



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2025

Autorización inicial:

- Aprobado en: AG-188, 18 de noviembre de 2024.
- Conocido en: JD-194/2024, 24 de octubre de 2024.

Modificación del PAO 2025 de acuerdo a detalle:

- Ajustes al cierre de diciembre 2024: JD-020/2025 del 30 de enero de 2025.

1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos

[illegible]

2. Gestión Crediticia - Objetivos

[illegible]

2. Gestión Crediticia - Proyectos

[illegible]

3. Servicio al Cliente - Objetivos

[illegible]

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2025

3. Servicio al Cliente - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3.1	Integración de los servicios de venta al CRM* 365 (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	40.00%												
3.2	Integración de plataforma centralizada de atención al cliente (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

* Customer Relationship Management/Gestión de Relaciones con el Cliente.

4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

[illegible]

4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

[illegible]

5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

[illegible]

5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

[illegible]

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2025

5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
5.1	Monitoreo de la gestión ambiental institucional*	Acciones transversales para apoyar la gestión ambiental, ejecutadas (SGA)	Gerencia Administrativa	62.00												
5.2	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC** (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	10.00%												
5.3	Ampliación y fortalecimiento del centro de datos (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	80.00%												
5.4	Adquisición e implementación de bot para diferentes unidades organizativas (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	25.00%												
5.5	Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	75.00%												
		Sistema implementado	Gerencia de Planificación	75.00%												

* En cumplimiento al Artículo 4 de la Ley de Medio Ambiente.

** Stable Processor Architecture/Arquitectura de Procesador Estable.

5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

[illegible]