado a las instancias correspondientes, previa aprobación por parte de la Asamblea de Gobernadores.</li> <li>- Captación a través de Cuentas de Ahorro. Se aprobó dar por finalizada la propuesta por no ser compatibles con la naturaleza de las actividades del FSV.</li> </ul>

# Proyectos e indicadores finalizados en el segundo trimestre 2019.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	<p><b>Proyecto Finalizado en abril/2019.</b> Se concluyeron las actividades relacionadas al apoyo tecnológico que como GTI se le brinda, sistema instalado en producción el 12/04/2019. Se definieron los usuarios y roles para ingresar en el sistema, además se elaboró y entregó al Área de Desarrollo Organizacional manual de usuario.</p>
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Unidad de Género	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p><b>Indicador finalizado el mayo/2019.</b> Se realizaron actividades preparatorias entre las que destacan: Sondeo de mercado, definición de los requerimientos generales y específicos, entre otros. Se elaboraron los términos de referencia y se aprobaron en fecha 14/03/2019. Se recibieron y revisaron ofertas presentadas en UACI y se realizó notificación de resolución de adjudicación, se emitió y firmó la orden de compra por la instancia de autorización correspondiente (24/05/2019). Se emitió orden de inicio para proceso de libre gestión N° 107/2019 (03/06/2019), se revisó borrador del plan de trabajo remitido por la consultora adjudicada incorporándole observaciones (12/06/2019 y 13/06/2019), ante el incumplimiento de garantía de contrato -en el plazo previsto- se remitió informe a UACI para los efectos correspondientes (20/06/2019). Se brindó seguimiento al proceso administrativo sancionatorio seguido a la consultora adjudicada, autorizándose una prórroga para presentar la fianza, emitiéndose la orden de inicio con fecha 22/07/2019.</p>

# Proyectos e indicadores finalizados en el primer trimestre 2019.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-SEPTIEMBRE			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	Porcentaje	27.00%	27.00%	100.00%	<p><b>Indicador finalizado el 30/01/2019.</b></p> <p>Se procedió a investigar la posibilidad del traslado físico del centro de datos a una locación con mejores condiciones; concluyendo que es viable, dado que existen en el mercado opciones que podrían utilizarse para los propósitos planteados, sin embargo, después de diversos análisis el tema se vuelve más complejo, salvo algunas contrataciones de servicios que habría que incorporar, se tienen por otro lado los altos costos y la administración del personal y su coordinación desde oficina central, la que al menos en un principio, se visualiza con algunos inconvenientes. Producto de ello, se evaluaron otras alternativas, como el traslado de servicios a la nube, opción que es viable y se alcanzarían los objetivos planteados para el proyecto. Cabe también mencionar que utilizar éstos servicios es la tendencia actual de TI, en la que inclusive se brinda la posibilidad de realizar subcontrataciones que disminuyan las inversiones de hardware y software. Se autorizó iniciar un proceso sencillo, como la contratación de almacenamiento que se requiere para ejecutar los respaldos (diarios y semanales), labor que hasta ahora se ejecuta por medio de "cintas"</p> <p>.Propuesta autorizada de acuerdo a memorando de fecha 30/01/2019.</p>

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

3 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 3er. Trimestre 2019.

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Recursos obtenidos (SGC)
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta implementada
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Convenios formalizados

# Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

## 1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Número de Casos			Monto (En millones US\$)		
Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
4,333	4,607	106.32%	\$70.23	\$83.23	118.51%

### Factores incidentes:

La colocación de créditos en número se encuentra dentro del rango de aceptación y el monto se encuentra en el rango de alarma superior, lo cual responde a los siguientes factores:

- En términos generales, el FSV mantiene una tendencia inferior a las tasas de interés establecidas por el sistema financiero, evidenciando que las tasas son competitivas con relación al mercado, principalmente en la línea financiera de vivienda usada que representa aproximadamente el **70.39%** del total de créditos escriturados.
- Se han tenido buenos resultados en el proyecto de expediente digital de vivienda usada y otras líneas, lo que ha propiciado una mejora en los tiempos de trámite de crédito, lo que inicialmente incide con el resultado de créditos colocados.
- El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **985** casos, lo cual representa un **21.38%** del total de créditos escriturados y el programa Casa mujer **1,060** casos, representa **23.01%**.
- Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **258**, lo cual representa un **5.60%** del total de créditos escriturados.

### Acciones propuestas.

- Se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta en los periodos establecidos para tal fin.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA	20.75	22.58	1.83	91.90%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	46.00	42.40	-3.60	108.49%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS	54.00	52.67	-1.33	102.53%

### Factores incidentes:

Los resultados obtenidos se deben en su mayoría a aspectos tales como:

- En el caso de la vivienda nueva, los tiempos de respuesta se han incrementado debido a algunas solicitudes de antigüedad considerable que se han escriturado en los últimos meses.
- En el caso de la vivienda usada y otras líneas, los tiempos de respuesta se han disminuido derivados de la rotación del inventario de expedientes y de los efectos derivados de la implementación del expediente digital y mejoras en la gestión.
- Al mes de septiembre se tiene un inventario de más de 1,430 solicitudes en trámite.

### Acciones propuestas:

- Evaluación del inventario y recursos disponibles para atender las solicitudes en trámite de manera de incidir en lo posible en los tiempos de respuesta.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	4,054	\$42.12		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		4.10%	4.32%	94.91%

### Factores incidentes:

- La colocación de 4,607 créditos hipotecarios por un monto total de \$83.23 millones, correspondientes al plan de inversión institucional.
- La amplia y diversificada red de canales de pago, ha facilitado a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos en mora; en el período la captación en efectivo fue de \$116.10 millones (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de \$44.34 millones.
- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para la recuperación de saldos vencidos y en mora, durante el mes la contribución de las alternativas de solución aplicadas fue \$0.58 millones por medio de débitos a cuenta de ahorro, \$4.54 millones adjudicaciones de daciones en pago, \$2.83 millones liquidados por la compañía de seguros, \$7.37 millones por medio de venta de viviendas, \$2.55 millones refinanciamientos de deuda, \$12.13 millones por adjudicaciones judiciales, \$2.99 millones reestructuraciones de deuda y \$0.90 millones otras formas de pago.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 2,714 préstamos por un monto total de \$40.43 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 3,897 préstamos por un monto de \$50.78 millones.
- El efecto generado por el número de días del mes de febrero, que provoca que casos de préstamos no alcancen el número de días para considerarse vencidos.

Nota: No aplica el establecimiento de acciones ya que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES A SEPTIEMBRE 2019



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$114.50	\$116.74	\$2.24	101.96%

### Factores incidentes:

- Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.
  - ✓ Para el abono de la cuota del mes de marzo, el Fondo Social para la Vivienda (FSV) ha puesto a disposición de sus clientes más de 1,400 puntos de pago, a través de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco G&T Continental, Banco Promerica y Banco Hipotecario.
  - ✓ Brinda la opción de realizar abonos a través de 1 institución de recaudación y en los Corresponsales Financieros de Banco Promerica localizados en todo el país.
  - ✓ También se pueden realizar pagos desde el Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.
- Resultados de la gestión de cobro administrativo realizada.

Nota: En atención a que los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, no será necesario el establecimiento de acciones adicionales a las que ya se están ejecutando actualmente.





FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Solicitudes de Ajuste

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2019 POR CIERRE 3° TRIMESTRE



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

Proyecto	Indicador de resultados	PAO 2019 (Aprobado AG)	Modificación PAO 2019
<b>Gerencia General</b>			
1.10 Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	45.00	40.00
<b>Gerencia de Servicio al Cliente</b>			
1.2 Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	10.00	9.50
<b>Gerencia de Créditos</b>			
1.3 Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	10.00	10.50
	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	33.00	28.00
<b>Gerencia Administrativa</b>			
4.27 Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	7.50%	Eliminar proyecto e indicadores de resultados. Se reiniciará en 2020.
	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	5.00%	
4.38 Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Sistema implementado	-	Habilitar la fase con un 35.00%.
4.39 Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Sistema implementado	-	Habilitar la fase con un 35.00%.

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2019 POR CIERRE 3° TRIMESTRE



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

Proyecto	Indicador de resultados	PAO 2019 (Aprobado AG)	Modificación PAO 2019
<b>Gerencia de Tecnología de la Información</b>			
4.32 Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Propuesta implementada	-	Habilitar la fase con un 100.00%.
4.38 Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Sistema instalado	-	Habilitar la fase con un 35.00%.
4.39 Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Sistema instalado	-	Habilitar la fase con un 35.00%.
<b>Unidad de Riesgos</b>			
3.21 Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Consultoría desarrollada	-	Habilitar la fase con un 28.00%.
<b>Gerencia de Finanzas</b>			
3.6 Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Recursos obtenidos (SGC)	\$25.00 millones	\$20.00 millones
3.13 Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta implementada	100.00%	Eliminar indicador de resultados
4.25 Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	100.00%	70.00%



# GERENCIA GENERAL



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	45.00	Pasar meta anual a 40 días hábiles.	La modificación a la meta anual y la reprogramación mensual obedece al análisis realizado a las ejecutorias de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el tercer trimestre 2019, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y mejoras implementadas en los procesos de trabajo.

# GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	10.00	Pasar meta anual a 9.50 días hábiles.	La modificación a la meta anual y la reprogramación mensual obedece al análisis realizado a las ejecutorias de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el tercer trimestre 2019, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y mejoras implementadas a los procesos de trabajo.

# GERENCIA DE CRÉDITOS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	10.00	Pasar meta anual a 10.50 días hábiles.	La modificación a la meta anual y la reprogramación mensual obedece al análisis realizado a las ejecutorias de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el tercer trimestre 2019, considerando la capacidad instalada del proceso, la atención del inventario de solicitudes en trámite y mejoras implementadas a los procesos de trabajo.
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	33.00	Pasar meta anual a 28.00 días hábiles.	

# GERENCIA ADMINISTRATIVA



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Porcentaje	7.50%	Eliminar proyecto e indicadores de resultados.	Eliminar proyecto e indicadores de resultado del PAO 2019 ya que se reiniciará la programación del proyecto en 2020, considerando que han tenido cambios significativos en la definición de su alcance y ha sido replanteada su delimitación como parte del Plan Anual de Inversión Pública.
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Porcentaje	5.00%		
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Sistema implementado	Porcentaje	35.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 35.00%.	Considerando el avance de los indicadores de resultados "Propuesta autorizada", es necesario activar los indicadores "Sistema instalado" para la Gerencia de Tecnología de la Información y "Sistema implementado" para la Gerencia Administrativa con meta para ambos indicadores del 35%.
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Sistema implementado	Porcentaje	35.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 35.00%.	

# GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 100.00%.	Considerando el avance del indicador de resultados "Propuesta autorizada", es necesario activar el indicador "Propuesta implementada" con meta anual de 100%.
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Sistema instalado	Porcentaje	35.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 35.00%.	Considerando el avance de los indicadores de resultados "Propuesta autorizada", es necesario activar los indicadores "Sistema instalado" para la Gerencia de Tecnología de la Información y "Sistema implementado" para la Gerencia Administrativa con meta para ambos indicadores del 35%.
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Sistema instalado	Porcentaje	35.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 35.00%.	

# UNIDAD DE RIESGOS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Consultoría desarrollada	Porcentaje	28.00%	Activar este indicador para 2019 con meta anual de 28.00%.	En atención a que el proceso de contratación fue mas ágil de lo esperado, se realizó anticipadamente la contratación del proveedor para el desarrollo de la consultoría, que iniciará a partir del mes de noviembre 2019; es necesario activar el indicador "Consultoría desarrollada" con meta anual de 28%.

# GERENCIA DE FINANZAS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2019		
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Recursos Obtenidos (SGC))	Millones \$	\$25.00 millones	Pasar meta anual a \$20.00 millones	Se solicita reducir la meta del indicador del plan de trabajo 2019, ya que solo se requerirán \$20.00 millones para cerrar el 2019 a fin de cumplir con los compromisos de inversión en créditos hipotecarios.
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	Eliminar el indicador de resultados.	Se solicita eliminar el indicador de resultados "Propuesta implementada" debido a que en el país está en discusión de potencial reforma integral al sistema de pensiones, lo que incide en cualquier iniciativa que se pueda gestar por la institución, lo que vuelve contraproducente continuar con este proyecto.
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00%	Pasar meta anual a 70% y reprogramar el 30% restante para el 2020.	La implementación del colector individual y colectivo con NPE, requiere de un desarrollo del portal de servicios electrónico para la generación del comprobante de pago de planilla y la habilitación de los Webservice lo cual se estima finalizado para el último trimestre de 2019.

# Solicitud



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Septiembre 2019.
- Autorizar los ajustes al PAO 2019, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.