



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

San Salvador, Julio 30 de 2014
JD-142/2014

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-Junio de 2014.



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.

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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados.	Créditos	3,300	2,774	84.06%	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, el estancamiento en la oferta de vivienda nueva disponible, programación de metas de colocación de vivienda nueva considerando cifras de comercialización de viviendas de proyectos FONAVIPO superiores a las registradas en la realidad, la no entrega en tiempo de algunos documentos tales como solvencia municipal, prima, entre otros, en solicitudes aprobadas.
			Monto créditos otorgados	Millones \$	\$47.29	\$41.19	87.10%	

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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva.	Días hábiles Activos	8.70	9.94	87.53%	Entre los principales factores que incidieron en los resultados reportados destaca la implementación de medidas generadas por el Equipo de mejora que revisa el Proceso Crediticio, tales como: verificación de referencias mediante el Centro de Contacto Telefónico (Call Center 190) en forma simultánea con la verificación de Ingreso (Trabajo Social); realización previa del valúo del inmueble y para los casos de vivienda usada y otras líneas: se realiza la elaboración de estudio jurídico también de manera simultánea a fin de compensar el tiempo de espera para gestionar la documentación necesaria para programar la escritura, tales como pago de prima, orden de descuento, solvencia municipal, anotación preventiva o para los casos de activos extraordinarios del FSV que el inmueble se encuentra invadido.
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada.	Días hábiles Activos	16.00	18.06	88.59%	
			Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas.	Días hábiles Activos	21.00	23.23	90.40%	

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-JUNIO			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%	En el mes de junio el tiempo promedio para resolver solicitudes de factibilidad y precalificación fue de 6 días, Los resultados alcanzados corresponden al tiempo requerido en el periodo enero - junio, para resolver 2 solicitudes de precalificación y 20 de factibilidad
			Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Informes	6	6	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	45.00%	0.00%	0.00%	El retraso en la ejecución del proyecto se debe a que previo al desarrollo de la propuesta del sistema, el VMVDU debe completar las modificaciones en el Manual Operativo y Convenio interinstitucional del proyecto SAFH.



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-JUNIO			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	2	2	100.00%	Se desarrollaron las acciones y actividades correspondientes, establecidas en el Plan de Comunicaciones y Publicidad. Se presentó informe del primer trimestre de 2014 en sesión de Junta Directiva del 30 de abril, JD-077 y 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	6	6	100.00%	Se han presentado 6 informes mensuales correspondientes a la ejecución de las acciones de comunicación interna y del SGC realizadas durante los meses de diciembre 2013 a mayo 2014.



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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Gerencia de Servicio al Cliente	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Porcentaje	7.50%	5.00%	66.67%	A partir del mes de enero se dio cumplimiento a las actividades necesarias para llevar a cabo la contratación del proveedor, el primer proceso ejecutado fue declarado desierto por medio de la Resolución de cierre de proceso de Libre Gestión N° DIEZ/2014 de fecha 30 de abril de 2014. Se gestionó un segundo proceso el cual ha avanzado encontrándose al mes de junio en etapa de subsanación de observaciones emitidas por la comisión de evaluación de ofertas de parte de la empresa ENEGOCIOS.COM S.A. de C.V.

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-JUNIO			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	Índice de satisfacción del cliente	Porcentaje	91.00%	90.28%	99.21%	En el mes de junio se recibieron comentarios favorables de acuerdo a la percepción del cliente, obteniendo una calificación entre 96.63% al 90.22% siendo bien evaluados en aspectos como: Facilidad de acceso a información y a las instalaciones, amabilidad, apoyo, dominio de la información por parte del personal, requisitos y condiciones de crédito con respecto a la banca privada, servicios y trato de vigilancia; así mismo, se tiene como oportunidad de mejora en factores evaluados entre el 84.85% al 90.21% como son: Expectativas del cliente, facilidad para realizar pagos u otros trámites, baños, instalaciones, limpieza, tiempos de espera y de trámite de crédito.



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-JUNIO			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	1,875	1,083	57.76%	Para el primer semestre 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 el mes de junio/14 se impulsó las llamadas telefónicas a los clientes los cual arrojó resultados por debajo de lo esperado, por lo se espera impulsar nuevas medidas por medio de esfuerzos compartidos con las demás Gerencias involucradas.
		Gerencia Administrativa	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Testimonios	2,200	1,345	61.14%	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	3,300	2,987	90.52%	Al mes de junio se ha entregado un total de 2,987 compraventas según detalle: 2,106 Agencia Central, 708 Agencia Santa Ana y 173 Agencia San Miguel.

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-JUNIO			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	20.00%	16.00%	80.00%	En el mes de Junio se dio inició conforme a lo programado con la formulación de la propuesta, se revisaron opciones disponibles con diferentes proveedores.
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.
2.11	Actualización de base de datos para la fidelización de clientes. (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	70.00%	70.00%	Proyecto con desfase, la propuesta se encuentra en revisión para ser presentada a las instancias de autorización.



Fondo Social para la Vivienda
Seguimiento Plan Anual Operativo 2014

M3

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

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

Fondo Social para la Vivienda

CÓD	PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO ENERO-JUNIO			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	10.00%	10.00%	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 y de la Consultoría de Sistema de Activos y Pasivos.
3.1	Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).	Gerencia de Créditos	Consultoría desarrollada supervisada	Porcentaje	22.00%	22.00%	100.00%	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». Actividades desarrolladas de acuerdo al siguiente detalle • 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. • 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. • El 22 de Mayo de 20/14, se autorizaron los TDR para contratación directa de la consultoría en JD092/14. • El 26 de Junio 2014, se autorizó prórroga a la Sociedad PRICEWATERHOUSECOOPERS, S.A DE C.V., en relación a la recepción de oferta en los servicios de consultoría mediante Contratación Directa en JD115/2014, programando la recepción de ofertas para el 14 de julio de 2014.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	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-JUNIO			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%	16.00%	100.00%	Consultoría ejecutada del 12 de agosto de 2013 al 22 de febrero de 2014. El 27 de febrero de 2014 en JD-038 /14, se presentó el informe final, el cual fue remitido al BID con fecha 7 de abril de 2014. El 10 de abril de 2014 se recibe respuesta del informe y evaluación del consultor, dando por finalizada la supervisión de la consultoría.
			Recomendaciones evaluadas e implementadas	Porcentaje	80.00%	72.00%	90.00%	Con fecha 18 de marzo de 2014 se nombró la Comisión para evaluar las recomendaciones emitidas en el informe de la consultoría. La comisión se encuentra revisando el informe a fin de proponer un plan de acción para implementar las recomendaciones viables.

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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido.	Porcentaje	5.10%	5.25%	97.14%	Índice de mora en junio fue de 5.25%; dicho resultado responde a la gestión efectiva de cobro, deterioro de un segmento de la cartera hipotecaria cuyos clientes son del sector informal y residen en municipios y/o urbanizaciones acechadas por grupos delictivos y a cartera hipotecaria sana cancelada en forma anticipada.

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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número Viviendas recuperadas vendidas	Viviendas	15	55	366.67%	La ejecutoria alcanzada en el primer semestre, refleja un sobrecumplimiento, ya que finalmente se escrituró 55 activos extraordinarios, correspondiendo 47 a programas especiales ejecutados con el VMVDU que venían siendo gestionados con anterioridad, los 8 restantes fueron ventas normales. Situación que se replicó en el indicador que refleja el monto de esta actividad
			Monto de Viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$60,000.00	\$224,164.39	373.61%	El resultado en monto es directamente proporcional al número escriturado.
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad	Porcentaje	11.00%	11.28%	102.55%	Al cierre del mes de junio 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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Millones \$	\$63.67	\$63.85	100.28%	Los resultados registrados en el primer semestre 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. Dentro de las principales causas que incidieron en los resultados se tienen: gestión de recuperación de créditos en efectivo.
		Gerencia de Finanzas	Recursos financieros adicionales por gestionar.	Millones \$	\$10.00	\$6.17	61.70%	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; Las emisiones de CDVISFSV programadas para el período Junio – Agosto 2014, serán colocados en el mes de Julio, debido a que al 30 de junio aún no se había utilizado US\$1,187,561.28 del tramo 1 de la emisión colocada en el mes de marzo de 2014

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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Consultoría desarrollada, supervisada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el 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	0.00%	0.00%	0.00%	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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
3.17	Administración Integral de Riesgos (N)	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Porcentaje	26.00%	26.00%	100.00%	Se ejecutaron actividades relacionadas a la Gestión de Riesgos Financieros y Operativos, tales como: Ejecución y Análisis de Modelos de Riesgo de Crédito, Revisión de Reservas de Saneamiento y Activos Extraordinarios, Provisión Riesgo País, Ruta de avalúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo relacionados a la gestión de riesgo operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del riesgo de liquidez.
			Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Porcentaje	26.00%	26.00%	100.00%	Se desarrollaron actividades relacionadas a la Gestión del Riesgo de LD/FT; incluyendo capacitaciones al personal del FSV.
			Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Informe	2	2	100.00%	Informes de evaluación técnica presentados en sesión de JD-058/2014 del 27 de marzo 2014 y JD-098/2014 del 29 de mayo 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-JUNIO			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	50.00%	50.00%	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. En fecha 09 de Junio de 2014 se remitió a Gerencia General Informe de Seguimiento del Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información (PESTI) 2010-2014, específicamente el detalle de los proyectos programados para ser desarrollados durante el año 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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.5	Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema Desarrollado	Porcentaje	10.00%	7.50%	75.00%	Las actividades desarrolladas en este proyecto hasta este momento han comprendido solventar 41 de un total de 90 observaciones surgidas en la etapa pruebas realizadas en el Modulo de Planillas, se continúa trabajando en superar las observaciones restantes.
		Gerencia Administrativa	Sistema Implementado	Porcentaje	90.00%	76.00%%	84.44%	El proyecto presenta desfase en su ejecución debido a la complejidad y volumen de observaciones surgidas en la etapa de pruebas, aun se continua trabajando en las pruebas unitarias del Modulo de Planillas.

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-JUNIO			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	34.50%	34.50%	100.00%	Se continúa con la Actividad de Migración e Integración de las funcionalidades y/o módulos desarrollados por el FSV a la Línea Base 0 del Sistema Bancario Ab@nks, además con la definición de las adecuaciones indispensables y complementarias se da inicio a la programación (desarrollo) de las mismas, tanto para los nuevos módulos (Collector Administrativo y Judicial, Originación, Mercado de Dinero, Prestamos Pasivos y Líneas Pasivas) como también los módulos que se actualizarán (Clientes, Bancos, Cuentas de Ahorro, Garantías, Préstamos, Contabilidad).
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI).	Gerencia de Finanzas	Sistema Implementado	Porcentaje	8.00%	8.00%	100.00%	Al mes de junio se han definido los específicos de gastos y se determinaron las cuentas del catálogo bancario y contabilidad gubernamental. El Módulo de Control Centro de Costos, el cual forma parte de los módulos de la versión 11 del Sistema Bancario Ab@nks, iniciaría actividades a partir del mes de septiembre/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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
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	5.00%	4.00%	80.00%	Se realizó supervisión de las pruebas definitivas de los sistemas de aguas lluvias, aguas negras, agua potable, el acabado al piso del estacionamiento y trabajos varios. Así como también de la instalación de equipos especiales, la hechuras de muebles de la cocinetas, pintado de escaleras metálicas y trabajos varios
		Gerencia Administrativa	Construcción del Edificio	Porcentaje	13.45%	11.75%	87.36.%	En el mes de junio se realizaron las pruebas definitivas de los sistemas de aguas lluvias, aguas negras, agua potable, el acabado al piso del estacionamiento y trabajo varios. Se trabajó en la instalación de los equipos especiales, hechura de los muebles de cocinetas, pintura de escaleras metálicas y finalización de ventana de vidrio.

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-JUNIO			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	42.00%	42.00%	100.00%	Se ejecutaron actividades tales como: revisión del sistema eléctrico y pruebas de la sectorización de la iluminación en remodelaciones realizadas; análisis y balanceo de carga para la alimentación del sistema eléctrico del edificio de usos múltiples, eliminación de conexiones y circuitos fuera de servicio en tableros (Transformadores secos) y la toma de lecturas de etapa de capacitancias en Bancos de Capacitores.
			Establecimiento de fluido eléctrico independiente para GTI, ejecutado.	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.15	Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional. (N) PEI.	Gerencia de Planificación	PEI actualizado y autorizado.	Porcentaje	10.00%	9.00%	90.00%	Se continuó trabajando en la preparación de la Consultoría del Planeamiento Estratégico Institucional (N) PEI, específicamente en la elaboración de la propuesta de TDR's, ampliándose el alcance a fin de incorporar lo relacionado con el Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PESTI), quedando pendiente únicamente la remisión a la UACI.
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada.	Porcentaje	50.00%	18.00%	36.00%	Se preparó el documento final de la propuesta estableciendo en los alcances la definición de la administración de activos y pasivos institucional, pendiente de presentar a Junta Directiva.

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-JUNIO			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	1.62%	1.19%	73.46%	El proyecto presenta desfase en su ejecución, se continúa trabajando en la elaboración de términos, los cuales serán redefinidos, por la complejidad de aspectos que deben de considerarse en los términos de referencia, y a la poca probabilidad que exista un solo proveedor que brinde una solución integral; por lo anterior se está valorando realizar varios procesos de compra, divididos por rubro que se quieren atender, como electricidad, sistema de cámaras, mejoras al área perimetral, etc.
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.19	Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.00%	42.00%	70.00%	Los avances reportados al proyecto comprenden: El 5 de mayo de 2014 se recibieron ofertas, para este proceso. El mes de Junio de 2014, se realizó la evaluación técnico - económica de las ofertas recibidas, cuyo resultado fue informado en Sesión de Junta Directiva JD-120/2014, autorizando declarar desierto el ITEM No. 14 Suministro, Instalación y Configuración de Un Servidor Blade para uso de servidor de terminales y ADJUDICAR el ITEM No. 15 Suministro, Instalación y Configuración de Un Servidor SPARC para contingencia plataforma Solaris a la Sociedad SSA Sistemas El Salvador, S.A. de C.V.

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-JUNIO			AVANCE CUALITATIVO
					PROG.	EJEC.	% CUMP.	
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Durante el período que se informa, se revisaron los términos de referencia conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de la Información, concluyendo que es necesario solicitar la reprogramación de este proyecto con el fin de buscar mejores alternativas y que sean acorde al Core Bancario.
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI) (N)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	60.00%	54.00%	90.00%	Los avances reportados al proyecto comprenden: El 5 de mayo de 2014 se recibieron ofertas, para este proceso. El mes de Junio de 2014, se realizó la evaluación técnico - económica de las ofertas recibidas, cuyo resultado fue informado en Sesión de Junta Directiva JD-120/2014, autorizando declarar desierto el ITEM No. 16 "Suministro, Instalación y Configuración de Un Sistema de Prevención de Intrusos (IPS), ya que las empresas no cumplieron con los requerimientos exigidos en las Bases de Licitación. Nuevamente se realizaran las gestiones para llevar a cabo el proceso de licitación.



Fondo Social para la Vivienda

Informe de Evaluación



Fondo Social para la Vivienda

EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 2014

AREAS DE ACCION	PROYECTOS	INDICADORES
1. Gestión Crediticia	4	8
2. Servicio al Cliente	7	10
3. Fortalecimiento Financiero	10	16
4. Desarrollo Institucional	13	16
TOTAL	34	50

Rango de Alarma Superior

2

Rango de Tolerancia Superior

-

Dentro del Rango de Aceptación

26

Rango de Tolerancia Inferior

10

Rango de Alarma Inferior

6

No esperan resultados

6

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

63.63%

22.73%

13.64%

EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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	3,300	2,774	84.06%	\$47.29	\$41.19	87.10%

Factores incidentes

- En el primer semestre del año, la demanda de créditos ha sido menor a la registrada en años anteriores, afectando la colocación de créditos y el cumplimiento de las metas establecidas.
- Entre las principales causas 1) Entorno político – económico del primer trimestre del presente año con impacto en la demanda, 2) Estancamiento en la oferta de vivienda nueva disponible, generando un bajo crecimiento en la cartera hipotecaria. 3) Programación de metas de colocación de vivienda nueva considerando cifras de comercialización de viviendas de proyectos FONAVIPO superiores a las registradas en la realidad y 4) La no entrega en tiempo de algunos documentos por parte de los clientes, 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 JUNIO 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)	8.70	9.94	1.24	87.53%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA. (Días hábiles)	16.00	18.06	2.06	88.59%
MANTENIMIENTO DEL TIEMPO PROMEDIO DE TRÁMITE PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA OTRAS LÍNEAS. (Días hábiles)	21.00	23.23	2.23	90.40%

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 monitoreando los resultados obtenidos con la implementación del proyecto de mejora al proceso crediticio, a fin de mejorar los niveles alcanzados en sus resultados.

EVALUACIÓN DEL PAO A JUNIO 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	122,042	121,689	99.71%	\$1,008.38	\$1,062.69	105.39%
CARTERA VENCIDA	5,512			\$44.83		
ÍNDICE DE MORA				5.10%	5.25%	97.14%

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 semestre y a las cancelaciones registradas.
- Deterioro de un segmento de la cartera hipotecaria cuyos clientes son del sector informal y residen en municipios y/o urbanizaciones acechadas por grupos delictivos.
- 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 JUNIO 2014

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE \$	\$63.67	\$63.85	\$0.18	100.29%

Factores incidentes:

- Disposición de nuevos medios para la captación de cuotas. Actualmente se recaudan pagos en 4 bancos del Sistema Financiero, Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica, además del Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.
- Resultados de la gestión de cobro 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.



Fondo Social para la Vivienda

SOLICITUD DE AJUSTES

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2014		
2.10 Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI) (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Reprogramar en 2015 con un 100%.	Para iniciar este proyecto se requiere finalizar el proyecto 2.6 Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM), el cual se desarrollará en el segundo semestre de 2014. Se solicita reprogramar la fase II, considerando los nuevos alcances que se definirán para esa etapa.
2.11 Actualización de base de datos para la fidelización de clientes. (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	100.00%	• Eliminar el proyecto del PAO 2014. • Iniciar en PAO 2015 como un nuevo proyecto.	Este proyecto al mes de junio de 2014 presenta un avance de un 70% en su ejecución, sin embargo no es posible continuarlo debido a que se está trabajando en otras iniciativas consideradas prioritarias, tales como el establecimiento de un nuevo punto de atención y el impulso a la atención de salvadoreños en el exterior, los cuales requieren recursos que no se tenían considerados para su ejecución.
2.12 Establecimiento de nuevo punto de atención	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	N	Se solicita ingresar al PAO 2014 con meta del 100.00% en etapa de propuesta para autorización.	Se ha considerado ejecutar el establecimiento de una nueva agencia del FSV, a efecto de ampliar la cobertura de servicios.



SOLICITUD DE AJUSTES

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META A DIC 2014		
4.18 Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI) (N)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Reprogramar en 2015 con un 100%.	Para iniciar este proyecto se requiere finalizar el proyecto 4.5 Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI), el cual se completará en el segundo semestre de 2014.
4.20 Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00%	Reprogramar el proyecto: • 20.0% en 2014 y • 80.0% en 2015.	Es necesario realizar actividades de evaluación de alternativas viables considerando el alcance del proyecto y su compatibilidad con el Core Bancario. Por otra parte se debe evaluar el impacto de posibles cambios que se esperan en el Plan de Reforma del Presupuesto Público, actualmente en estudio.

SOLICITUD DE AJUSTES

Se solicita autorizar modificar la distribución de meta por Zona Geográfica de la siguiente manera:

ZONA GEOGRÁFICA	DISTRIBUCIÓN META 2014				AJUSTE DE META SOLICITADA			
	NÚMERO	%	MILLONES \$	%	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Zona Occidental	1,348	20.35%	\$21.47	22.60%	1,119	16.89%	\$17.61	18.53%
Zona Central	4,952	74.75%	\$68.67	72.29%	5,181	78.20%	\$72.54	76.35%
Zona Oriental	325	4.91%	\$4.85	5.11%	325	4.91%	\$4.86	5.11%
TOTAL	6,625	100.00%	\$95.00	100.00%	6,625	100.00%	\$95.00	100.00%

Estos cambios son necesarios considerando:

1. El volumen de viviendas disponibles para la venta es menor a la oferta con la cual se elaboró la programación de la meta de la Agencia, ya que se tienen 3,527 unidades construidas sin embargo el 61.64% son de la constructora Salazar Romero la cual brinda a sus clientes las viviendas con promesa de venta y los restantes son tramitados con la banca o el FSV al momento de requerir liquidez.
2. Las viviendas de los proyectos Procavia y Santa Lucía han experimentado una lenta comercialización en el período enero a mayo 2014 ya que el impacto en las ventas no ha sido el esperado, siendo la meta acumulada en el periodo enero a mayo de 2014 suman 147 créditos formalizándose únicamente 29, es decir el 19.73%
3. En oficina central recientemente se han otorgado dos factibilidades a las compañías constructoras Salazar Romero y Orión, para los proyectos San Gabriel y Nuevo Lourdes.

SOLICITUD

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a Junio de 2014.
- Autorizar los ajustes solicitados conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.