



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2021 Enero-Diciembre 2021

27 de enero de 2022
JD-018/2022

Introducción



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

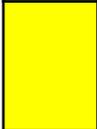
En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-170 del 27 de octubre de 2020, sobre:

“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 2021”.

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2021 correspondiente al período enero-diciembre 2021.

Ejecutoria de los Proyectos e Indicadores

REFERENCIA

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

EVALUACIÓN DEL PAO A DICIEMBRE 2021



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 | 3 | 4 | 10.00% | 4.75% |
| 3. Servicio al Cliente | Objetivos | 2 | 2 | 10.00% | 10.00% |
| | Proyectos | 4 | 6 | 10.00% | 8.16% |
| 4. Fortalecimiento Financiero | Objetivos | 3 | 4 | 10.00% | 10.00% |
| | Proyectos | 7 | 9 | 10.00% | 9.91% |
| 5. Procesos y desarrollo Institucional | Objetivos | 5 | 11 | 15.00% | 14.82% |
| | Proyectos | 11 | 14 | 15.00% | 13.76% |
| | | 38 | 55 | 100.00% | 91.41% |

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



RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2021



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 |
|--|--|---------------------------------|---|---------------|----------------|--------------------------------|------------------|
| 1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos | | | | | | | |
| 1.1 | Población beneficiada con soluciones habitacionales | Gerencia General | Número de personas beneficiadas | 28,644.00 | 31,869.00 | 100.00% | Cumplido |
| 2. Gestión Crediticia - Objetivos | | | | | | | |
| 2.1 | Otorgamiento de Créditos | Gerencia de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC) | 6,770.00 | 7,503.00 | 100.00% | Cumplido |
| | | | Monto de créditos otorgados (SGC) | \$137.42 | \$160.96 | 100.00% | Cumplido |
| 2.2 | Ventas de activos extraordinarios al contado | Gerencia de Servicio al Cliente | Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC) | 50.00 | 85.00 | 100.00% | Cumplido |
| | | | Monto de viviendas recuperadas vendidas | \$ 350,000.00 | \$1,037,220.11 | 100.00% | Cumplido |
| 2. Gestión Crediticia - Proyectos | | | | | | | |
| 2.2 | Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | 100.00 % | 96.00% | 96.00% | Cumplió en rango |
| 2.3 | Implementación de estrategia para comercialización de activos extraordinarios (N PEI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | 100.00 % | 45.50% | 45.50% | Desfase |
| | | | Propuesta implementada | 15.00 % | 0.00% | 0.00% | Desfase |
| 2.4 | Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes (N PEI) | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | 50.00 % | 16.67% | 33.34% | Desfase |
| 3. Servicio al Cliente - Objetivos | | | | | | | |
| 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 % | 98.09% | 100.00% | Cumplido |
| 3.2 | Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades | Gerencia Técnica | Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda | 91.25 % | 98.33% | 100.00% | Cumplido |
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | | | |
| 3.1 | Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV | Gerencia de Servicio al Cliente | Recomendaciones autorizadas implementadas | 75.00 % | 75.00% | 100.00% | Cumplido |
| 3.2 | Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | 65.00 % | 65.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Propuesta implementada | 100.00 % | 0.00% | 0.00% | Desfase |
| 3.3 | Implementación de servicios digitales para clientes | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | 50.00 % | 47.50% | 95.00% | Cumplió en rango |

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2021



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 |
|--|--|---------------------------|--|-----------|-----------|--------------------------------|------------------|
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | | | |
| 3.5 | Desarrollo de programa de formación en el ejercicio profesional del empleado de atención de clientes (N PEI) | Gerencia Administrativa | Propuesta autorizada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Propuesta implementada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos | | | | | | | |
| 4.1 | Obtención de Recursos Financieros para inversión | Gerencia de Créditos | Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC) | \$ 160.00 | \$178.64 | 100.00% | Cumplido |
| | | Gerencia de Finanzas | Recursos obtenidos (SGC) | \$ 10.00 | \$10.00 | 100.00% | Cumplido |
| 4.2 | Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance | Gerencia de Créditos | Índice de morosidad reducido (SGC) | 3.80 % | 3.09% | 100.00% | Cumplido |
| 4.3 | Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV | Gerencia de Finanzas | Índice de rentabilidad (SGC) | 6.85 % | 7.01% | 100.00% | Cumplido |
| 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos | | | | | | | |
| 4.1 | Administración Integral de Riesgos | Unidad de Riesgos | Gestión de Riesgos Financieros y Operativos | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado | 4.00 | 4.00 | 100.00% | Cumplido |
| 4.3 | Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez | Unidad de Riesgos | Recomendaciones autorizadas implementadas | 75.00 % | 75.00% | 100.00% | Cumplido |
| 4.4 | Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT | Oficialía de Cumplimiento | Recomendaciones implementadas | 22.93 % | 22.93% | 100.00% | Cumplido |
| 4.6 | Mejora del proceso institucional de cobranza | Gerencia de Créditos | Mejoras del proceso Institucional de cobranza autorizadas, implementadas | 19.60 % | 19.60% | 100.00% | Cumplido |
| 4.7 | Actualización de Estudio Actuarial (N PEI) | Gerencia de Finanzas | Contratación ejecutada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Consultoría desarrollada | 80.00 % | 80.00% | 100.00% | Cumplido |
| 4.8 | Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N PEI) | Gerencia de Finanzas | Propuesta autorizada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| 4.9 | Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo Operacional (N) (PESTI) | Unidad de Riesgos | Propuesta autorizada | 100.00 % | 90.00% | 90.00% | Cumplió en rango |

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2021



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 |
|---|--|--|--|----------|-----------|--------------------------------|------------------|
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos | | | | | | | |
| 5.1 | Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos | Gerencia General | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC) | 42.00 | 40.76 | 100.00% | Cumplido |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC) | 40.00 | 39.63 | 100.00% | Cumplido |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | 33.00 | 32.74 | 100.00% | Cumplido |
| 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) | 19.00 | 20.04 | 94.81% | Cumplió en rango |
| | | | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC) | 24.00 | 25.85 | 92.84% | Cumplió en rango |
| | | | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | 21.50 | 21.69 | 99.12% | 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) | 23.00 | 20.72 | 100.00% | Cumplido |
| | | | Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC) | 16.00 | 13.78 | 100.00% | Cumplido |
| | | | Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | 11.50 | 11.05 | 100.00% | Cumplido |
| 5.4 | Análisis y supervisión de proyectos habitacionales | Gerencia Técnica | Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC) | 9.50 | 9.77 | 97.24% | Cumplió en rango |
| 5.5 | Fortalecimiento de los procesos de trabajo | Gerencia de Planificación | Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC) | 2.00 | 2.00 | 100.00% | Cumplido |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | | | |
| 5.2 | Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | 10.00 % | 3.50% | 35.00% | Desfase |
| 5.3 | Evaluación e implementación de alternativas de almacenamiento de datos (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Sistema implementado | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |

RESUMEN DE PROYECTOS PAO A DICIEMBRE 2021



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 |
|---|--|--|---|----------|---------------|--------------------------------|----------|
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | | | |
| 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 | Propuesta autorizada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Suministro implementado | 75.00 % | 75.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.10 | Desarrollo e implementación de un sistema de gestión ambiental ISO-14001 | Gerencia Administrativa | Propuesta autorizada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Contratación Ejecutada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Consultoría Desarrollada | 24.00 % | 24.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.11 | Análisis de riesgos por puestos de trabajo | Gerencia Administrativa | Recomendaciones autorizadas implementadas | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.12 | Diseño e implementación de mecanismo para la polivalencia en puestos claves | Gerencia Administrativa | Propuesta implementada | 80.00 % | 80.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.13 | Ampliación de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | 50.00 % | 37.50% | 75.00% | Desfase |
| 5.15 | Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional | Gerencia Administrativa | Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados | 60.00 | 60.00 | 100.00% | Cumplido |
| 5.16 | Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes | Gerencia de Finanzas | Propuesta implementada | 20.00 % | 20.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.17 | Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP) | Gerencia Administrativa | Propuesta formulada | 52.50 % | 42.00% | 80.00% | Desfase |
| 5.18 | Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (N PEI) | Gerencia de Planificación | Auditoria para cuarta recertificación del SGC realizada | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN | | | | | 91.41% | | |

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves

OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 2021



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 |
| 6,770 | 7,503 | 110.83% | \$ 137.42 | \$160.96 | 117.13% |

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 se ve influenciado principalmente por la colocación de créditos de la línea de vivienda nueva, las cuales alcanzaron un **174.81%** de cumplimiento en número y **162.63%** en monto; esto producto del incremento de la demanda en el ingreso de solicitudes de un proyecto de vivienda nueva.
- En términos generales, el FSV mantiene una tendencia inferior a las tasas de interés establecidas por el sistema financiero, evidenciando que las tasas son competitivas con relación al mercado, principalmente en la línea financiera de vivienda usada que representa aproximadamente el **50.6%** del total de créditos escriturados. Además el FSV, cuenta con una amplia gama de programas especiales para sectores específicos de la población, algunos de los cuales tuvieron mejoras en la política crediticia que los regula, las cuales fueron autorizadas por Asamblea de Gobernadores el pasado 15 de febrero; el **69.2%** de los créditos otorgados en el período fueron para alguno de estos programas especiales.
- El crecimiento de los resultados de la agencia regionales en relación a las metas previstas (Agencia Santa Ana tuvo un sobrecumplimiento **135.70%** y **118.38%** y Sucursal Paseo **142.72%** y **144.62%** en numero y monto ambos).

Acciones propuestas.

- Se mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta en los periodos establecidos para tal fin.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 2021



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) | 42.00 | 40.76 | -1.24 | 103.04% |
| TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA (SGC) | 40.00 | 39.63 | -0.37 | 100.93% |
| TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC) | 33.00 | 32.74 | -0.26 | 100.79% |

Factores incidentes:

- Los resultados de la vivienda nueva, 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, así como también a la agilización del trámite para la autorización de ingresos no cotizados a través de servicios subcontratados y la agilización de los trámites de solvencias municipales con diversas alcaldías reduciendo el tiempo de los trámites de los activos extraordinarios.

Acciones propuestas.

- Se realizará ajuste de metas en las líneas financieras aplicables para 2022.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 2021



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

| RUBRO | NÚMERO DE CASOS | MONTO (EN MILLONES US\$) | | |
|-----------------|-----------------|--------------------------|------------|--------------|
| Cartera Vencida | 2,894 | \$32.14 | | |
| ÍNDICE DE MORA | | META | EJECUTORIA | CUMPLIMIENTO |
| | | 3.80% | 3.09% | 122.98% |

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 **7,704** préstamos con un saldo de **\$88.39** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **7,503** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$160.96** 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\$178.64 millones**, siendo aplicado a saldos en mora un total de **US\$68.92 millones**.
- Se reasignó la cartera a los gestores de cobro externos, distribuyéndose cartera por 4 segmentos: mora temprana, mora tardía/crítica, zona occidental y zona oriental, dependiendo de sus capacidades y resultados; asimismo el esquema de tasas se estableció de manera uniforme y diferenciada por forma de pago y nivel de morosidad, todo esto con el fin de mejorar la recuperación de saldos vencidos y en mora.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **5,384** préstamos por un monto total de **\$72.35** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **6,319** préstamos por un monto de **\$86.05** millones.

Acciones propuestas:

- Se mantiene las gestiones de cobro externas e internas para lograr acuerdos de pago que contengan el deterioro de la cartera.
- Se continuará con las acciones del plan de mejora integral de la recuperación de mora.
- Se realizará ajuste de meta para 2022.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES CLAVES A DICIEMBRE 2021



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

| INDICADOR | META | EJECUTORIA | DIFERENCIAL | CUMPLIMIENTO |
|---------------------------|----------|------------|-------------|--------------|
| MONTO EN MILLONES DE US\$ | \$160.00 | \$178.64 | \$18.64 | 111.65% |

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 más de 1,800 puntos de pago, a través de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco G&T Continental, Banco Promerica, Banco Hipotecario y Sistema FEDECREDITO.
 - ✓ Brinda la opción de realizar abonos a través de 1 institución de recaudación y en los Corresponsales Financieros de Banco Promerica localizados en todo el país; también se pueden realizar pagos desde el Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.

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

Modificación de PAO 2022 por cierre de PAO 2021

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2022 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2021



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | Meta PAO 2022 Aprobado AG -177 | Meta modificada PAO 2022 |
|--|---|---------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------|
| 2. Gestión Crediticia - Proyectos | | | | | |
| 2.2 | Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Finalizaba en 2021 | 4.00% |
| 2.3 | Implementación de estrategia para comercialización de activos extraordinarios (N PEI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | Finalizaba en 2021 | 54.50% |
| | | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | 85.00% | 100.00% |
| 2.4 | Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes (N PEI) | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | 50.00 % | 83.33% |
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | |
| 3.2 | Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Finalizaba en 2021 | 100.00% |
| 3.3 | Implementación de servicios digitales para clientes | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Finalizaba en 2021 | 2.50% |
| 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos | | | | | |
| 4.1 | Obtención de Recursos Financieros para inversión | Gerencia de Créditos | Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC) | \$173.00 | \$180 millones |
| 4.2 | Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance | Gerencia de Créditos | Índice de morosidad reducido (SGC) | 4.00% | 3.45% |

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2022 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2021



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | Meta PAO 2022 Aprobado AG -177 | Meta modificada PAO 2022 |
|---|---|---|---|--------------------------------|---|
| 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos | | | | | |
| 4.9 | Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo Operacional (N) (PESTI) | Unidad de Riesgos | Propuesta autorizada | Finalizaba en 2021 | 10.00% |
| | | Gerencia de Tecnología de la Infomación | Sistema instalado | 100.00 % | Inactivar hasta finalizar fase anterior |
| | | Unidad de Riesgos | Sistema Implementado | 100.00 % | Inactivar hasta finalizar fase anterior |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos | | | | | |
| 5.1 | Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos | Gerencia General | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC) | 19.00 | 24 días hábiles |
| | | Gerencia General | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC) | 30.00 | 35 días hábiles |
| 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) | 12.00 | 16 días hábiles |
| | | Gerencia de Créditos | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC) | 19.85 | 19 días hábiles |
| 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) | 7.00 | 8 días hábiles |
| | | Gerencia de Servicio al Cliente | Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC) | 10.15 | 16 días hábiles |

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2022 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2021



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | Meta PAO 2022 Aprobado AG -177 | Meta modificada PAO 2022 |
|---|--|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---|
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | |
| 5.2 | Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV | Gerencia Técnica | Propuesta autorizada | Finalizaba en 2021 | 6.50% |
| | | | Propuesta implementada | 100.00 % | Inactivar hasta finalizar fase anterior |
| 5.13 | Ampliación de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | 50.00 % | Eliminar proyecto |
| 5.17 | Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP) | Gerencia Administrativa | Propuesta formulada | 47.50% | 58.00% |

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a diciembre 2021 en cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-170.
- Autorizar los ajustes al PAO 2022 con vigencia 01 de enero de 2022, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.