



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2023 Enero-Junio 2023


27 de julio de 2023
JD-137/2023

Introducción




FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-180 del 29 de noviembre de 2022, 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 2023”. 





Y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero:

“La adecuada divulgación de información, la oportuna disponibilidad de información relevante sobre el desempeño de las actividades, la transparencia de las operaciones y el estado económico y financiero para la toma de decisiones por parte de sus órganos de dirección”. 

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2023 correspondiente al período enero-junio 2023.

Ejecutoria de los Objetivos, proyectos e indicadores

REFERENCIA

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

Evaluación del PAO a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| ÁREAS ESTRÁTEGICAS | | PROYECTOS | INDICADORES | VALORACIÓN 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 | 1 | 1 | 10.00% | 10.00% |
| 3. Servicio al Cliente | Objetivos | 2 | 2 | 10.00% | 9.88% |
| | Proyectos | 3 | 4 | 10.00% | 8.32% |
| 4. Fortalecimiento Financiero | Objetivos | 3 | 4 | 10.00% | 10.00% |
| | Proyectos | 4 | 5 | 10.00% | 9.15% |
| 5. Procesos y desarrollo Institucional | Objetivos | 5 | 11 | 15.00% | 14.77% |
| | Proyectos | 13 | 16 | 15.00% | 12.95% |
| | | 34 | 48 | 100.00% | 95.07% |

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



Resumen de proyectos PAO a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | 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 (SGC) | Número | 13,579.00 | 16,623.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| 2. Gestión Crediticia - Objetivos | | | | | | | | |
| 2.1 | Otorgamiento de Créditos | Gerencia de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC) | Número | 3,169.00 | 3,864.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Monto de créditos otorgados (SGC) | Millones \$ | \$ 72.00 | \$82.62 | 100.00% | Cumpléndose |
| 2.2 | Ventas de activos extraordinarios al contado | Gerencia de Servicio al Cliente | Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC) | Número | 64.00 | 94.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Monto de viviendas recuperadas vendidas | Dólares | \$ 688,500.00 | \$1,359,341.56 | 100.00% | Cumpléndose |
| 2. Gestión Crediticia - Proyectos | | | | | | | | |
| 2.7 | Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Porcentaje | 20.00 % | 20.00% | 100.00% | Cumpléndose |
| 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) | Porcentaje | 95.00 % | 93.58% | 98.51% | Cumplió en rango |
| 3.2 | Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades | Gerencia Técnica | Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda | Porcentaje | 93.75 % | 97.50% | 100.00% | Cumpléndose |
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | | | | |
| 3.6 | Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta implementada | Porcentaje | 85.00 % | 83.00% | 97.65% | Cumplió en rango |
| 3.7 | Evaluación de creación de agentes certificados para atención de servicios | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00 % | 70.00% | 70.00% | Desfase |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta formulada | Porcentaje | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Contratación ejecutada* | Porcentaje | 0.00 % | 100.00% | 0.00% | Cumplido |

* Nota: Este indicador, aunque no tenía programación para el período abril-junio 2023, avanzó en su ejecución de forma anticipada.

Resumen de proyectos PAO a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META | RESULTADO | CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO | ESTATUS |
|---|--|----------------------|---|------------------|---------|-----------|--------------------------------|------------------|
| 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos | | | | | | | | |
| 4.1 | Obtención de recursos financieros para inversión | Gerencia de Créditos | Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC) | Millones \$ | \$94.00 | \$94.91 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | Gerencia de Finanzas | Recursos obtenidos (SGC) | Millones \$ | \$20.00 | \$ 20.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| 4.2 | Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance | Gerencia de Créditos | Índice de morosidad reducido (SGC) | Porcentaje | 3.15% | 2.93% | 100.00% | Cumpléndose |
| 4.3 | Gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV | Gerencia de Finanzas | Índice de rentabilidad (SGC) | Porcentaje | 9.00% | 9.62% | 100.00% | Cumpléndose |
| 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos | | | | | | | | |
| 4.1 | Administración Integral de Riesgos | Unidad de Riesgos | Gestión de Riesgos Financieros y Operativos | Porcentaje | 50.00 % | 50.00% | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Informe de evaluación técnica de riesgos presentado | Informe | 2.00 | 2.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| 4.10 | Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI) | Unidad de Riesgos | Sistema diseñado | Porcentaje | 90.00 % | 86.00% | 95.56% | Cumplió en rango |
| 4.12 | Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (N) (PESTI) | Gerencia de Finanzas | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 38.00% | 76.00% | Desfase |
| 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) | Días Hábiles | 20.00 | 14.66 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 35.00 | 32.43 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 37.00 | 39.75 | 93.08% | Cumplió en rango |

Resumen de proyectos PAO a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META | RESULTADO | CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO | ESTATUS |
|---|--|---------------------------------|---|------------------|---------|-----------|--------------------------------|------------------|
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos | | | | | | | | |
| 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) | Días Hábiles | 10.00 | 6.36 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 19.00 | 18.92 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 20.00 | 19.83 | 100.00% | Cumpléndose |
| 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) | Días Hábiles | 10.00 | 8.30 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 16.00 | 13.51 | 100.00% | Cumpléndose |
| | | | Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 17.00 | 19.92 | 85.34% | Cumplió en rango |
| 5.4 | Análisis y supervisión de proyectos habitacionales | Gerencia Técnica | Tiempo para tramitar solicitudes de creación y/o modificación de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC) | Días Hábiles | 9.00 | 8.40 | 100.00% | Cumpléndose |
| 5.5 | Fortalecimiento de los procesos de trabajo | Gerencia de Planificación | Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC) | Número | 1.00 | 1.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | | | | |
| 5.15 | Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional | Gerencia Administrativa | Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados | Número | 30.00 | 30.00 | 100.00% | Cumpléndose |
| 5.17 | Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | Porcentaje | 12.25 % | 12.25% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Instalación ejecutada | Porcentaje | 60.00 % | 57.00% | 95.00% | Cumplió en rango |

Resumen de proyectos PAO a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META | RESULTADO | CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO | ESTATUS |
|---|--|--|---|------------------|----------|---------------|--------------------------------|------------------|
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | | | | |
| 5.23 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 50.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.25 | Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Ampliación ejecutada | Porcentaje | 20.00 % | 20.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.26 | Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Remodelación ejecutada | Porcentaje | 29.00 % | 29.00% | 100.00% | Cumpléndose |
| 5.27 | Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental | Gerencia Administrativa | Auditoría para precertificación del SGA realizada | Porcentaje | 52.50 % | 52.50% | 100.00% | Cumplido |
| 5.28 | Certificación del Sistema de Gestión Ambiental (N) | Gerencia Administrativa | Auditoría para certificación del SGA realizada | Porcentaje | 100.00 % | 47.50% | 47.50% | Desfase |
| 5.29 | Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI) | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 35.00% | 70.00% | Desfase |
| 5.30 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta formulada | Porcentaje | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| 5.31 | Implementación de un sistema de Valúos Web (N) (PESTI) | Gerencia Técnica | Propuesta formulada | Porcentaje | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Cumplido |
| | | | Contratación ejecutada | Porcentaje | 60.00 % | 30.00% | 50.00% | Desfase |
| 5.34 | Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (N) (PESTI) | Unidad de Riesgos | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 47.50% | 95.00% | Cumplió en rango |
| 5.35 | Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 50.00% | 100.00% | Cumpléndose |
| PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN | | | | | | 95.07% | | |

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves

Objetivos institucionales claves a junio 2023



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 |
| 3,169 | 3,864 | 121.93% | \$72.00 | \$82.62 | 114.75% |

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:

- En general se puede afirmar que el FSV tiene condiciones crediticias muy favorables para familias salvadoreñas, derivadas de las diferentes mejoras a la política crediticia en este período de gobierno, siendo la más reciente la autorizada en febrero 2023, en la que el FSV realizó la ampliación del programa Casa Joven, de 18 a 35 años de edad (antes el límite superior era de 29 años), con el objetivo de potenciar el crecimiento profesional entre los jóvenes y el desarrollo familiar de este importante grupo poblacional.
- Los resultados también responden al liderazgo de la Administración Superior; al esfuerzo y coordinación realizado por las diferentes unidades organizativas del FSV; y a la evaluación y seguimiento continuo de los procesos de trabajo.
- Durante el 2023 se ha impulsado la colocación de activos extraordinarios en atención a las mejoras derivadas del plan de recuperación territorial y se ha superado la meta de colocación de vivienda nueva, considerando las variaciones positivas de la oferta de proyectos habitacionales.

Acciones propuestas:

- Se solicitará un ajuste al Plan de Inversión Crediticia incrementando la meta anual del número y monto de créditos.

Objetivos institucionales claves a junio 2023



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) | 20.00 | 14.66 | -5.34 | 136.43% |
| TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA (SGC) | 35.00 | 32.43 | -2.57 | 107.92% |
| TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC) | 37.00 | 39.75 | 2.75 | 93.08% |

Factores incidentes:

- El resultado acumulado de la vivienda nueva y usada, se ve influenciado por una mejora en los tiempos generados en las etapas del proceso de otorgamiento de crédito, considerando el inventario de solicitudes en trámite que se posee.
- El resultado acumulado de los activos extraordinarios ha tenido un incremento el cual responde a que en la etapa de documentación post-aprobación se han presentado dificultades en la gestión de las solvencias municipales con algunas alcaldías y en la gestión del desalojo de los inmuebles usurpados, aunado al volumen de solicitudes de créditos para esta línea financiera.

Acciones propuestas:

- Se solicitará ajuste a la meta anual de los indicadores de tiempos de otorgamiento para las líneas financieras según aplique.

Objetivos institucionales claves a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

| RUBRO | NÚMERO DE CASOS | MONTO (EN MILLONES US\$) | | |
|-----------------|-----------------|--------------------------|------------|--------------|
| Cartera Vencida | 2,771 | \$34.38 | | |
| | ÍNDICE DE MORA | META | EJECUTORIA | CUMPLIMIENTO |
| | | 3.15% | 2.93% | 107.51% |

Factores incidentes:

- La implementación del plan de mejora integral de la recuperación de la mora ha sido un factor clave para la reducción de la misma.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de **4,868** préstamos con un saldo de **US\$60.30** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **3,864** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$82.62** 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\$94.91 millones**, y se aplicó a saldos en mora un total de **US\$37.52 millones** (incluye las formas de pago de efectivo, daciones, refinanciamientos, reestructuraciones y cotizaciones).
- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para la recuperación de saldos vencidos y en mora.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **1,734** préstamos por un monto total de **US\$28.21** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **3,614** préstamos por un monto de **US\$49.76** millones.

Acciones propuestas:

- Mantener las gestiones de cobro para lograr acuerdos de pago y se continuará con las acciones del plan de mejora integral de la recuperación de mora.

Objetivos institucionales claves a junio 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

| INDICADOR | META | EJECUTORIA | DIFERENCIAL | CUMPLIMIENTO |
|---------------------------|---------|------------|-------------|--------------|
| MONTO EN MILLONES DE US\$ | \$94.00 | \$94.91 | \$0.91 | 100.97% |

Factores incidentes:

Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.

- ✓ Para el abono de la cuota se ha puesto a disposición de sus clientes 4,124 puntos de pago, a través de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco Atlántida, Banco Promerica, Banco Hipotecario, Banco de Fomento Agropecuario, Sistema FEDECREDITO, Banco Agrícola y Punto Express.
- ✓ Brinda la opción de realizar abonos a través de una institución de recaudación y en los Corresponsales Financieros de Banco Promerica localizados en todo el país; también se pueden realizar pagos desde el Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.

Acciones propuestas:

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



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Solicitudes de ajuste

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2023 POR CIERRE DE JUNIO 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | Meta PAO 2023 | Meta modificada PAO 2023 |
|---|---|--|---|---------------|---|
| 1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos | | | | | |
| 1.1. | Población beneficiada con soluciones habitacionales | Gerencia General | Número de personas beneficiadas (SGC) | 28,203 | Pasar meta anual a 31,655 |
| 2. Gestión Crediticia - Objetivos | | | | | |
| 2.1 | Otorgamiento de Créditos | Gerencia de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC) | 6,560.00 | Pasar meta anual a 7,382 |
| | | | Monto de créditos otorgados (SGC) | \$150.00 | Pasar meta anual a \$165.20 dólares |
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Sistema implementado | - | Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%. |
| | | Gerencia de Tecnología de la Información | Sistema instalado | - | Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%. |
| 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos | | | | | |
| 4.11 | Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N) | Gerencia de Finanzas | Propuesta autorizada | 100.00% | Pasar meta anual a 70.00% |
| 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) | 22.00 | Pasar meta anual a 16.50 |
| 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) | 11.00 | Pasar meta anual a 7.00 |
| 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) | 11.00 | Pasar meta anual a 9.50 |

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2023 POR CIERRE DE JUNIO 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓDIGO | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | Meta PAO 2023 | Meta modificada PAO 2023 |
|---|---|--|-------------------------|---------------|---|
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | |
| 5.30 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Contratación ejecutada | - | Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%. |
| 5.35 | Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Sistema implementado | - | Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%. |

Cambios al plan de inversión 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Se solicitan ajustes para incrementar la meta anual tanto en número como en monto, considerando los resultados de las agencias regionales y de las líneas, conforme a los cambios en el entorno como la oferta de vivienda nueva, el aumento de solicitudes de activos extraordinarios y cambios en la demanda de otras líneas financieras.

| LÍNEA FINANCIERA | META VIGENTE ENERO 2023 | | | | AJUSTE DE META 2023 | | | |
|-------------------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|---------------------|---------------|-----------------|---------------|
| | NÚMERO | % | MONTO (\$) | % | NÚMERO | % | MONTO (\$) | % |
| CRÉDITOS CON DESEMBOLSO | 5,025 | 76.60% | \$130.00 | 86.67% | 5,232 | 70.88% | \$134.62 | 81.49% |
| ADQUISICION DE VIVIENDA | 4,896 | 74.63% | \$128.61 | 85.74% | 5,100 | 69.09% | \$132.45 | 80.18% |
| VIVIENDA NUEVA | 1,625 | 24.77% | \$64.19 | 42.79% | 1,829 | 24.78% | \$68.03 | 41.18% |
| VIVIENDA USADA | 3,271 | 49.86% | \$64.42 | 42.95% | 3,271 | 44.31% | \$64.42 | 39.00% |
| CONSTRUCCIÓN | 8 | 0.12% | \$0.14 | 0.10% | 5 | 0.07% | \$0.16 | 0.09% |
| RAM | 28 | 0.43% | \$0.25 | 0.17% | 28 | 0.38% | \$0.31 | 0.19% |
| FINANCIAMIENTO DE DEUDA | 31 | 0.47% | \$0.31 | 0.21% | 32 | 0.43% | \$0.92 | 0.56% |
| LOTES | 62 | 0.95% | \$0.68 | 0.45% | 67 | 0.91% | \$0.79 | 0.48% |
| CRÉDITOS SIN DESEMBOLSO | 1,535 | 23.40% | \$20.00 | 13.33% | 2,150 | 29.12% | \$30.58 | 18.51% |
| ACTIVOS EXTRAORDINARIOS | 1,421 | 21.66% | \$18.05 | 12.03% | 1,950 | 26.42% | \$27.00 | 16.34% |
| REFINANCIAMIENTO | 114 | 1.74% | \$1.95 | 1.30% | 200 | 2.71% | \$3.58 | 2.16% |
| TOTAL | 6,560 | 100.0% | \$150.00 | 100.0% | 7,382 | 100.0% | \$165.20 | 100.0% |

Cambios al plan de inversión 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Se solicitan ajustes para incrementar la meta anual tanto en número como en monto, considerando los resultados de las agencias regionales y de las líneas, conforme a los cambios en el entorno como la oferta de vivienda nueva, el aumento de solicitudes de activos extraordinarios y cambios en la demanda de otras líneas financieras.

| ZONA GEOGRÁFICA | META VIGENTE ENERO 2023 | | | | AJUSTE DE META JULIO 2023 | | | |
|-----------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|---------------------------|---------------|-----------------|---------------|
| | NÚMERO | % | MILLONES \$ | % | NÚMERO | % | MILLONES \$ | % |
| Zona Occidental | 1,317 | 20.1% | \$38.43 | 25.6% | 1,395 | 18.9% | \$40.54 | 24.5% |
| Zona Central* | 4,763 | 72.6% | \$87.94 | 58.6% | 5,447 | 73.8% | \$101.61 | 61.5% |
| Zona Oriental | 480 | 7.3% | \$23.63 | 15.8% | 540 | 7.3% | \$23.05 | 14.0% |
| TOTAL | 6,560 | 100.0% | \$150.00 | 100.0% | 7,382 | 100.0% | \$165.20 | 100.0% |

*Nota: Sucursal Paseo proyecta inversión para el año 2023 de 612 créditos por US\$12.19 millones, los cuales representan del Plan de Inversión 2023 el 8.3% y 7.4% respectivamente.

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a junio 2023 en cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-177 y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- Autorizar los ajustes al PAO 2023 con vigencia 01 de julio de 2023, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.

Informe de Seguimiento y Evaluación
Plan Anual Operativo 2023
Enero-Junio 2023
Información a detalle



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Objetivos

Objetivo estratégico: Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.



| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------|---------------------------------------|------------------|---------------|-----------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 1.1 | Población beneficiada con soluciones habitacionales | Gerencia General | Número de personas beneficiadas (SGC) | Número | 13,579.00 | 16,623.00 | 122.42% | El número de personas corresponden a la población beneficiada con soluciones habitacionales, para el período informado. El resultado se ve influenciado principalmente por la colocación de créditos de la línea de Activos Extraordinarios la cual alcanzó un 177.29% de cumplimiento (548 créditos adicionales al resultado esperado) y la línea de Vivienda Nueva la cual alcanzó un 125.51% de cumplimiento (186 créditos adicionales al resultado esperado); de manera general se alcanzó un 121.93% de la meta establecida en colocación; esto producto del inventario que se posee en trámite y su rotación. Se instruirá a las Gerencias responsables que revisen el plan de inversión crediticia al cierre del segundo trimestre. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---------------------------------|----------------------|------------------------------------|------------------|---------------|----------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 2.1 | Otorgamiento de Créditos | Gerencia de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC) | Número | 3,169.00 | 3,864.00 | 121.93% | En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva 915 (23.7%), Vivienda Usada 1,481 (38.3%), Activos Extraordinarios 1,257 (32.5%) y Otras Líneas 211 (5.5%); el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,905 solicitudes por \$37.48 millones. Causa: El sobrecumplimiento se debe al incremento de solicitudes de Vivienda Nueva y Activos Extraordinarios en relación a la meta programada, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: se monitoreará los resultados para su evaluación y solicitud de ajuste. |
| | | | Monto de créditos otorgados (SGC) | Millones \$ | \$ 72.00 | \$82.62 | 114.75% | En el período que se informa los resultados de la colocación según detalle por línea financiera son: Vivienda Nueva \$31.29 (37.9%), Vivienda Usada \$30.30 (36.7%), Activos Extraordinarios \$17.32 (20.9%) y Otras Líneas \$3.71 (4.5%); el inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 1,905 solicitudes por \$37.48 millones. Causa: El sobrecumplimiento se debe al incremento de solicitudes de Vivienda Nueva y Activos Extraordinarios en relación a la meta programada, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: Se monitoreará los resultados para su evaluación solicitud de ajuste. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------------|---|------------------|---------------|----------------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 2.2 | Ventas de activos extraordinarios al contado | Gerencia de Servicio al Cliente | Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC) | Número | 64.00 | 94.00 | 146.88% | Se vendieron 83 inmuebles recuperados en Oficina Central, 10 en Agencia Santa Ana y 1 en Agencia San Miguel. Causa: Demanda de clientes interesados en adquirir viviendas al contado y activos extraordinarios disponibles para la venta como parte de los esfuerzos coordinados bajo el plan de recuperación territorial y mejoras al proceso. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos. |
| | | | Monto de viviendas recuperadas vendidas | Dólares | \$ 688,500.00 | \$1,359,341.56 | 197.44% | Se vendieron \$1,201,347.77 inmuebles recuperados en Oficina Central; \$151,840.91 en Agencia Santa Ana y \$6,152.88 en Agencia San Miguel. Causa: Demanda de clientes interesados en adquirir viviendas al contado y activos extraordinarios disponibles para la venta como parte de los esfuerzos coordinados bajo el plan de recuperación territorial y mejoras al proceso, aunado al precio promedio de venta de los activos vendidos en este período. Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------------|--|------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 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) | Porcentaje | 95.00 % | 93.58% | 98.51% | Los factores evaluados con menor porcentaje que el promedio obtenido en el mes son: Recomendaría al Fondo 93.00%. Accesibilidad a servicios del Fondo 92.00%. Facilidad para realizar pagos o trámites 91.67%. Satisfacción con servicios recibidos 91.00%. |
| 3.2 | Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades | Gerencia Técnica | Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda | Porcentaje | 93.75 % | 97.50% | 104.00% | En el período octubre-diciembre 2022 se formularon 6 preguntas a 3 empresas constructoras solicitantes de factibilidad, de las que se obtuvo respuesta de todas con un resultado del 96.67% de satisfacción. En el período enero-marzo 2023 se formularon 6 preguntas a 5 empresas constructoras solicitantes de factibilidad, de las que se obtuvo respuesta de 3 de ellas con un resultado del 97.50% de satisfacción. |

Plan Anual Operativo 2023
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|----------------------|---|------------------|---------------|---------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 4.1 | Obtención de recursos financieros para inversión | Gerencia de Créditos | Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC) | Millones \$ | \$ 94.00 | \$94.91 | 100.97% | Los resultados del período informado responden principalmente al compromiso de pago por parte de los clientes y a las gestiones de cobro realizadas. |
| | | Gerencia de Finanzas | Recursos obtenidos (SGC) | Millones \$ | \$ 20.00 | \$20.00 | 100.00% | El 31/03/2023 se recibió desembolso No. 1 por \$7,500,000.00 del Contrato No. 5352/OC-ES suscrito con el BID a 25 años plazo con tasa indicativa de ese día de 5.76833% a través de redescuento de cartera de las líneas de vivienda nueva y usada que cumplen con los criterios de elegibilidad del contrato. El 04/05/2023 se recibió desembolso No. 2 por \$7,500,000.00 del Contrato No. 5352/OC-ES suscrito con el BID a 25 años plazo con tasa indicativa de ese día de 6.22% a través de redescuento de cartera de las líneas de vivienda nueva y usada que cumplen con los criterios de elegibilidad del contrato. El 26/05/2023 se recibió desembolso No. 7 por \$5,000,000.00 del Contrato No. 2281 suscrito con el BCIE a 25 años plazo con tasa de interés del 2.50% para financiar créditos que pertenezcan al PROGRAMA PROVIDA. |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------|-------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 4.2 | Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance | Gerencia de Créditos | Índice de morosidad reducido (SGC) | Porcentaje | 3.15 % | 2.93% | 107.51% | La cartera hipotecaria de balance al cierre quedó conformada por 92,657 préstamos con un saldo de \$1,172.07 millones, de los cuales 2,771 se encuentran vencidos por un monto de \$34.38 millones. |
| 4.3 | Gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV | Gerencia de Finanzas | Índice de rentabilidad (SGC) | Porcentaje | 9.00 % | 9.62% | 106.89% | Cumplimiento en rango de aceptación. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------|---|------------------|---------------|-------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.1 | Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos | Gerencia General | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC) | Días Hábles | 20.00 | 14.66 | 136.43% | Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 915 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva. El resultado acumulado se ve influenciado por una mejora en los tiempos por la gestión y seguimiento oportuno en las etapas del proceso de otorgamiento de crédito, considerando el inventario de solicitudes en trámite que se posee, principalmente las etapas de Prospecto, Control Calidad, Análisis de Crédito, y Documentación Post-aprobación, derivado del seguimiento periódico que se ha ejecutado. Se monitoreará los resultados de la revisión de tiempos de otorgamiento de esta línea financiera y la realización de ajustes en caso aplique. |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábles | 35.00 | 32.43 | 107.92% | Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,418 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada. |
| | | | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábles | 37.00 | 39.75 | 93.08% | Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,257 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios. |

Plan Anual Operativo 2023
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------------------|---|------------------|---------------|-------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 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) | Días Hábles | 10.00 | 6.36 | 157.23% | En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional, corresponde a un total de 915 créditos, reflejando la ejecución del trámite por etapas hasta la aprobación, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 155 solicitudes por \$5.85 millones. Causa: el sobrecumplimiento se debe al incremento de solicitudes ingresadas, a los esfuerzos realizados para agilizar los tiempos de verificación de ingresos no cotizados por parte de Trabajo Social y al seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: se monitoreará los resultados para su evaluación. |
| 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) | Días Hábles | 10.00 | 8.30 | 120.48% | Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,158 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de las etapas desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. Causa: Agilización del proceso de escrituración de la línea financiera. Acción: Se monitoreará los resultados y se solicitará ajuste en caso aplique. |

Total tiempo Vivienda Nueva: 14.66 días hábiles

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------------------|---|---------------------|---------------|-------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.2 | Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos | Gerencia de Créditos | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC) | Días Hábiles | 19.00 | 18.92 | 100.42% | En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total 1,481 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas desde la originación hasta la aprobación de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente, al vendedor o al inmueble ofrecido en garantía. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 650 solicitudes por \$15.43 millones. |
| 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 Usada (SGC) | Días Hábiles | 16.00 | 13.51 | 118.43% | Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,481 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de las etapas desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. |

Total tiempo Vivienda Usada: 32.43 días hábiles

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------------------|--|------------------|---------------|-------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.2 | Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos | Gerencia de Créditos | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 20.00 | 19.83 | 100.86% | En el período que se informa el tiempo promedio de trámite institucional corresponde a un total de 1,257 créditos, el cual refleja la ejecución del trámite por etapas desde la originación hasta la aprobación de las gerencias responsables del proceso, así como el tiempo para solventar observaciones imputables al cliente. El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 980 solicitudes por \$14.12 millones. |
| 5.3 | Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos | Gerencia de Servicio al Cliente | Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC) | Días Hábiles | 17.00 | 19.92 | 85.34% | Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 1,257 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de las etapas desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. |

Total tiempo Activos Extraordinarios: 39.75 días hábiles

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------|---|------------------|---------------|-------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.4 | Análisis y supervisión de proyectos habitacionales | Gerencia Técnica | Tiempo para tramitar solicitudes de creación y/o modificación de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC) | Días Hábiles | 9.00 | 8.40 | 107.14% | En el período que se informa se ha dado trámite a 6 solicitudes de factibilidad, 1 solicitud de prefactibilidad y 3 solicitudes de modificación de factibilidad en un tiempo promedio de 8.40 días. |
| 5.5 | Fortalecimiento de los procesos de trabajo | Gerencia de Planificación | Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC) | Número | 1.00 | 1.00 | 100.00% | Se ha ejecutado 1 proyecto en el período enero-junio 2023, el cual corresponde a la implementación de mejoras en operatividad de agencias regionales, específicamente en aspectos relacionados a la estandarización de actividades en las etapas de Documentación Post-aprobación y Formalización de solicitudes de crédito, fortalecimiento y gestión de equipo para confrontación de proyectos de escrituras, digitalización y resguardo de documentación técnica en carpetas del expediente electrónico. |



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Proyectos

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 2.7 | Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta implementada | Porcentaje | 20.00 % | 20.00% | 100.00% | <p>En el período se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizó promoción y ferias de vivienda, visitas empresariales en instituciones públicas y privadas. - Se dio seguimiento a casos de clientes precalificados para el inicio de trámite. - Se han sostenido reuniones con constructores para incentivarlos a precalificar nuevos proyectos de vivienda nueva. - Se contrató personal nuevo en Agencia Santa Ana, el cual como una de sus funciones está apoyando la comercialización de activos extraordinarios. - Se cuenta con un control de devolución de solicitudes, con el cual se retroalimenta al personal de ambas agencias. - Se ha avanzado en la realización de adecuaciones físicas en la Agencia San Miguel, las cuales se complementan con la contratación de un proveedor externo. El proceso de contratación se declaró desierto el 25/04/23 y en los meses siguientes se ha adecuado el documento para publicar nuevamente el proceso. - Se cuenta con propuesta de modificación a estructura organizativa para presentar a la Administración Superior. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|--|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 3.6 | Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta implementada | Porcentaje | 85.00 % | 83.00% | 97.65% | <p>Seguimiento a la implementación del proyecto, conformado por los siguientes requerimientos:</p> <p>Certificado, puesto en producción 16/06/2023:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Histórico de Pagos. Requerimiento RDC-2022-129. Certificados, pendientes de instalar en producción, dado que se debe esperar el cierre de fin de mes: 2. Mejoras en Solicitud de Crédito Web. Requerimiento RDC-2022-102. 3. Inclusión de información adicional para las solicitudes de Vivienda Nueva: nombre del proyecto, correo del vendedor, agencia para escriturar. Requerimiento RDC-2022-190. 4. Para solicitudes de vivienda recuperada, incluir el código de reserva y efectuar algunos cambios a los formularios resguardados en Laserfiche. Requerimiento RDC-2022-205. Requerimiento en desarrollo. 5. Proceso de solicitud y gestión de cancelaciones de hipotecas, requerimiento RDC-2022-208, en desarrollo al analista de sistemas asignado. 6. RDC-2022-142 Devolución de excedentes y pagos no aplicados. Se presenta un retraso en el inicio del desarrollo de este requerimiento, debido a la reorientación del recurso técnico para la atención de otros requerimientos, por cambio en nivel de prioridades. Se analizará la situación del mismo, y se realizarán ajustes en su programación, si fuese necesario. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 3.7 | Evaluación de creación de agentes certificados para atención de servicios | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00 % | 70.00% | 70.00% | <p>La propuesta fue elaborada en el mes de febrero y de acuerdo a análisis realizado, evaluación de inversión en pagos de comisión a agentes certificados, demanda recibida y resultados de colocación de activos extraordinarios, se concluyó preliminarmente que no es necesario la contratación de intermediarios, por tanto, los inmuebles se comercializarán con personal de la Agencia.</p> <p>El retraso en la presentación de dicho análisis y la autorización de dar por finalizada esta fase se debe a que como la propuesta se ha considerado como no viable, se han priorizado esfuerzos a la comercialización de los inmuebles recuperados al crédito y al contado, aunado a cambios importantes en el proceso de activos extraordinarios, lo cual limitó el tiempo requerido para afinar detalles para la presentación final del análisis.</p> <p>Acción: Se nivelará el resultado en los meses siguientes.</p> |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------------|-------------------------|------------------|---------------|---------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Propuesta formulada | Porcentaje | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | <p>Indicador finalizado en mayo 2023.</p> <p>Actividades realizadas en el período.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sondeo de proveedor para una herramienta que integre los puntos de atención digitales y presenciales. 2. Revisión y análisis de las funcionalidades de Microsoft Dyn 365. 3. Presentación del proyecto a las Gerencias de Servicio al Cliente y Tecnología de la Información. 4. Realización de presentación para el proyecto, revisada y adecuada con base a observaciones de Áreas de la Gerencia de Servicio al Cliente y representantes de potenciales proveedores. 5. Recepción del documento compromiso del proveedor donde manifieste que absorberá los gastos de la migración a la nueva versión, así como la carta de oferta de licencias. 6. Se finalizó propuesta el 28/04/2023 y se aprobó por la Administración Superior el 03/05/2023. |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|---------------------|---|------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 4.1 | Administración Integral de Riesgos | Unidad de Riesgos | Gestión de Riesgos Financieros y Operativos | Porcentaje | 50.00 % | 50.00% | 100.00% | Se desarrollaron las 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 valúos de garantías hipotecarias, Talleres de trabajo para la gestión de Riesgo Operacional, Seguimiento a políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez y evolución de tasas de interés, entre otros. |
| | | | Informe de evaluación técnica de riesgos presentado | Informe | 2.00 | 2.00 | 100.00% | Informes de Evaluación Técnica de Riesgos presentados a Junta Directiva No. JD-033/2023 punto VII de fecha 16/02 y JD-088/2023 punto V de fecha 18/05. |
| 4.10 | Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI) | Unidad de Riesgos | Sistema diseñado | Porcentaje | 90.00 % | 86.00% | 95.56% | Se realizaron las siguientes actividades: 05/05: se realizó reunión con personal de la Gerencia de Tecnología de la Información para definir requerimiento, y se envió la información solicitada. 19/05 y 24/05: se realizó seguimiento y se solicitó avance del requerimiento al Área de Gestión de Servicios TI. El Técnico de Servicios TI realizó investigaciones sobre los módulos donde se resguarda y ubica la información requerida de otras áreas como: Tesorería y Custodia, entre otros. 31/05: se realizó reunión con personal del Área de Gestión de Servicios TI y Planeación para verificar los tiempos y avances del proyecto. 07/06: se realizó reunión con personal de la Gerencia de Tecnología de la Información para verificar el proceso de la gestión de riesgo de liquidez y los insumos requeridos. 27/06: se aprobó requerimiento de cambio para creación de reporte para ser utilizado en la gestión de riesgo de liquidez. 30/06: se realizó reunión con personal de la Gerencia de Tecnología de la Información para verificar el proceso de la gestión de riesgo de mercado e insumos requeridos. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|----------------------|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 4.12 | Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (N) (PESTI) | Gerencia de Finanzas | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 38.00% | 76.00% | <p>Se elaboraron los términos de referencia y se procedió a realizar un sondeo de mercado con 3 empresas; sin embargo, ninguna empresa presentó su oferta de mercado, por lo cual se procedió a replantear los términos de referencia con apoyo al Área de Gestión de Servicios TI. Asimismo, se realizó reunión con la empresa Ladonware acordando elaborar un análisis de brecha o necesidades (GAP) de las generalidades mínimas que se espera del proyecto, remitiendo dicho análisis el 05/05/2023, del cual aún se encuentra pendiente la respuesta de la empresa.</p> <p>El desfase se debe a la ejecución de las actividades adicionales que conllevó el replanteamiento de los términos y al tiempo que ha requerido la empresa para emitir su respuesta. Asimismo, existe incertidumbre sobre cómo se manejaran este tipo de sistemas a nivel gubernamental, ya que se consultó a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental sobre la implementación de las Normas Internacionales Financieras aplicado al SAFI II, considerando que la parte presupuestaria podría implementarse en forma paralelo a su desarrollo, lo que implicará generar un nuevo sistema de presupuesto con enfoque de resultados, y por ende podría restarle validez a este proyecto y dejarlo sin efecto.</p> <p>Acción. En meses posteriores, se confirmará la continuidad del proyecto y se nivelará el resultado con la aprobación de los términos, en caso aplique.</p> |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|-------------------------|---|------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.15 | Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional | Gerencia Administrativa | Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados | Número | 30.00 | 30.00 | 100.00% | Actividades realizadas conforme los mecanismos de Saneamiento Ambiental, Biodiversidad, Recursos Hídricos, Cambio Climático y Gestión de Riesgos; Fomentar Conciencia, Cultura y Responsabilidad Ambiental: Enero: 5 mecanismos con 13 actividades. Febrero: 5 mecanismos con 15 actividades. Marzo: 5 Mecanismos con 18 actividades. Abril: 5 Mecanismos con 13 actividades. Mayo: 5 Mecanismos con 13 actividades. Junio: 5 Mecanismos con 21 actividades. |
| 5.17 | Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica | Gerencia Administrativa | Instalación ejecutada | Porcentaje | 60.00 % | 57.00% | 95.00% | En el período se realizó lo siguiente: - Se eliminaron 3 hiladas de ladrillos en el muro perimetral. - Descubrimiento de columnas en azotea. - Colocación de tablero eléctrico provisional. - Colocación de cableado de interconexión del tablero principal hacia tablero secundario de subestación. - Instalación de piso y techo para servicios sanitarios. - Colocación de sistema de andamiaje para izar de 16 columnas hacia azotea. - Enchape de sanitarios. - Instalación de armaduras (VIGAS) 4 tipo 1 y 4 tipo 2, hacia azotea desde nivel 1. - Colocación de jardineras. Paredes. - Configuración de armaduras (VIGAS). - Instalación de bajadas de agua lluvia. - Readequación de diseño y colocación de 3 columnas conforme a nuevo diseño. - Instalación de polines en estructura metálica. - Instalación de cableado eléctrico, incluyendo el área de Servicios Sanitarios. |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|-------------------------|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.26 | Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Remodelación ejecutada | Porcentaje | 29.00 % | 29.00% | 100.00% | La fase 1 se dio por finalizada en acta de recepción de fecha 21/03/2023. La fase 2 se dio por finalizada en acta de recepción de fecha 15/06/2023. En la fase 3, se inició con las actividades siguientes: cerramiento completo de las áreas a intervenir Activos extraordinarios, Presupuesto y cotizaciones, Unidad de Recursos Financieros, GTI, Gerencia de Planificación y Sala de capacitación) pasillos principales y recepción. Desmontajes y demoliciones, desalojo de escombros, trazo y nivelación, desmontaje y desalojo de alimentadores y tableros, iluminación normal, suministro y montaje de bandejas metálicas, suministro e instalación de alimentadores secos de 480V, desmontaje de gabinetes existentes y limpieza de cableado, montaje de cajas y tubería para cableado de red, suministro de escaleras y puntos de red. |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|-------------------------|--|------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.28 | Certificación del Sistema de Gestión Ambiental (N) | Gerencia Administrativa | Auditoría para certificación del SGA realizada | Porcentaje | 100.00 % | 47.50% | 47.50% | <p>Actividades realizadas en el periodo.</p> <p>En febrero se elaboró un borrador de los términos de referencia, el cual durante el mes de abril fue adecuado, considerando los nuevos métodos de la Ley de Compras Públicas e incorporando ratios financieros según lo requerido.</p> <p>El 05/05/2023, se envió la plantilla de especificaciones técnicas, a la Unidad de Compras Públicas (UCP).</p> <p>El 06/05/2023, se recibió plantilla de términos autorizada por la Gerencia General.</p> <p>El 22/05/2023 se publicó en Comprasal.</p> <p>El 30/05/2023 se recibió propuesta técnica y económica.</p> <p>La adjudicación fue firmada el 30/06/2023.</p> <p>Causa: El incumplimiento obedece al desfase acumulado del primer trimestre, originado por el tiempo que requirió la reestructura de las especificaciones técnicas en atención a los nuevos métodos de contratación establecidos en la Ley de Compras Públicas. Dicho desfase no pudo ser nivelado, ya que no se había considerado los cambios a los tiempos de impugnación, siendo estos más largos de lo esperado.</p> <p>Acción: El próximo mes se nivelará ya que la Orden de Compra fue firmada de fecha 04/07/2023, lo cual permitirá la ejecución de la auditoría.</p> |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|--|-------------------------|------------------|---------------|---------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.29 | Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI) | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 35.00% | 70.00% | <p>En enero y febrero se elaboró un primer borrador de los TDR'S en conjunto con GTI.</p> <p>En mayo se adecuó el documento a la nueva plantilla establecida producto de la Ley de Compras Públicas vigente a partir del 10 de marzo.</p> <p>En junio se revisó la plantilla del proceso de compra denominado "Suministro e implementación de un sistema de integrado de Recursos Humanos", la cual se remitió a la Unidad de Compras Públicas el 22/06/2023.</p> <p>Causa: No se ha podido nivelar completamente el desfase del proyecto, debido a que la aprobación de los documentos de solicitud de oferta se había visto limitada, en atención a que el monto asignado a este proyecto en el específico presupuestario de la Gerencia Administrativa aún no se encontraba disponible para su uso, ya que no se ha autorizado el presupuesto institucional 2023.</p> <p>Acción: Se ha analizado la situación y se implementará como solución que la adquisición de la herramienta informática sea realizada con el presupuesto de la Gerencia de Tecnología de la Información, lo cual permitirá el avance del proyecto en los próximos meses.</p> |
| 5.30 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta formulada | Porcentaje | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | <p>Se realizó investigación en el mercado, sobre las alternativas de solución que puedan ser adquiridas; que absorban la operativa que soportan los equipos actuales, y permitan el crecimiento de servicios que la institución puede brindar a nuestros clientes y usuarios internos.</p> <p>Se recibieron diversas alternativas de sondeo de mercado, las cuales se analizaron, para obtener una propuesta más cercana a cubrir las necesidades de la institución. El 19/05/2023 se presentó la propuesta a la Gerencia General de la cual surgieron algunos aspectos a considerar los cuales fueron subsanados.</p> <p>El 30/06/2023 se autorizó la propuesta por parte de la Gerencia General. Se solicitará habilitar la fase de Contratación ejecutada, para iniciar el proceso.</p> |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

Objetivo estratégico: Contar con personal calificado, procesos simples, sistematizados y modernos, apoyados con tecnología.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.31 | Implementación de un sistema de Valúos Web (N) (PESTI) | Gerencia Técnica | Contratación ejecutada | Porcentaje | 60.00 % | 30.00% | 50.00% | Se elaboraron los documentos de solicitud de oferta que incluyen las especificaciones técnicas del sistema en abril y fueron presentados a la UCP el 12/05/2023; sin embargo, no se ha logrado avanzar en la aprobación de estos por falta de disponibilidad presupuestaria para la adquisición del sistema, en atención a que el presupuesto institucional 2023 no ha sido autorizado lo que limitaba la ejecución de transferencias presupuestarias por específico a la Gerencia Técnica. Acción: Se ha analizado la situación y se implementará como solución que la adquisición de la herramienta informática sea realizada con el presupuesto de la Gerencia de Tecnología de la Información, lo cual permitirá el avance del proyecto en los próximos meses. |
| 5.34 | Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (N) (PESTI) | Unidad de Riesgos | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 47.50% | 95.00% | Se realizaron las actividades programadas: Abril: se elaboró y finalizó la plantilla de Solicitud de contratación de obra, bien, servicio o consultoría para el proyecto. Mayo: se elaboró el informe de análisis técnico de la compra y se envió junto a la plantilla de solicitud de contratación para aprobación de la Gerencia General el 26/05; ese mismo día se envió autorizado a la Unidad de Compras Públicas, para continuar proceso. Junio: Se realizaron las siguientes actividades: 02/06: se realizó reunión para definir el Plan de Implementación del Proceso (PIP) donde participó la Unidad de Compras Públicas y la Unidad Técnica Legal; 06/06: se recibió para revisión el documento de solicitud de oferta, mismo que fue aprobado en fecha 12/06. El proceso ha quedado en espera, ya que se están analizando los pasos a seguir, debido a nueva disposición interna por ordenamiento de los procesos de compras, de tal forma que el período previsto de ejecución se realice en un solo período fiscal (enero-diciembre). Se incorporarán las modificaciones solicitadas para finalizar el proceso. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|--|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|---|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.35 | Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 50.00% | 100.00% | <p>Se han realizado diversos sondeos de mercado, con el propósito de evaluar el alcance del servicio, conocer su metodología de implementación y la forma de prestación de servicio que prestan los diferentes proveedores que han sido consultados.</p> <p>Se realizó levantamiento de los dispositivos que se estarían considerando en este tipo de servicio.</p> <p>Se realizó una prueba piloto con una prueba de concepto con un software especializado, para analizar el comportamiento del mismo.</p> <p>Se definieron especificaciones técnicas para iniciar el proceso, se revisó técnicamente la solicitud de compra, se verificó la disponibilidad presupuestaria, se realizó ajuste al documento, con el fin de lograr una contratación del servicio.</p> <p>El 08/05/2023 se remitieron especificaciones técnicas para iniciar la solicitud de compra bajo la modalidad de comparación de precios.</p> <p>El 16/05/2023 se elaboró el Plan de Implementación del Proceso (PIP) en conjunto con personal de la Unidad de Compras y la asesora legal asignada al proceso.</p> <p>El 23/05/2023 se remitió revisado por la unidad solicitante documento estándar a la Unidad de Compras.</p> <p>El 29/06/2023 se publicó en Comprasal proceso bajo la referencia 4302-2023-P0014 / CP-FSV-005-2023, el cual se autorizó a ejecutarse con fecha 08/05/2023 por Solicitante, Gerente de Área y Gerente General.</p> <p>El 30/06/2023 se habilitó el plazo para la recepción de ofertas.</p> |

Proyectos e indicadores finalizados en el primer trimestre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|-------------------------|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.17 | Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica | Gerencia Administrativa | Contratación ejecutada | Porcentaje | 12.25 % | 12.25% | 100.00% | <p>Indicador finalizado en febrero.</p> <p>Se realizaron las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron consultas de los ofertantes. - Se publicó respuestas a consultas en el portal de BOLPROS. - Se recibieron y evaluaron Ofertas Técnicas. - Se subsanaron observaciones por parte de los ofertantes. <p>El 16/02/2023, se firmó contrato N° 30179, derivado de la Oferta de Compra N° 448 "Instalación y puesta en marcha de planta fotovoltaica y habilitación de azotea de Edificio de Usos Múltiples". Contrato adjudicado a EPC REGIONAL, S.A. DE C.V.</p> |

Proyectos e indicadores finalizados en el primer trimestre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|--|-------------------------|------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.23 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Contratación ejecutada | Porcentaje | 50.00 % | 50.00% | 100.00% | <p>Indicador finalizado en febrero 2023.</p> <p>Actividades relacionadas al proceso de oferta de Compra No. 6/2023 "Actualización de Tecnología Hiperconvergente en la Plataforma Tecnológica Administrativa del FSV":</p> <p>Publicación de oferta sitio de Bolpros: 13/01/2023.</p> <p>Remisión de consultas efectuadas al proceso: 19/01/2023.</p> <p>Análisis y elaboración de respuestas a los participantes: 25/01/2023.</p> <p>Fecha máxima para recepción de ofertas técnicas: 31/01/2023.</p> <p>01/02/2023 se inició la evaluación de 5 ofertas presentas por los participantes al proceso.</p> <p>10/02/2023 se remitió memorando a UACI y Bolpros, indicando los aspectos y/o documentos a presentar para la subsanación de 4 de 5 ofertas presentadas.</p> <p>17/02/2023 se presentaron a subsanar 2 participantes, según lo requerido.</p> <p>18/02/2023 se remitió a UACI y Bolpros evaluación de las ofertas presentadas.</p> <p>21/02/2023 se emitió circular informando fecha para rueda de negociación.</p> <p>24/02/2023 se cerró contrato No 30194, posteriormente el Administrador de Contrato emitió la respectiva Orden de Inicio, a partir del 06/03/2023, el contratista cuenta con un plazo de hasta 150 días calendarios para la entrega del suministro contratado, cuyo vencimiento es hasta el 02/08/2023.</p> |

Proyectos e indicadores finalizados en el primer trimestre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|-------------------------|---|------------------|---------------|--------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.25 | Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP) | Gerencia Administrativa | Ampliación ejecutada | Porcentaje | 20.00 % | 20.00% | 100.00% | <p>Proyecto finalizado en febrero 2023.</p> <p>Se realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se concluyó con la instalación del techo en la fases 1 y 2. - Se concluyó con la estructura metálica completa de: Columnas. - Vigas Macomber, polines y atizadores. - Suministro e instalación de cajas de aguas lluvias. - Suministro e instalación de tubería de aguas lluvias de 12". - Suministro e instalación de bajadas de aguas lluvias. - Finalización de instalación de cielo falso en la fases 1 y 2. - Instalación de estructura de fascia de Densglass. - Suministró e instalción de piso de concreto. - Se suministró e instaló lámparas LED, en la fase 1 del proyecto. - Se aplicó pintura en columnas en la fases 1 y 2. - Se aplicó fibra de vidrio y aqualock 800, sobre elastomeric aplicado en botaguas de techo. - El proyecto fue finalizado con todo lo requerido y estipulado en el contrato el 08/02/2023. |
| 5.27 | Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental | Gerencia Administrativa | Auditoría para precertificación del SGA realizada | Porcentaje | 52.50 % | 52.50% | 100.00% | <p>Indicador finalizado en el mes de marzo de 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratación y emisión de la Orden de Compra 000397 con fecha 17/01/2023. - Se ejecutó la auditoría de precertificación y entrega de informe de auditoría del 22 al 24 de marzo. |

Proyectos e indicadores finalizados en el primer trimestre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------|-------------------------|------------------|---------------|---------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.31 | Implementación de un sistema de Valúos Web (N) (PESTI) | Gerencia Técnica | Propuesta formulada | Porcentaje | 100.00 % | 100.00% | 100.00% | Indicador finalizado en marzo. Se ha obtenido la viabilidad tecnológica por parte del proveedor en fecha 20/02; y se presentó y se autorizó por Gerencia General en fecha 28/02. |

Resumen de proyectos que no esperan resultados en el período informado.

4 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 2do. Trimestre 2023.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓDIGO. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS |
|---|---|--|-------------------------|
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Contratación ejecutada |
| 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos | | | |
| 4.11 | Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N) | Gerencia de Finanzas | Propuesta autorizada |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | |
| 5.23 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Suministro implementado |
| 5.32 | Suministro e instalación de equipo informático (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta formulada |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|--|---------------------------------|-------------------------|------------------|---------------|---------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | Gerencia de Servicio al Cliente | Contratación ejecutada | Porcentaje | 0.00 % | 100.00% | 0.00% | <p>Producto de la propuesta autorizada se determinó que no era necesario iniciar un proceso de contratación para adquirir una nueva herramienta, sino ampliar el alcance y las facultades de las herramientas existentes, por lo cual se gestionó la documentación correspondiente durante el mes de mayo.</p> <p>En razón de lo anterior, Junta Directiva aprobó en punto VIII) de la sesión N° JD-093/2023 del 25/05/23, la implementación y adenda al contrato N° 28853 y la oferta de compra N° 409 de “Renovación del Licenciamiento Microsoft”, bajo la modalidad de Contratación Enterprise Agreement, a fin de incrementar 95 licencias para homologar y mejorar los canales de atención, la cual fue firmada el 09/06/23.</p> <p>Se inició la parametrización de Dynamic CRM 365 y la adecuación de la herramienta por parte de Microsoft; así como la migración de la información, que incluyó la data de los clientes en la categoría de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Se desarrollaron diferentes reuniones preparatorias y se creó una matriz con el establecimiento de los acuerdos de servicios de las diferentes áreas.</p> <p>Así mismo, a solicitud de la Gerencia de Tecnología de la Información, se activaron las primeras licencias para el módulo de servicio, realizando las validaciones correspondientes e iniciando las primeras jornadas de capacitación.</p> <p>Se avanzó anticipadamente debido a que la solución propuesta requería menor complejidad respecto a lo esperado inicialmente. Se nivelará el resultado en meses posteriores.</p> |

Plan Anual Operativo 2023

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|----------------------|-------------------------|------------------|---------------|-------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 4.11 | Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N) | Gerencia de Finanzas | Propuesta autorizada | Porcentaje | 0.00 % | 0.00% | 0.00% | No se esperan resultados para el período que se informa. |

| CÓD. | OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES | RESPONSABLE DIRECTO | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | AVANCE FISICO | | | AVANCE CUALITATIVO |
|------|---|--|-------------------------|------------------|---------------|-------|----------|--|
| | | | | | ENERO-JUNIO | | | |
| | | | | | PROG. | EJEC. | (%) CUM. | |
| 5.23 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Suministro implementado | Porcentaje | 0.00 % | 0.00% | 0.00% | No se esperan resultados para el período que se informa. |
| 5.32 | Suministro e instalación de equipo informático (N) (PESTI) | Gerencia de Tecnología de la Información | Propuesta formulada | Porcentaje | 0.00 % | 0.00% | 0.00% | No se esperan resultados para el período que se informa. |



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Solicitudes de ajuste

GERENCIA GENERAL



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| APROBADO | | | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|---|--|--|------------------|---------------|---------------------------------------|--|
| COD | OBJETIVOS Y PROYECTOS | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2023 | | |
| 1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos | | | | | | |
| 1.1 | Población beneficiada con soluciones habitacionales | Número de personas beneficiadas | Número | 28,203 | Pasar meta anual a 31,655 | El incremento de la meta responde a cambios en el número de créditos a otorgar de acuerdo a modificaciones al plan de inversión crediticia, considerando los resultados de las agencias regionales y de las líneas, conforme a los cambios en el entorno. |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos | | | | | | |
| 5.1 | Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos | Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC) | Días Hábiles | 22.00 | Pasar meta anual a 16.50 días hábiles | La modificación a la meta anual y/o la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el primer semestre 2023 y proyecciones al tercer trimestre 2023, los cuales fueron calculados según la proporción que han tenido sus resultados principalmente y otros aspectos como la mejora en las actividades de los procesos que han permitido la agilización de las etapas del trámite para esta línea financiera. |

GERENCIA DE CRÉDITOS



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| APROBADO | | | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|---|--|--|------------------|---------------|--------------------------------------|--|
| COD | OBJETIVOS Y PROYECTOS | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2023 | | |
| 2. Gestión Crediticia - Objetivos | | | | | | |
| 2.1 | Otorgamiento de Créditos | Número de créditos otorgados (SGC) | Número | 6,560.00 | Pasar meta anual a 7,382 | Se solicitan ajustes para incrementar la meta anual tanto en número como en monto, considerando los resultados de las agencias regionales y de las líneas, conforme a los cambios en el entorno como la oferta de vivienda nueva, el aumento de solicitudes de activos extraordinarios y cambios en la demanda de otras líneas financieras. |
| | | Monto de créditos otorgados (SGC) | Millones \$ | \$150.00 | Pasar meta anual a \$165.20 | |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos | | | | | | |
| 5.2 | Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos | Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC) | Días Hábiles | 11.00 | Pasar meta anual a 7.00 días hábiles | La modificación a la meta anual y/o la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el primer semestre 2023 y proyecciones al tercer trimestre 2023, los cuales fueron calculados según la proporción que han tenido sus resultados principalmente y otros aspectos como la mejora en las actividades de los procesos que han permitido la agilización de las etapas del trámite para esta línea financiera. |

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| APROBADO | | | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|---|------------------|---------------|--|--|
| COD | OBJETIVOS Y PROYECTOS | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2023 | | |
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | | |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | - | - | - | Activar el indicador "Sistema implementado" para 2023 con meta anual de 100.00%. | Considerando que el indicador "Contratación ejecutada" del proyecto se ha finalizado, se solicita ingresar el indicador. |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | | |
| 5.3 | Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos | Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC) | Días Hábiles | 11.00 | Pasar meta anual a 9.50 días hábiles | La modificación a la meta anual y/o la reprogramación mensual obedece a análisis realizado a las ejecutorías de tiempos de otorgamiento en los diferentes tramos y procesos durante el primer semestre 2023 y proyecciones al tercer trimestre 2023, los cuales fueron calculados según la proporción que han tenido sus resultados principalmente y otros aspectos como la mejora en las actividades de los procesos que han permitido la agilización de las etapas del trámite para esta línea financiera. |

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| APROBADO | | | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|---|---|-------------------------|------------------|---------------|--|--|
| COD | OBJETIVOS Y PROYECTOS | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2023 | | |
| 3. Servicio al Cliente - Proyectos | | | | | | |
| 3.8 | Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI) | - | - | - | Activar el indicador "Sistema instalado" para 2023 con meta anual de 100.00%. | Considerando que el indicador "Contratación ejecutada" del proyecto se ha finalizado, se solicita ingresar el indicador. |
| 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos | | | | | | |
| 5.30 | Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (N) (PESTI) | - | - | - | Activar el indicador "Contratación ejecutada" para 2023 con meta anual de 100.00%. | Considerando que el indicador "Propuesta formulada" del proyecto se ha finalizado, se solicita ingresar el indicador. |
| 5.35 | Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI) | - | - | - | Activar el indicador "Sistema implementado" para 2023 con meta anual de 100.00%. | Considerando que el indicador "Contratación ejecutada" del proyecto se ha finalizado, se solicita ingresar el indicador. |

GERENCIA DE FINANZAS



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

| APROBADO | | | | | MODIFICACIÓN SOLICITADA | JUSTIFICACIÓN |
|--|---|-------------------------|------------------|---------------|---------------------------|--|
| COD | OBJETIVOS Y PROYECTOS | INDICADOR DE RESULTADOS | UNIDAD DE MEDIDA | META PAO 2023 | | |
| 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos | | | | | | |
| 4.11 | Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo | Propuesta autorizada | Porcentaje | 100.00% | Pasar meta anual a 70.00% | La fuente de fondeo identificada es el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, CAF, de enero a julio de 2023, se ha continuado gestiones con el Banco, teniendo reuniones y presentando el Perfil del Programa a financiarse con dichos recursos; sin embargo, se tiene pendiente que el Ministerio de Hacienda establezca prioridades para la atención de necesidades de recursos ya que actúan como garantes de la operación. La primera actividad se estima finalizar en el 2023 y la segunda actividad en 2024. |