



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2020 Enero-Junio 2020

30 de julio de 2020  
JD-122/2020

# Introducción



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-164 del 17 de octubre de 2019, sobre:

**“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados. Autorizar las modificaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente que se originen por la ejecución del PAO 2020”.**

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2020 correspondiente al período enero-junio 2020.

# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA

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

# EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

ÁREAS ESTRÁTEGICAS		PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
1. Acceso a soluciones habitacionales	Objetivos	1	1	5.0%	3.80%
2. Gestión Crediticia	Objetivos	2	4	15.0%	12.53%
	Proyectos	2	2	10.0%	4.55%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.0%	9.60%
	Proyectos	2	2	10.0%	10.00%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.0%	10.00%
	Proyectos	6	8	10.0%	9.45%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.0%	13.72%
	Proyectos	12	14	15.0%	10.89%
		35	48	100.0%	84.54%

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



# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos</b>							
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	9,109.00	6,930.00	76.08%	Desfase
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>							
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	2,153.00	1,650.00	76.64%	Desfase
			Monto de créditos otorgados (SGC)	\$37.18	\$33.37	89.75%	Desfase
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	16.00	17.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$112,000.00	\$145,239.39	100.00%	Cumpléndose
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>							
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	45.50%	45.50%	Desfase
<b>3. Servicio al Cliente - Objetivos</b>							
3.1	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	95.00%	92.94%	97.83%	Cumplió en rango
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	90.00%	80.00%	88.89%	Desfase
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>							
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumpléndose
3.4	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	2.23%	2.23%	100.00%	Cumplido

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>							
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$59.25	\$62.78	100.00%	Cumpléndose
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	3.60%	2.42%	100.00%	Cumpléndose
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	8.50%	8.98%	100.00%	Cumpléndose
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>							
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	50.00%	50.00%	100.00%	Cumpléndose
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	1.00	2.00	100.00%	Cumpléndose
4.2	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	50.00%	50.00%	100.00%	Cumpléndose
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada	72.00%	72.00%	100.00%	Cumplido
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Consultoría Desarrollada	100.00%	100.00%	100.00%	Cumpléndose
4.5	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	50.00%	50.00%	100.00%	Cumplido
			Sistema implementado	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	100.00%	78.00%	78.00%	Desfase

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>							
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	21.65	24.45	88.55%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	34.00	37.97	89.54%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	33.65	35.16	95.71%	Cumplió en rango
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	12.55	13.52	92.83%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	22.95	26.22	87.53%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	24.00	23.11	100.00%	Cumplíendose
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	9.10	10.93	83.26%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	11.05	11.75	94.04%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	9.65	12.05	80.08%	Cumplió en rango
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	13.00	10.90	100.00%	Cumplíendose

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>							
5.4	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	2.50%	2.50%	100.00%	Cumpléndose
5.5	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Unidad de Género	Recomendaciones autorizadas implementadas	45.25%	46.25%	100.00%	Cumpléndose
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	55.00%	45.00%	81.82%	Desfase
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	30.00%	3.00%	10.00%	Desfase
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	50.00%	3.00%	6.00%	Desfase
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	12.00%	0.00%	0.00%	Desfase
5.9	Elaboración de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 (N)	Gerencia de Planificación	PEI elaborado y autorizado	70.00%	67.00%	95.71%	Cumplió en rango
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	50.00%	37.50%	75.00%	Desfase
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	70.00%	70.00%	100.00%	Cumpléndose
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	20.00	20.00	100.00%	Cumpléndose
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	30.00%	30.00%	100.00%	Cumpléndose
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN</b>						<b>84.54%</b>	

# **Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves**

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

## 1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Número de Casos			Monto (En millones US\$)		
Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
2,153	1,650	76.64%	\$37.18	\$33.37	89.75%

### Factores incidentes:

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

- El resultado refleja la afectación de la Pandemia COVID-19 y sus consecuencias sobre el comportamiento de la afluencia de clientes, la reactivación económica por fases y aspectos como la movilización de la ciudadanía.
- 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 **59.4%** del total de créditos escriturados.
- Se ha incrementado la oferta de vivienda en la zona oriental.
- El programa Casa Joven refleja una colocación significativa, pues en el período se han escriturado **282** casos, lo cual representa un **17.09%** del total de créditos escriturados, el programa Casa mujer **281** casos, representa **17.03%** y el programa Vivienda Social **258** casos, representa **15.6%**.
- Los créditos provenientes de la Sucursal Paseo en el período fueron **73**, lo cual representa un **4.42%** del total de créditos escriturados.

### Acciones a realizar:

- Reprogramar el Plan de Inversión 2020, por efectos derivados de la emergencia de COVID-19.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA	21.65	24.45	2.08	88.55%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA	34.00	37.97	3.97	89.54%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC) (N)	33.65	35.16	1.51	95.71%

### Factores incidentes:

Si bien los resultados se encuentran dentro del rango de aceptación, en los últimos meses los mismos han presentado una tendencia al alza en atención a las afectaciones en la situación de los procesos debido a la coyuntura actual por pandemia COVID-19, ya que el FSV no está operando en condiciones normales (capacidad instalada menor a la requerida, cierres inesperados, entre otros), aunado al desfase de las fases de la reapertura económica (que tienen repercusión directa en la movilidad y en la situación laboral de los clientes) y la reconfirmación de la capacidad económica del cliente.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	2,311	\$23.87		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.60%	2.42%	148.76%

### Factores incidentes:

- Principalmente la aplicación de las políticas para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales generadas por la pandemia COVID-19 autorizadas desde el 23 de marzo hasta el 30 de junio, que congeló la situación de morosidad y calificación crediticia al mes de febrero y el traslado saldos de prestamos en balance de 59,873 casos por \$13.44 millones de saldos diferidos al final del préstamo.
- La colocación de 1,650 créditos hipotecarios por un monto total de \$33.37 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 \$61.84 millones (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de \$16.45 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 \$0.19 millones por medio de débitos a cuenta de ahorro, \$1.02 millones adjudicaciones de daciones en pago, \$1.10 millones liquidados por la compañía de seguros, \$2.07 millones por medio de venta de viviendas, \$0.51 millones refinanciamientos de deuda, \$4.18 millones por adjudicaciones judiciales, \$0.55 millones reestructuraciones de deuda y \$0.27 millones otras formas de pago.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 969 préstamos por un monto total de \$19.31 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 1,016 préstamos por un monto de \$14.03 millones.



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$59.25	\$62.78	\$3.53	105.96%

### Factores incidentes:

- Modificación de metas a partir del mes de marzo para reflejar la tendencia real de pago de los clientes en atención a la afectación por la pandemia de COVID-19 y la aplicación de las políticas para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales generadas por la pandemia COVID-19 autorizadas desde el 23 de marzo hasta el 30 de junio.
- Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.
  - ✓ Para el abono de la cuota 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.





FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Solicitudes de ajuste

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2020 POR CIERRE DE JUNIO 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	PAO 2020 (Aprobado AG)	Meta modificada PAO 2020
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos</b>					
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	29,568 personas	19,895 personas
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>					
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	7,000.00	4,697
			Monto de créditos otorgados (SGC)	\$117.89	\$82.61
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>					
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	-	Habilitar la fase con un 50.00%
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>					
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	4.60%	4.90%
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>					
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	-	Habilitar la fase con un 25.00%
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de cumplimiento	Recomendaciones implementadas	-	Habilitar la fase con un 15.00%
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas	-	Habilitar la fase con un 77.90%

# CAMBIOS AL PLAN DE INVERSIÓN 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

LÍNEA FINANCIERA	META VIGENTE				AJUSTE DE META JULIO 2020			
	NÚMERO	%	MONTO (\$)	%	NÚMERO	%	MONTO (\$)	%
<b>CRÉDITOS CON DESEMBOLSO</b>	<b>5,540</b>	<b>79.14%</b>	<b>\$106.17</b>	<b>90.06%</b>	<b>3,660</b>	<b>77.92%</b>	<b>\$73.28</b>	<b>88.70%</b>
ADQUISICION DE VIVIENDA	5,410	77.29%	\$104.45	88.60%	3,552	75.62%	\$71.66	86.74%
VIVIENDA NUEVA	739	10.56%	\$30.46	25.84%	566	12.05%	\$19.66	23.80%
PÚBLICO	100	1.43%	\$2.20	1.87%	79	1.68%	\$1.36	1.65%
PRIVADO	639	9.13%	\$28.26	23.97%	487	10.37%	\$18.30	22.15%
VIVIENDA USADA	4,671	66.73%	\$73.99	62.76%	2,986	63.57%	\$51.99	62.94%
CONSTRUCCIÓN	6	0.09%	\$0.14	0.12%	6	0.13%	\$0.14	0.17%
RAM	31	0.44%	\$0.28	0.24%	23	0.49%	\$0.18	0.22%
FINANCIAMIENTO DE DEUDA	31	0.44%	\$0.65	0.55%	24	0.51%	\$0.54	0.66%
LOTES	62	0.89%	\$0.65	0.55%	55	1.17%	\$0.76	0.92%
<b>CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO</b>	<b>1,460</b>	<b>20.86%</b>	<b>\$11.72</b>	<b>9.94%</b>	<b>1,037</b>	<b>22.08%</b>	<b>\$9.33</b>	<b>11.30%</b>
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	1,176	16.80%	\$9.41	7.98%	879	18.71%	\$8.06	9.75%
REFINANCIAMIENTO	284	4.06%	\$2.31	1.96%	158	3.36%	\$1.28	1.55%
<b>TOTAL</b>	<b>7,000</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$117.89</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,697</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$82.61</b>	<b>100.00%</b>

# CAMBIOS AL PLAN DE INVERSIÓN 2020



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

ZONA GEOGRÁFICA	META VIGENTE FEBRERO 2020				AJUSTE DE META JULIO 2020			
	NÚMERO	%	MILLONES \$	%	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Zona Occidental	538	7.69%	\$8.26	7.01%	311	6.62%	\$6.68	8.09%
Zona Central*	5,895	84.21%	\$94.33	80.01%	4,096	87.20%	\$66.12	80.04%
Zona Oriental	567	8.10%	\$15.30	12.98%	290	6.17%	\$9.81	11.87%
<b>TOTAL</b>	<b>7,000</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$117.89</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,697</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$82.61</b>	<b>100.00%</b>

\*Nota: Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2020 de 156 créditos por US\$4.12 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2020 el 3.3% y 5.0% respectivamente.

# Solicitud



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Objetivos

# Plan Anual Operativo 2020

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	Número	9,109.00	6,930.00	76.08%	Se ha beneficiado a la población mediante el acceso a soluciones habitacionales. El resultado refleja la afectación de la Pandemia COVID-19 y sus consecuencias sobre el comportamiento de la afluencia de clientes, la reactivación económica por fases y aspectos como la movilización de la ciudadanía. Se hará ajuste de meta al Plan de Inversión para el período de julio a diciembre 2020, para adecuarlo a la realidad actual derivadas de la Pandemia COVID-19 y proyecciones de la reactivación económica.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	2,153.00	1,650.00	76.64%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva a 293 (17.8%), Vivienda Usada 981 (59.4%), Activos Extraordinarios 261 (15.8%) y Otras Líneas 115 (7.0%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 2,310 solicitudes por \$43.14 millones. Es importante mencionar que los resultados se ven directamente influenciados por el Decreto de emergencia por el COVID19, ordenando cuarentena domiciliar obligatoria a nivel nacional, vigente a partir de marzo/20 con sus respectivas prórrogas al 16 junio/20. Acción: Se realizará modificación al Plan de Inversión con vigencia a partir de julio 2020.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$37.18	\$33.37	89.75%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva \$11.78 (35.3%), Vivienda Usada \$17.01 (51.0%), Activos Extraordinarios \$3.04 (9.1%) y Otras Líneas \$1.54 (4.6%) y reflejan una colocación mayor a la programada. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 2,310 solicitudes por \$43.14 millones. Es importante mencionar que los resultados se ven directamente influenciados por el Decreto de emergencia por el COVID19, ordenando cuarentena domiciliar obligatoria a nivel nacional, vigente a partir de marzo/20 con sus respectivas prórrogas al 16 junio/20. Acción: Se realizará modificación al Plan de Inversión con vigencia a partir de julio 2020.



**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas	Número	16.00	17.00	106.25%	Al mes que se informa se ha vendido 13 activos en Oficina Central, 2 en Agencia Santa Ana y 2 Agencia San Miguel siendo gestionados por promotores internos.
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$112,000.00	\$145,239.39	129.68%	Se han vendido 17 activos extraordinarios por un monto de \$106,799.52 en Oficina Central, Agencia Santa Ana \$13,906.66 y \$24,533.21 en Agencia San Miguel. Causas: 1. Promoción realizada a los descuentos por pagos al contado. 2. Gestión masiva de solicitud de autorización de precios de venta a Junta Directiva. 3. Gestiones realizadas oportunamente para el pago de impuestos y solvencias. 4. Depuración y gestiones que se están implementando a la Normativa relacionada al proceso. Acción: Se evaluarán los resultados obtenidos.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.1	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	95.00%	92.84%	97.83%	En el mes de febrero/2020 los factores evaluados con mayor puntuación mayor al promedio alcanzado: 92.94% amabilidad, asesoría y opciones brindadas por el personal; 95.00% satisfacción con el servicio recibido; 97.00% recomendaría los servicios. Es de mencionar que los clientes encuestados fueron 100.
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	Porcentaje	90.00%	80.00%	88.89%	El dato que se reporta corresponde a la nota promedio obtenida en el período de octubre a diciembre del 2019; se formularon 6 preguntas a 11 empresas. Causa: Se obtuvo respuesta solo de un constructor. Acción: se ha implementado un sistema de gestión de solicitudes de Factibilidad para reducir el tiempo de respuesta.

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$59.25	\$62.78	105.96%	Los resultados informados responden principalmente a: compromiso de los clientes en el pago de las cuotas de préstamos, medidas adoptadas por el FSV en apoyo a los clientes afectados directamente por la pandemia del COVID-19. →
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.60%	2.42%	148.76%	La cartera hipotecaria de balance quedó conformada por 94,931 préstamos con un saldo de \$986.43 millones, de los cuales 2,311 préstamos se encuentran vencidos por un monto de \$23.87 millones. El principal factor que ha incidido en el resultado es la suspensión de las obligaciones de pago y el congelamiento de la situación crediticia por la emergencia del COVID-19. No requiere tomar acciones dado que es una medida de carácter temporal. →
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.50%	8.98%	105.65%	En el mes que se informa, se sobrecumplió con la meta en un 5.65%, en atención a la cobertura de préstamos vencidos.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	21.65	24.45	88.55%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 293 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 Hábiles	34.00	37.97	89.54%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 981 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Días Hábiles	33.65	35.16	95.71%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 261 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios.



**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	12.55	13.52	92.83%	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 293 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 205 solicitudes por \$9.02 millones.
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábles	9.10	10.93	83.26%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 293 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

**Total tiempo Vivienda Nueva: 24.45 días hábiles**

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	22.95	26.22	87.53%	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 981 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 1,070 solicitudes por \$21.14 millones.
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	11.05	11.75	94.04%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 973 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

**Total tiempo Vivienda Usada: 37.97 días hábiles**

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio hasta la aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)(N)	Días Hábles	24.00	23.11	103.85%	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 261 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 880 solicitudes por \$10.61 millones.
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio hasta la formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) (N)	Días Hábles	9.65	12.05	80.03%	Los tiempos reportados corresponden a un total de 261 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.

**Total tiempo Activos Extraordinarios: 35.16 días hábiles**

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	Días Hábiles	13.00	10.90	119.27%	En el período que se informa se ha dado trámite a 9 solicitudes de Factibilidad.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Proyectos y Acciones

Plan Anual Operativo 2020  
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Proyectos

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	45.50%	45.50%	<p>Actividades realizadas:</p> <p>Enero. Se sostuvo 3 reuniones con el equipo de trabajo Gerencia de Planificación, Servicio al Cliente y Unidad de Auditoria Interna, para identificar aspectos de mejora.</p> <p>Febrero. Se estableció plan de acción de mejoras con avance en depuración de inventario, fallas en proceso crediticio y elaboración de requerimientos de sistema.</p> <p>Marzo. Se realizó reunión entre el Área de Activos Extraordinarios y la Gerencia Técnica para el rediseño del estudio de Pre-inversión, definiéndose el presupuesto para su ejecución.</p> <p>Causa: La finalización y presentación de la propuesta se ha visto afectada por la coyuntura actual de la pandemia COVID-19, ya que el FSV no está operando con normalidad y con su capacidad instalada completa.</p> <p>Acciones: Se dará seguimiento a todos los planteamientos sobre mejoras al proceso, sistemas, atención de observaciones de auditorías, avalúos de activos; para finalizar el documento de propuesta.</p>

# Plan Anual Operativo 2020

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Informe	1.00	2.00	200.00%	Informe de Evaluación Técnica de Riesgos presentado a Junta Directiva No. JD-030/2020 punto VII de fecha 13 de febrero y JD-097/2020 punto IX de fecha 25 de junio de 2020. La actividad se realizó con anticipación debido a la reanudación de labores, por lo que no requiere el establecimiento de acciones ya que se nivelará el próximo mes.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	30.00%	3.00%	10.00%	<p>Si bien se ha avanzado en una parte de la carga de datos del nuevo sistema, el proyecto presenta desfase acumulado en su ejecución debido a que se han extendido en diversas ocasiones los plazos para entrega del suministro e implementación del sistema por parte del proveedor externo, en atención a la declaratoria de emergencia por la pandemia COVID-19 y a la reapertura económica (el 16/03/2020 se autorizó solicitud de prórroga, gestionada por el proveedor, siendo la nueva fecha de finalización de la implementación del sistema el 18/04/2020, dicho plazo se vio suspendido por la emergencia COVID-19, reactivándose para el FSV el 16/06/20; sin embargo la empresa está habilitada para operar de forma presencial hasta la fase 2 del plan, afectando la normalidad de sus actividades).</p> <p>Acción: Se solicitará ajuste a la programación del plan de trabajo y se continuarán realizando algunas actividades bajo la modalidad de teletrabajo en coordinación con la empresa y GTI.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.7	Implementación de sistema para la administración de transporte	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	50.00%	3.00%	6.00%	Se adjudicó a la empresa Government Tools, se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019. Actividades desarrolladas: Análisis de procesos y requerimientos, plasmados en documento de diseño. El proyecto presenta desfase acumulado en su ejecución debido a que se han extendido en diversas ocasiones los plazos para entrega del suministro e implementación del sistema por parte del proveedor externo, en atención a la declaratoria de emergencia por la pandemia COVID-19 y a la reapertura económica (la empresa está habilitada para operar de forma presencial hasta la fase 2 del plan, afectando la normalidad de sus actividades). Se ajustará el plan de trabajo para este trimestre.
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	12.00%	0.00%	0.00%	Proyecto presenta desfase en su ejecución debido a que la empresa contratada está desarrollando el rediseño del sistema, se sostuvo reunión con el contratista y personal de GTI para evaluar y analizar las actividades que se encuentran retrasadas. Acciones: Se brindará prioridad a esta actividad

# Plan Anual Operativo 2020

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

**Objetivo estratégico:** Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	100.00%	78.00%	78.00%	Se elaboró propuesta sobre el informe de cartera hipotecaria a diciembre 2019 y de medidas para contención de la mora, el cual fue presentado a autorización de Junta Directiva en sesión JD-030/2020 y en sesión de Asamblea de Gobernadores AG-167/2020. Queda pendiente presentar un plan con alcance integral para la recuperación de cartera hipotecaria en mora, a fin de dar cumplimiento al acuerdo de Asamblea de Gobernadores emitido en dicha sesión, lo cual se realizará en los próximos meses.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.6	Implementación de sistema para la administración del activo fijo	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	55.00%	45.00%	81.82%	<p>Se adjudicó a la empresa Government Tools, se emitió orden de inicio con fecha 19/09/2019.</p> <p>Actividades desarrolladas: Análisis de procesos y requerimientos, plasmados en documento de diseño. Desarrollo de adecuaciones al sistema, las cuales se encuentran instaladas en el ambiente de pruebas. Levantamiento de 13 casos de prueba, los cuales sirven como apoyo al usuario para iniciar con las pruebas y certificaciones.</p> <p>El proyecto presenta desfase acumulado en su ejecución debido a que se han extendido en diversas ocasiones los plazos para entrega del suministro e implementación del sistema por parte del proveedor externo, en atención a la declaratoria de emergencia por la pandemia COVID-19 y a la reapertura económica (la empresa está habilitada para operar de forma presencial hasta la fase 2 del plan, afectando la normalidad de sus actividades).</p> <p>No se requiere acciones, ya que se espera nivelar el cumplimiento en meses posteriores.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.11	Análisis de riesgos por puestos de trabajo (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	37.50%	75.00%	Se revisaron los TDRS con el Área de Desarrollo Organizacional y la UACI no obstante, hubo necesidad de ampliar el sondeo con posibles proveedores y surgieron otros ajustes a los mismos, lo cual implicó mayor tiempo de lo previsto. Acción: Valorar ajuste considerando además el tiempo de la emergencia para retomar las actividades ya planificadas.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	50.00%	50.00%	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 virtuales bajo la modalidad de teletrabajo para la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés.
4.2	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Unidad de Riesgos	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Las recomendaciones a implementar derivadas de la consultoría para la Gestión de Riesgo Operacional, están relacionadas a: Metodología de riesgos, metodología de indicadores, seguimiento de la gestión de riesgos y cultura de riesgos. Se realizaron las actividades definidas en la modificación a la metodología de riesgos que comprende la modificación de la escala de valoración y la identificación de los riesgos relacionados a los objetivos; la metodología de indicadores y su clasificación y la definición de la metodología para la evaluación de los controles internos.

# Plan Anual Operativo 2020

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

**Objetivo estratégico:** Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada	Porcentaje	72.00%	72.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de marzo.</p> <p>-08 de enero: se remitió primer borrador de informe diagnóstico con comentarios.</p> <p>-29 de enero: se recibió el avance del informe diagnóstico y anexo metodológico con los cambios para revisión.</p> <p>-31 de enero: se enviaron nuevamente los informes con comentarios.</p> <p>-05 y 11 de febrero: se recibieron las versiones 3 y 4 respectivamente del informe borrador de diagnóstico y metodológico y se remitieron con comentarios.</p> <p>-16 de febrero: se recibió el informe de diagnóstico y metodológico definitivos.</p> <p>-27 y 28 de febrero: se realizó capacitación sobre aspectos técnicos de la consultoría. El 28 de febrero se realizó la presentación de los resultados finales de la consultoría a la Administración Superior, Gerente de Finanzas, Gerente de Planificación, Unidad de Recursos Financieros, Área de Tesorería y Custodia, Unidad de Riesgos, Asistente y Asesor Jurídico de la Presidencia y Dirección Ejecutiva.</p> <p>- 03 de marzo se recibió el informe final de la consultoría.</p>
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Oficialía de Cumplimiento	Consultoría Desarrollada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p>Indicador finalizado en el mes de marzo.</p> <p>Con fecha 02/01/2020 se emitió orden de inicio de la consultoría a la sociedad PwC, con una duración de 60 días, según el documento emitido. En esa misma fecha se recibieron los requerimientos de información para su evaluación.</p> <p>Con fecha 25/02/2020 se finalizó la consultoría y se recibió el informe borrador para revisión por parte del Administrador de Contrato.</p> <p>Con fecha 09/03/2020 se realizó la presentación al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y se firmó el Acta de Recepción del producto final.</p>

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.4	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	2.50%	2.50%	100.00%	En sesión de Junta Directiva N° JD-025/2020, del 06/febrero, punto de acta VIII) se aprobó el mecanismo de contratación y especificaciones técnicas para el proceso de Mercado Bursátil N° MB-02/2020 "Suministro, Instalación y/o Configuración de Switches en Alta Disponibilidad y Almacenamiento para Centro de Datos ubicado en Oficina Central del FSV". 20 de febrero se publicó el proceso en el sitio web de BOLPROS. Este proyecto se reprogramó en atención a la situación de emergencia nacional que el país atraviesa y atendiendo las medidas giradas por el Gobierno Central, de cuarentena domiciliar obligatoria, los plazos de las contrataciones fueron afectados.
5.5	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género	Unidad de Género	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	45.25%	46.25%	102.21%	En el mes de enero se realizó adecuación de la propuesta del Plan de Acción de la Política de Igualdad a un cronograma. Durante los meses de febrero a junio se realizó la incorporación de la propuesta de la Política a Manual, realizándose las adecuaciones y ajustes correspondientes para su respectiva aprobación por la autoridad competente. Asimismo se realizó 1 publicación durante el mes de enero. Se han finalizado 2 recomendaciones y 1 en proceso.
5.9	Elaboración de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 (N)	Gerencia de Planificación	PEI elaborado y autorizado	Porcentaje	70.00%	67.00%	95.71%	Durante el periodo se han ejecutado las acciones de revisión del pensamiento y filosofía institucional, se elaboró el levantamiento de proyecciones financieras, objetivos y proyectos estratégicos; se hizo el levantamiento del documento PEI proforma, se presentó a la Administración Superior y Gerentes de Área y se están atendiendo los ajustes solicitados y cambios de proyecciones por efectos de la Pandemia COVID-19.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.12	Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	Durante el periodo se obtuvo la propuesta del proyecto completado; asimismo se realizaron los ajustes de los mecanismo y sondeo con las Áreas de Valúos de Garantía y Atención al Cliente.
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	20.00	20.00	100.00%	Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos; Fomentar Conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental: Enero: 5 mecanismos con 11 actividades. Febrero: 5 mecanismos con 10 actividades. Marzo: 3 mecanismos con 6 actividades. Abril: 2 mecanismos con 3 actividades. Mayo: 2 mecanismos con 3 actividades. Junio: 3 mecanismos con 5 actividades.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.16	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Gerencia de Finanzas	Propuesta implementada	Porcentaje	30.00%	30.00%	100.00%	Actividades ejecutadas: 1. Implementación en el mes de enero el Portal de Servicios Electrónicos, que incluye la generación de comprobantes de pagos por planilla y también el pago individual entre otras funcionales del sistema de pagos. 2. Habilitación de Web Service. Con fecha 06 y 23 de enero de 2020, se realizaron reuniones con personal técnico del FSV y Banco Agrícola (designado para pruebas piloto), como parte del proceso de implementación de los pagos individuales con NPE y se gestionó con dicho banco la creación de una VPN que permita una comunicación segura en la implementación del colector de pagos. 3. Se compartió con Banco de Fomento Agropecuario (BFA) el documento técnico relacionado con los WebService para el colector de pagos individuales por medio de NPE y se han mantenido consultas entre los equipos técnicos del FSV y el BFA relacionado con el ambiente de prueba del WebService para los pagos individuales usando NPE. 4. Se enviaron muestras de NPE (mandamiento de pago colectivo) a la empresa GS1 para su revisión y visto bueno.

# Proyectos e indicadores finalizados en enero y febrero 2020.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p><b>Indicador finalizado en enero/2020.</b></p> <p>Propuesta de proyecto elaborada, esta contempla tres fases, la fase I el mejoramiento de la generación de información para los clientes; fase II la incorporación de nuevos servicios y fase III que incluye creación de sitio web para activos extraordinarios, sistema de citas programadas, ingreso de solicitudes. Para ellos se elaboró bases para la contratación en BOLPROS de horas de desarrollo para el proyecto.</p> <p>La propuesta de proyecto fue presentada en octubre 2019 a la Administración Superior, presentación que se sometió a autorización de Junta Directiva en el punto VIII de la sesión JD-010/2020 del 16/01/2020 de los términos de referencia para la contratación de horas para el desarrollo para sistemas asociados a los componentes de la fase II y III, se concluye con la actividad programada y propuesta autorizada.</p>
3.4	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	2.23%	2.23%	100.00%	<p><b>Proyecto finalizado en enero/2020.</b></p> <p>Mejorar la experiencia de usuario y usabilidad del Sistema transaccional E-Gob:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el día 29/01/2020, se oficializó la puesta en producción del sistema de Consultas Electrónicas.</li> <li>• A partir del 30/01/2020 se inicia la semana de acompañamiento postproducción por parte de la empresa AYSSA.</li> </ul>

# Proyectos e indicadores finalizados en enero y febrero 2020.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.5	Implementación de listas de PEP's, listas internacionales y de cautela	Oficialía de Cumplimiento	Propuesta autorizada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	<p><b>Indicador finalizado en el mes de febrero.</b></p> <p>El 07/01/2020 se recibió el borrador de Especificaciones Técnicas del proceso de Libre Gestión No. FSV-582/2019. El 15/01/2020 se remitió a la UACI el documento revisado. El 31/01/2020 se revisó y se remitió a la UACI los resultados de la evaluación de la oferta presentada.</p> <p>Con fecha 06/02/2020 se emitió la orden de inicio del suministro de licencia de software de listas PEP's y de cautela. El 10/02/2020 se impartió capacitación de la herramienta y se firmó el acta de recepción.</p>
			Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<p><b>Indicador finalizado el mes de febrero.</b></p> <p>Con fecha 06/02/2020 se emitió la orden de inicio del suministro de licencia de software de listas PEP's y de cautela. El 10/02/2020 se impartió capacitación de la herramienta y se firmó el acta de recepción.</p> <p>En fechas 10 y 11/02/2020 se comunicaron a los usuarios los accesos del sistema. Asimismo, con fecha 21/02/2020, se efectuó la carga de datos de listas internas al Sistema Informático Aml Advantage.</p>

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



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

6 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el mes de junio 2020.

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>			
2.1	Mejora a la eficacia del proceso de otorgamiento de crédito (N)	Gerencia General	Proyecto de mejora implementado
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>			
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>			
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>			
5.1	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
2.1	Mejora a la eficacia del proceso de otorgamiento de crédito (N)	Gerencia General	Proyecto de mejora implementado	Número	0.00	0.00	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.

# Plan Anual Operativo 2020

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

**Objetivo estratégico:** Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$0.00	\$6.70	0.00%	En el trimestre abril – junio de 2020, se gestionó la obtención de recursos de la Línea Global de Crédito con el BCIE por \$6.7 millones bajo la modalidad de redescuento de cartera hipotecaria, a 10 años plazo y 5.8% de interés. Este desembolso está considerado dentro de los \$20.0 millones programados inicialmente para el mes de julio de 2020, y se realizó con anticipación a lo previsto; además se está solicitando que \$13.3 millones restantes sean programados para el mes diciembre dado que se cuenta con suficiente disponibilidad en este momento.

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	0.00	0.00	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.

**Plan Anual Operativo 2020**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos**

**Objetivo estratégico:** Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FÍSICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-JUNIO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUMP.	
5.1	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Gerencia Administrativa	Estrategia implementada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	Para el período que se informa, no se esperan resultados.
5.3	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Solicitudes de ajuste

# GERENCIA GENERAL



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos</b>						
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Número de personas beneficiadas	Número	29,568.00	Pasar meta anual a 19,895	Debido a la afectación de la Pandemia COVID-19 y sus consecuencias sobre el comportamiento de la afluencia de clientes, la reactivación económica por fases y aspectos como la movilización de la ciudadanía.

# GERENCIA DE CRÉDITOS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>						
2.1	Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	7,000.00	Pasar meta anual a 4,697	Se solicita modificar la programación anual de la meta en el PAO 2020, por la afectación económica derivada de la cuarentena por la emergencia sanitaria del COVID-19, vigente desde Mar/20 al 16 de jun/20.
		Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$117.89	Pasar meta anual a \$82.61	
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>						
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	4.60%	Pasar meta anual a 4.90%	Se solicita modificar la programación anual de la meta en el PAO 2020, por la afectación económica derivada de la cuarentena por la emergencia sanitaria del COVID-19, vigente desde Mar/20 al 16 de jun/20.
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>						
4.6	Mejora del proceso institucional de cobranza (N)	Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas	Porcentaje	77.90%	Activar este indicador para 2020 con meta anual de 77.90%.	Se solicita incorporar en el proyecto PAO 4.6, el indicador de la implementación de las Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, con una meta anual de ejecución para el año 2020 del 77.90%.

# GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>						
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes (N)	Propuesta implementada	Porcentaje	50.00%	Activar este indicador para 2020 con meta anual de 50.00%.	En atención a finalización de la propuesta autorizada se solicita habilitar la siguiente fase

# UNIDAD DE RIESGOS



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>						
4.3	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez	Recomendaciones autorizadas implementadas	Porcentaje	25.00%	Activar este indicador para 2020 con meta anual de 25.00%.	Como parte de los resultados de la consultoría para la Gestión de los Riesgos de Mercado y Liquidez se implementarán las recomendaciones que sean aplicables para la gestión de los riesgos antes mencionados.

# OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2020		
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>						
4.4	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Recomendaciones implementadas	Porcentaje	15.00%	Activar este indicador para 2020 con meta anual de 15.00%.	Dar continuidad al proyecto referido, ya que ha finalizado la realización de la consultoría con sus recomendaciones.