



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2022 Enero-Junio 2022

28 de julio de 2022  
JD-139/2022

# Introducción



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-177 del 09 de noviembre de 2021, 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 2022”.**

Y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero: “La adecuada divulgación de información, la oportuna disponibilidad de información relevante sobre el desempeño de las actividades, la transparencia de las operaciones y el estado económico y financiero para la toma de decisiones por parte de sus órganos de dirección”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2022 correspondiente al período enero-junio 2022.

# Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

## REFERENCIA

	RANGO DE ACEPTACIÓN
	RANGO DE ALARMA • Superior: arriba del rango de tolerancia superior.
	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.

# EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

ÁREAS ESTRÁTEGICAS		PROYECTOS	INDICADORES	VALORACION ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
1. Acceso a soluciones habitacionales	Objetivos	1	1	5.00%	5.00%
2. Gestión Crediticia	Objetivos	2	4	15.00%	15.00%
	Proyectos	5	7	10.00%	9.41%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.00%	10.00%
	Proyectos	3	3	10.00%	10.00%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	10.00%
	Proyectos	4	5	10.00%	10.00%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	14.49%
	Proyectos	10	11	15.00%	12.89%
		35	48	100.00%	96.79%

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



# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO O PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos</b>							
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	17,116.00	17,636.00	100.00%	Cumpléndose
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>							
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	4,045.00	4,162.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de créditos otorgados (SGC) - millones	\$93.30	\$102.07	100.00%	Cumpléndose
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC)	30.00	37.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de viviendas recuperadas vendidas - Dólares	\$210,000.00	\$393,764.54	100.00%	Cumpléndose
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>							
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	4.00 %	4.00%	100.00%	Cumplido
2.3	Implementación de estrategia para comercialización de activos extraordinarios	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	54.50 %	54.50%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	100.00 %	99.00%	99.00%	Cumplió en rango
2.4	Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	68.33 %	68.33%	100.00%	Cumpléndose
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	70.00 %	52.50%	75.00%	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 %	97.11%	100.00%	Cumpléndose
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	92.50 %	95.00%	100.00%	Cumpléndose

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO O PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>							
3.2	Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	2.50 %	2.50%	100.00%	Cumplido
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (N PEI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	14.00 %	14.00%	100.00%	Cumpléndose
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>							
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$90.00	\$93.25	100.00%	Cumpléndose
			Recursos obtenidos (SGC)	\$ 9.50	\$31.00	100.00%	Cumpléndose
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	3.46 %	2.91%	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)	9.00 %	9.02%	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	2.00	2.00	100.00%	Cumpléndose
4.7	Actualización de Estudio Actuarial	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada	20.00 %	20.00%	100.00%	Cumplido
4.9	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo Operacional (PESTI)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	10.00 %	10.00%	100.00%	Cumplido

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2022



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 - 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)	40.00	39.46	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	55.00	60.12	91.48%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	29.00	29.91	96.96%	Cumplió en rango
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	21.00	19.34	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	23.00	27.96	82.26%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	18.50	20.31	91.09%	Cumplió en rango
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	19.00	20.12	94.43%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	32.00	32.16	99.50%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	10.50	9.60	100.00%	Cumpléndose
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	9.00	9.00	100.00%	Cumpléndose
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	1.00	1.00	100.00%	Cumpléndose

# RESUMEN DE PROYECTOS PAO A JUNIO 2022



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>							
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	6.50 %	6.50%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	82.50 %	20.00%	24.24%	Desfase
5.8	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2021: Adquisición de Solución de Monitoreo Ambiental para Sala de Servidores y Cuartos UPS y Solución de Respaldo de información para el FSV (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Suministro implementado	25.00 %	25.00%	100.00%	Cumplido
5.10	Desarrollo e implementación de un sistema de gestión ambiental ISO-14001	Gerencia Administrativa	Consultoría Desarrollada	44.00 %	44.00%	100.00%	Cumpléndose
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	30.00	30.00	100.00%	Cumpléndose
5.17	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	21.00 %	20.30%	96.67%	Cumplió en rango
5.21	Fortalecimiento de la política de conocimiento a nuestros empleados (N PEI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	52.50 %	52.50%	100.00%	Cumpléndose
5.23	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
5.24	Implementación de la Ley de Mejora Regulatoria (N)	Gerencia Legal	Agenda regulatoria y plan de mejora regulatoria publicados	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
5.25	Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	52.50 %	52.50%	100.00%	Cumpléndose
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	52.50 %	70.25%	100.00%	Cumpléndose
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN</b>					<b>96.79%</b>		

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

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2022



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
4,045	4,162	102.89%	\$93.30	\$102.07	109.40%

### Factores incidentes:

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

- El resultado ha sido influenciado por las mejoras a la política crediticia, cuyos efectos positivos se siguen percibiendo. Además, al liderazgo de la Administración Superior; al esfuerzo y coordinación realizado por las diferentes áreas organizativas del FSV; y a la evaluación y seguimiento continuo de los procesos de trabajo.

### Acciones propuestas:

- Continuar los esfuerzos de colocación de créditos para este tercer trimestre y realizar algunas acciones en los procesos que permitan agilizar el otorgamiento de los mismos.

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2022



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 (SGC)	40.00	39.46	-0.54	101.37%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA (SGC)	55.00	60.12	5.12	91.48%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC)	29.00	29.91	0.91	96.96%

### Factores incidentes:

- Los resultados de la vivienda nueva, vivienda usada y activos extraordinarios se encuentran dentro del rango de aceptación establecido debido a los esfuerzos realizados para el seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito y a la rotación de inventario de estas líneas financieras, específicamente de la vivienda nueva.
- En el caso de la vivienda usada hay un alza en los tiempos en relación a períodos anteriores, producto del alto inventario de solicitudes de vivienda nueva y la capacidad instalada para atender las solicitudes de crédito.

### Acciones propuestas:

- Ajuste de meta en los indicadores de tiempos de otorgamiento según aplique para cada una de las líneas, exclusivamente para el tercer trimestre 2022.

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	2,772	\$31.98		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.46%	2.91%	118.90%

### Factores incidentes:

- La implementación del plan de mejora integral de la recuperación de la mora ha sido un factor clave para la reducción de la misma.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de **4,632** préstamos con un saldo de **US\$56.26** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **4,162** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$102.07** 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 de préstamos; en el período la captación de cuotas fue de **US\$93.25 millones**, y se aplicó a saldos en mora un total de **US\$43.47 millones** (incluye las formas de pago de efectivo, daciones, refinanciamientos, reestructuraciones y cotizaciones).
- 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.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **1,840** préstamos por un monto total de **US\$29.20** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **3,361** préstamos por un monto de **US\$46.29** millones.

### Acciones propuestas:

- Se mantiene las gestiones de cobro para lograr acuerdos de pago y se continuará con las acciones del plan de mejora integral de la recuperación de mora.
- Se verificará la tendencia de los resultados en el próximo trimestre para valorar ajustes a la meta 2022.

# OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$90.00	\$93.25	\$3.25	103.61%

### Factores incidentes:

- Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.
  - ✓ Para el abono de la cuota se ha puesto a disposición de sus clientes 4,124 puntos de pago, a través de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco Atlántida, Banco Promerica, Banco Hipotecario, Banco de Fomento Agropecuario, Sistema FEDECREDITO, Banco Agrícola y Punto Express.
  - ✓ Brinda la opción de realizar abonos a través de una 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.

### Acciones propuestas:

- Continuar con la divulgación de todos los puntos de pago con los que cuenta el FSV y gestiones preventivas de cobro como envío de recordatorios al correo electrónico, entre otros.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Solicitudes de ajuste

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2022 POR CIERRE DE JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓDIGO	OBJETIVOS Y PROYECTOS	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2022	Meta modificada PAO 2022
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales – Objetivos</b>					
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas	31,660	Pasar meta anual a 31,689
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>					
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC)	60	Pasar meta anual a 67
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$420,000 dólares	Pasar meta anual a \$543,000 dólares
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>					
4.9	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo Operacional (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	-	Activar este indicador para 2022 con meta anual de 100.00%
		Unidad de Riesgos	Sistema implementado	-	Activar este indicador para 2022 con meta anual de 100.00%
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (N) (PESTI)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	50.00%	Trasladar proyecto al PAO 2023
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>					
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de creación y/o modificación de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	9.00	Renombrar el indicador
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>					
5.17	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	-	Activar este indicador para 2022 con meta anual de 100.00%

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2022 POR CIERRE DE JUNIO 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS Y PROYECTOS	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2022	Meta modificada PAO 2022
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>					
5.21	Fortalecimiento de la política de conocimiento a nuestros empleados (N PEI)	Gerencia Administrativa	Propuesta implementada	-	Activar este indicador para 2022 con meta anual de 100.00%
5.23	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	-	Activar este indicador para 2022 con meta anual de 100.00%
5.27	Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental (N)	Gerencia Administrativa	Auditoría para precertificación del SGA realizada	-	Ingresar este proyecto para 2022 con meta anual de 100.00%

# Solicitud



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a junio 2022 en cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-177 y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- Autorizar los ajustes al PAO 2022 con vigencia 01 de julio de 2022, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.