



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

San Salvador, Mayo 8 de 2014
JD-082/2014



Gerencia de Planificación – Área de Planeación



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

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

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



Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

REFERENCIA

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

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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



CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	Créditos	1,613	1,398	86.67%	La ejecutoria del Plan de Inversión involucra los esfuerzos institucionales de las Gerencias que participan en el proceso de otorgamiento de créditos. Dentro de las principales causas que incidieron en el grado de cumplimiento están, el entorno político – económico del primer trimestre del presente año, la no entrega en tiempo de algunos documentos tales como solvencia municipal, prima, entre otros, en solicitudes aprobadas.
			<u>Monto créditos otorgados</u>	Millones \$	\$22.91	\$20.89	91.18%	

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	<u>Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.</u>	Días hábiles Activos	9.00	10.89	82.64%	Entre los principales factores que incidieron en los resultados reportados destaca la implementación del proyecto de mejora con medidas generadas por el Equipo designado que revisa el Proceso Crediticio los cuales se encuentran en etapa de prueba y ajuste, en aspectos tales como: verificación de referencias mediante el Centro de Contacto Telefónico (Call Center 190) en forma simultánea con la Verificación de Ingresos (Trabajo Social); Realización previa del valúo del inmueble con documentación básica del cliente, para después solicitar la documentación complementaria.
			<u>Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.</u>	Días hábiles Activos	17.00	18.09	93.97%	
			<u>Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.</u>	Días hábiles Activos	22.00	24.19	90.95%	

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

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



CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo de tramite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.	Días Hábiles	6.00	6.00	100.00%	Al mes de marzo el tiempo promedio para resolver solicitudes de Factibilidad y precalificación fue de 6 días. los resultados alcanzados corresponden al tiempo requerido para resolver 2 solicitudes de precalificación y 10 solicitudes de factibilidad.
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	3	3	100.00%	Se han presentado los informes mensuales de solicitudes recibidas para precalificación y/o factibilidad ante las instancias correspondientes.
1.8	Diseño de Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Sistema Diseñado	Porcentaje	30.00%	0.00%	0.00%	El retraso en la ejecución de este proyecto se debe a que previo al desarrollo de la propuesta del Sistema, es necesario realizar modificación en el Manual Operativo y Convenio interinstitucional del proyecto SAFH, actividad realizada actualmente por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano con el objeto que pueda ser utilizado como insumo para el diseño del sistema que será aplicado con distintas instituciones, entre ellas el FSV. Se espera contar con dicho documento para continuar con las actividades programadas, por lo que se presentará propuesta de redistribución de meta reprogramando la ejecución de este proyecto.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad.	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Informes	1	1	100.00%	Se elaboró el informe de resultados de las acciones correspondiente al cuarto trimestre del año 2013, JD-018/2014, presentado el 30 de enero de 2014.
			Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Informes	3	3	100.00%	Se han presentado 3 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de diciembre 2013 a febrero 2014.
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Gerencia de Servicio al Cliente	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Porcentaje	5.00%	5.00%	100.00%	Se finalizó la revisión a los Términos de referencia enviando las invitaciones a las empresas para participar en el proceso de contratación con fecha 31 de marzo de 2014. Las empresas contactadas fueron: e-NEGOCIOS.COM, SA de CV, SEGACORP, SA de CV, Columbus Networks El Salvador, SA de CV (antes GIGA-OPTICS, SA de CV. Se solicitará reprogramación para la ejecución de este proyecto.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.7	Medición el Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	<u>Índice de satisfacción del cliente</u>	Porcentaje	90.50%	84.53%	93.40%	En el mes de marzo se recibieron comentarios favorables de acuerdo a la percepción del cliente, obteniendo una calificación entre 85.0% al 91.0%, siendo bien evaluados en aspectos como: Amabilidad, apoyo, dominio de información por parte del personal, facilidad de acceso, área de parqueo, servicios, trato de la vigilancia, facilidad para acceder a información, para realizar pagos u otros trámites; así como también se tienen oportunidades de mejora en los factores evaluados del 78.0% al 84.0% como son: tiempos de espera, de trámite del crédito, requisitos, condiciones de crédito con respecto a la banca privada, baños, instalaciones, limpieza y expectativas del cliente.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Gerencia de Finanzas	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Finanzas.	Testimonios	850	614	72.24%	Para el primer trimestre de 2014, no se ha cumplido la meta, en gran medida porque tesorería custodia las compraventas más antiguas, haciendo más difícil ubicar al usuario en lugares de trabajo debido a que la posibilidad de que un cliente siga trabajando en la misma empresa después de 10 años o más es reducida. Para los próximos meses esperamos probar otra opciones que nos permitan incrementar el porcentaje de cumplimiento.
		Gerencia Administrativa	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	1,500	829	55.27%	Se realizaron acciones como: entrega de compra ventas en visitas a empresas, entrega de volantes con información a clientes que visitan el Área de Recuperación de Mora y el Banco Promerica; no obstante los esfuerzos realizados no se cumplió con la meta debido a que la mayoría de las persona que nos visitan no son las dueñas de los préstamos o bien porque ya retiraron dicho documento
		Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente	Testimonios	1,650	1,531	92.79%	En el primer trimestre se han entregado un total de 1,531 compraventas de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Central 1,069, siendo 384 de enero, 319 en febrero y 366 en marzo. • Agencia Santa Ana 355, siendo 133 de enero, 93 de febrero y 129 de marzo. • Agencia San Miguel 107, siendo 42 de enero, 35 de febrero y 30 en marzo.



Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
2.11	Actualización de base de datos para la fidelización de clientes. (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	40.00%	40.00%	100.00%	Se completó la elaboración de la propuesta para la actualización de base de datos para la fidelización de clientes. La cual se encuentra en proceso de revisión para presentar posteriormente a las instancias de autorización correspondientes.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.0	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Gerencia de Planificación	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados.	Porcentaje	5.00%	5.00%	100.00%	Se ha realizado el monitoreo correspondiente a la ejecución de la Consultoría de Fortalecimiento de la Gestión Financiera y a la preparación de la Consultoría de Fortalecimiento de la Política Crediticia.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	11.00%	11.00%	100.00%	<p>Proyecto ejecutándose en el marco del PFIF Fase II. En sesión de Junta Directiva del 31 de Enero de 2014, se autorizó la presentación de la Lista Corta de invitados para participar en la Consultoría, No. PVMIAUP2-2-SBC-CF-BID-FSV-2 «FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA CREDITICIA».</p> <p>Con fecha 19 de Febrero de 2014, se remitió al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la solicitud de No-Objeción de los Términos de Referencia y Lista Corta de invitados para la Consultoría.</p> <p>El 5 de Mar/14 se recibe correspondencia del BID, con Ref. CES-536/2014, manifestando que en función de que solo existe una firma consultora, se realice el proceso bajo el método de contratación directa.</p> <p>La UACI ha procedido a adecuar los documentos necesarios para realizar el proceso de contratación directa, los cuales serán sometidos a la autorización de Junta Directiva.</p>
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.2	Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	16.00%	15.20%	95.00%	Se solicitaron correcciones finales durante todo el mes de marzo al Resumen Ejecutivo y al Informe Final, las cuales fueron recibidas a satisfacción; por lo que se solicitará la No Objeción al BID para dar por finalizada esta actividad
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	<u>Índice de morosidad reducido.</u>	Porcentaje	5.25%	5.34%	98.31%	Al mes de Marzo de 2014, el índice de mora fue 5.34%.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	<u>Número Viviendas recuperadas vendidas</u>	Viviendas	8	41	512.50%	La ejecutoria alcanzada en el primer trimestre, refleja un sobrecumplimiento, ya que finalmente se escrituró 41 activos extraordinarios, correspondiendo 35 a programas especiales ejecutados con el VMVDU que venían siendo gestionados con anterioridad, los 6 restantes fueron ventas normales. Situación que se replicó en el indicador que refleja el monto de esta actividad
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$32,000.00	\$162,705.76	508.46%	
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	<u>Índice de rentabilidad</u>	Porcentaje	14.00%	13.99%	99.93%	Al cierre del mes de marzo 2014, se ha cumplido con la meta establecida de manera satisfactoria.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	<u>Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.</u>	Millones \$	\$31.61	\$31.96	101.11%	Los resultados registrados en el primer trimestre de 2014 reflejan el monto recaudado a través de planillas o pago individual en los Bancos, así como también por medio de los mecanismos de recaudación adicionales establecidos mediante convenios suscritos con los Bancos: Promerica, Citi, Procredit y de Fomento Agropecuario, más la planilla de empleados del FSV. Uno de los principales aspectos que incidieron en los resultados es la: gestión efectiva de recuperación de créditos en efectivo a saldos morosos y vencidos.
		Gerencia de Finanzas	<u>Recursos financieros adicionales por gestionar.</u>	Millones \$	\$5.00	\$6.17	123.40%	El valor reportado corresponde al tramo 1 de la emisión CDVISFSV02 por \$6.17 millones, el cual equivale al 3.85% de la Recaudación Bruta de Cotizaciones Previsionales de los meses de Dic 2013, y Ene-Feb 2014; el cual fue mayor a lo proyectado.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden (N) PEI.	Gerencia de Créditos	Proceso revisado y evaluado	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.



Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	Unidad de Riesgos	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Se ejecutó la actividad según lo programado, monitoreando la situación económica-financiera y diferentes eventos que pudieran repercutir en la institución.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	1.00	1.00	100.00%	Informe de evaluación técnica presentado en sesión de JD-058/2014 del 27de marzo 2014.
3.17	Administración Integral de Riesgos (N)	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2010-2014 (PESTI).	Gerencia de Tecnología de la Información	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2014, desarrollados e implementados	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Con fecha 24 de marzo de 2014, se presentó al Comité de Informática un Informe del PESTI 2014, el cual incluye un resumen de los objetivos, responsables, inversión estimada, estado de los proyectos, plazo de ejecución, etc. Estos comprenden: a) Proyectos que se encuentran relacionados con la Actualización del Sistema Bancario, b) Otras inversiones programadas en el Plan de Trabajo 2014 y c) Procesos de contratación rutinarios para mantener, mejorar y fortalecer la operativa Tecnológica en el FSV.
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	6.00%	5.00%	83.33%	Las actividades desarrolladas en este proyecto comprendieron solventar 26 de un total de 38 observaciones generadas en las pruebas realizadas, se continúa trabajando en superar 9 observaciones y 3 que están siendo evaluadas en conjunto con el usuario.
		Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	42.00%	24.00%	57.14%	El incumplimiento se debe a que no se pudo completar la fase de pruebas, por limitantes en cuanto acceso a ciertas pantallas que no permitieron ejecutar esa actividad.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	9.00%	9.00%	100.00%	El 10 de marzo de 2014 se emitió la Orden de Inicio, comenzando la ejecución del proyecto "Actualización del Sistema Bancario del FSV (Abanks)"
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	8.00%	0.00%	0.00%	En el mes de marzo 2014 no se tiene avance ya que hasta el mes de marzo de 2014 inició el proceso de la Actualización del Sistema Bancario del FSV, y según el cronograma establecido, el Sistema de Centro de Costo está programado para que inicie en el mes de septiembre 2014, de acuerdo al programa Abank's.
4.12	Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.	Gerencia Administrativa	Supervisión del proceso de construcción	Porcentaje	2.00%	2.00%	100.00%	Se han realizado actividades de supervisión que comprenden: 1)La instalación de ventanas y pasamanos de escaleras; 2) Aplicación de pintura en paredes; 3) Instalación de Portón; 4) Divisiones de tablaroca y 5) La aprobación de las Estimaciones 22 y 23
		Gerencia Administrativa	Construcción del Edificio	Porcentaje	8.00%	7.50%	93.75%	Las actividades desarrolladas comprendieron: la aplicación de pintura en paredes, instalación de: ventanas y pasamanos en escaleras, de divisiones de tablaroca y del portón. Finalización de acabados en terraza, subestación eléctrica, instalaciones hidráulicas y piso de cerámica.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI	Gerencia Administrativa	Mejoras al Sistema Eléctrico, ejecutadas	Porcentaje	17.00%	17.00%	100.00%	Se ejecutaron actividades tales como: Eliminación de conexiones y circuitos fuera de servicio en tableros (Transformadores secos), así como también realización de toma de lecturas de etapa de capacitancias en Bancos de Capacitores.
			Establecimiento de fluido eléctrico independiente para GTI, ejecutado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
4.15	Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional. (N) PEI.	Gerencia de Planificación	PEI actualizado y autorizado.	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	7.00%	14.00%	Se ha trabajado en los TDR de la Consultoría y se definió que esta debía dejar establecidos los parámetros mínimos para la adquisición de un software disponible en el mercado. Actualmente en revisión.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.17	Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III . (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Proceso de implementación finalizado.	Porcentaje	0.87%	0.87%	100.00%	Se continúa con la revisión y evaluación de las especificaciones técnicas que forman parte de los requerimientos de los términos de referencia
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	-	-	No se esperan resultados para el período que se informa.
4.19	Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	18.00%	-	Este proyecto no tenía programación para el periodo informado, sin embargo luego de una evaluación, se incluyó dentro de la Licitación Pública N° 03/2014 "Suministro e Instalación de Equipo Informático" ITEM No. 14 Suministro, Instalación y Configuración de Un Servidor Blade para uso de servidor de terminales e ITEM No. 15 Suministro, Instalación y Configuración de Un Servidor SPARC para contingencia plataforma Solaris, aprobada en Sesión de Junta Directiva N° JD-048/2014 13/03/2014

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

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

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-MARZO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	0.00%	0.00%	Al mes de marzo no se tiene avance, debido que se está investigando si se dispone en el mercado de un software adecuado a las necesidades del FSV.
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	-	18.00%	-	Este proyecto no tenía programación para el periodo informado, sin embargo luego de una evaluación, se incluyó dentro de la Licitación Pública N° 03/2014 "Suministro e Instalación de Equipo Informático" ITEM No. 16 Suministro, Instalación y Configuración de Un Sistema de Prevención de Intrusos (IPS); aprobada en Sesión de Junta Directiva N° JD-048/2014 13/03/2014



Informe de Evaluación



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2014

AREAS DE ACCION	PROYECTOS	INDICADORES
1. Gestión Crediticia	4	8
2. Servicio al Cliente	7	10
3. Fortalecimiento Financiero	11	17
4. Desarrollo Institucional	13	16
TOTAL	35	51

Rango de Alarma Superior

2

Rango de Tolerancia Superior

1

Dentro del Rango de Aceptación

26

Rango de Tolerancia Inferior

3

Rango de Alarma Inferior

6

No esperan resultados

13

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

76.32%

7.89%

15.79%

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2014

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

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
CRÉDITOS	1,613	1,398	86.67%	\$22.91	\$20.89	91.18%

Factores incidentes

- En el primer trimestre del año, la demanda de créditos ha sido menor a la registrada en los periodos anteriores, afectando la colocación de créditos y el cumplimiento de las metas establecidas.
- Entre las principales causas imputables a los clientes y que incidieron en los menores resultados, se encuentran: el entorno político – económico del primer trimestre del presente año, la no entrega en tiempo de algunos documentos tales como solvencia municipal, prima, entre otros, para escriturar solicitudes aprobadas.

Acciones a realizar para mejorar resultados:

- Consolidar el proyecto de mejora al proceso crediticio.
- Mantener acciones orientadas a incrementar la demanda de créditos para adquirir o mejorar la vivienda.



EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2014

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO VIVIENDA NUEVA. (Días hábiles)	9.00	10.89	1.89	82.64%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA. (Días hábiles)	17.00	18.09	1.09	93.97%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS. (Días hábiles)	22.00	24.19	2.19	90.95%

Factores incidentes:

- Seguimiento a las solicitudes observadas para solventar problemas y agilizar el trámite.
- Mejoras realizadas al marco normativo para la línea vivienda nueva en cuanto a la documentación técnica básica necesaria para iniciar el trámite.
- Implementación del proyecto de mejora con medidas generadas por el Equipo designado que revisa el Proceso Crediticio los cuales se encuentran en etapa de prueba y ajuste.
- Delimitación del tiempo promedio hábil atribuible a actividades internas del FSV, no incluyendo el tiempo para superar observaciones imputables al cliente, vendedor o inmueble ofrecido en garantía.
- Habilitación de etapas independientes tales como: documentación, control calidad, trabajo social y referencias para controlar de mejor manera las actividades.

Acciones propuestas:

- Continuar el proyecto de mejora al proceso crediticio, a fin de mejorar los niveles alcanzados en sus resultados.

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2014

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS			MONTO (EN MILLONES \$)		
	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
CARTERA HIPOTECARIA TOTAL	121,853	121,633	99.82%	\$1,002.54	\$1,058.43	105.57%
CARTERA VENCIDA	5,709			\$45.57		
ÍNDICE DE MORA				5.25%	5.34%	98.31%

Factores incidentes:

- La Cartera Hipotecaria, en cuanto a número de préstamos, no ha crecido conforme lo esperado debido al nivel alcanzando en el otorgamiento de créditos durante el primer trimestre y a las cancelaciones registradas.
- Implementación de nuevas medidas aprobadas por Asamblea de Gobernadores relacionadas con el fortalecimiento de políticas para el manejo contable de préstamos en cuentas de orden, las cuales aunadas a las ya existentes, han mejorado los resultados obtenidos en la reducción del índice de mora.

Acciones propuestas:

- Continuar la ejecución de las medidas consideradas dentro del Plan Integral de Recuperación de Mora.
- Fortalecer los esfuerzos para incrementar el nivel de otorgamiento de créditos.

EVALUACIÓN DEL PAO A MARZO 2014

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$31.61	\$31.96	\$0.35	101.11%

Factores incidentes:

- Disposición de nuevos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 4 bancos del Sistema Financiero, con 120 ventanillas de servicio, Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, además del Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.
- Resultados de la gestión de cobro realizada.
- Registro de cancelaciones anticipadas de préstamos por parte de los usuarios.

Acciones propuestas:

- Continuar las gestiones de motivación y cobro que permitan incrementar la captación de cuotas de pago, como por ejemplo el Club del Cliente Puntual.



UNIDAD DE RIESGOS

COD	APROBADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2014		
3.15	Evaluación periódica de situación integral de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado. • Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje • Informe 	<ul style="list-style-type: none"> • 100.00% • 4 	Eliminar y continuar el seguimiento de este proyecto por medio del 3.17, retomando programación y la ejecución reportada en el primer trimestre del año.	Las actividades desarrolladas por medio de este proyecto se retomarán de manera mas especifica dentro del proyecto 3.17 que integrará la evaluación de los diferentes riesgos institucionales.
3.17	Administración Integral de Riesgos (N)	<ul style="list-style-type: none"> • Consultoría desarrollada supervisada • Recomendaciones evaluadas e implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje • Porcentaje 	<ul style="list-style-type: none"> • 100.00% • 100.00% 	<p>Reorientar el proyecto, estableciendo los siguientes indicadores y metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Riesgos Financieros y Operativos. Con meta de 100%. • Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT). Con meta de 100%. • Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado. Con meta de 4 informes trimestrales en el año 2014. 	El establecimiento de los nuevos indicadores reflejaran de manera integral la labor realizada para gestionar cada uno de los aspectos de riesgos establecidos para el FSV. Esta gestión comprende: monitoreo, evaluación y ejecución de acciones especificas para eliminar o reducir los eventos de riesgos identificados.