



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2023 Enero-Diciembre 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-diciembre 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 diciembre 2023

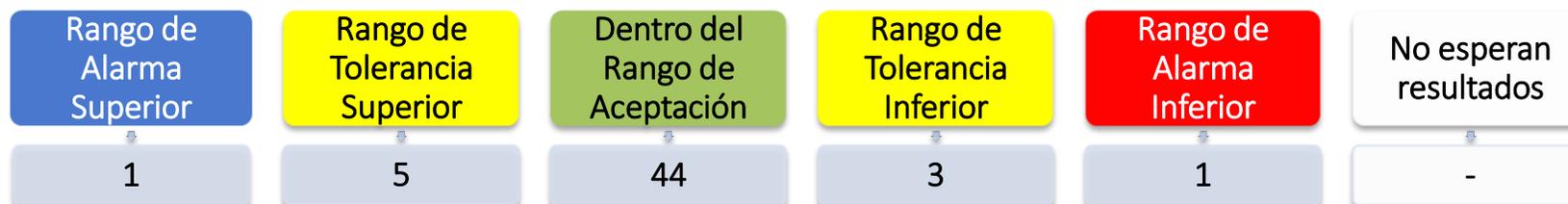


FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

ÁREAS ESTRATÉGICAS		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%	10.00%
	Proyectos	3	6	10.00%	9.82%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	10.00%
	Proyectos	4	5	10.00%	9.45%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	14.97%
	Proyectos	14	20	15.00%	14.14%
		35	54	100.00%	98.38%

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



Resumen de proyectos PAO a diciembre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPL PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos								
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	Número	30,064.00	35,762.00	100.00%	Cumplido
2. Gestión Crediticia - Objetivos								
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	7,003.00	8,325.00	100.00%	Cumplido
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$155.04	\$183.43	100.00%	Cumplido
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC)	Número	155.00	190.00	100.00%	Cumplido
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$1,735,000.00	\$2,312,172.49	100.00%	Cumplido
2. Gestión Crediticia - Proyectos								
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	50.00%	50.00%	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a diciembre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPL. PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
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%	95.88%	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	Porcentaje	93.75%	100.00%	100.00%	Cumplido
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	100.00%	94.00%	94.00%	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%	100.00%	100.00%	Cumplido
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
		Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a diciembre 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	CUMPL. PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
3. Servicio al Cliente - Proyectos								
3.8	Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Servicio al Cliente	Sistema implementado	Porcentaje	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)	Millones \$	\$190.00	\$192.26	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$35.00	\$35.00	100.00%	Cumplido
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.00%	2.37%	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)	Porcentaje	8.30%	8.46%	100.00%	Cumplido
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos								
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Informe de evaluación técnica de riesgos presentado	Informe	4.00	4.00	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a diciembre 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	CUMPL. PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos								
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Unidad de Riesgos	Sistema diseñado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N)	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	70.00%	70.00%	100.00%	Cumplido
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 Hábles	13.50	13.47	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	35.00	33.19	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábles	46.00	44.70	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a diciembre 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	CUMPL. 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	6.00	5.80	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	20.00	19.38	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	23.00	22.14	100.00%	Cumplido
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	7.50	7.67	97.78%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	15.00	13.81	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	23.00	22.56	100.00%	Cumplido
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	9.06	99.34%	Cumplió en rango
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	2.00	2.00	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a diciembre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPL. PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
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	60.00	60.00	100.00%	Cumplido
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	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
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
			Suministro implementado	Porcentaje	100.00%	87.00%	87.00%	Desfase
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	66.00%	66.00%	100.00%	Cumplido
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%	100.00%	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a diciembre 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	CUMPL. PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
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
			Contratación ejecutada	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	100.00%	80.00%	80.00%	Desfase
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Contratación ejecutada	Porcentaje	70.00%	27.50%	39.29%	Desfase
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (N) (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	97.50%	97.50%	Cumplió en rango
5.35	Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
5.36	Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno (N)	Gerencia de Planificación	Auditoría para certificación del SGAS realizada	Porcentaje	10.00%	10.00%	100.00%	Cumplido
PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN						98.38%		

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves

Objetivos institucionales claves a diciembre 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
7,003	8,325	118.88%	\$155.04	\$183.43	118.31%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número y monto se encuentra por encima del rango de aceptación y refleja una excelente gestión crediticia, 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, entre los que se pueden mencionar el Programa Casa Joven, Casa Mujer y Vivienda Social, a fin de beneficiar a los sectores más vulnerables de la población salvadoreña.
- 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 mantendrá monitoreo de los resultados para evaluar posibles ajustes a la meta en los periodos establecidos para tal fin.

Objetivos institucionales claves a diciembre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

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

Indicador	Tramo	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
Vivienda nueva	Desde el ingreso hasta la aprobación de la solicitud	6.00	5.80	103.45%
	Desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud	7.50	7.67	97.78%
Vivienda usada	Desde el ingreso hasta la aprobación de la solicitud	20.00	19.83	103.20%
	Desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud	15.00	13.81	108.62%
Activos extraordinarios	Desde el ingreso hasta la aprobación de la solicitud	23.00	22.14	103.88%
	Desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud	23.00	22.56	101.95%

Factores incidentes:

- Todos los resultados se encuentran dentro de los rangos de aceptación, en gran parte por la agilización de las etapas que componen el proceso de otorgamiento de créditos, principalmente en la vivienda nueva y usada.
- El tiempo desde el ingreso hasta la aprobación de la solicitud corresponde a actividades mayoritariamente atribuibles al FSV, tales como el control de calidad, referencias, trabajo social, valúos y análisis de créditos; el tiempo desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud corresponde a actividades mayoritariamente atribuibles a terceros como clientes o instancias externas, tales como documentación post-aprobación y desalojos.

Acciones propuestas:

- Se realizará ajuste de metas en las líneas financieras aplicables para 2024, en atención a las mejoras en los tiempos.

Objetivos institucionales claves a diciembre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

Rubro	Número de casos	Monto (En millones US\$)		
Cartera Vencida	2,418	\$28.99		
	ÍNDICE DE MORA	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
		3.00%	2.37%	126.58%

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 **8,264** préstamos con un saldo de **US\$100.56** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **8,325** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$183.43** 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\$192.26** millones, y se aplicó a saldos en mora un total de **US\$76.93** 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 **3,391** préstamos por un monto total de **US\$55.03** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **6,980** préstamos por un monto de **US\$90.99** 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
- Realizar ajuste a la meta 2024, en atención a los excelentes resultados obtenidos.

Objetivos institucionales claves a diciembre 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

Indicador	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
Monto en millones de US\$	\$190.00	\$192.26	101.19%

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 4,100 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, Banco Industrial y BANCOVI 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

Modificación de PAO 2024 por cierre de PAO 2023

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2024 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Código	Objetivos, proyectos y acciones	Responsable directo	Indicador de resultados	Meta PAO 2024 Aprobado AG- 183	Modificación PAO 2024
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	Finalizaba 2023	6.00%
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos					
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	2.95%	2.80%
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada	50.00%	62.00%
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)	7.00	5.45 días hábiles
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	21.00	18.50 días hábiles
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	17.00	16.50 días hábiles

*Nota: Los cambios de cada tramo se aplicarán al indicador 5.1, el cual se compone de la suma de ambos tramos.

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2024 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Código	Objetivos, proyectos y acciones	Responsable directo	Indicador de resultados	Meta PAO 2024 Aprobado AG- 183	Modificación PAO 2024
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos					
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)	9.00	8.05 días hábiles
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	14.00	13.50 días hábiles
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	18.00	22.50 días hábiles
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	Finalizaba 2023	13.00%
5.31	Implementación de un sistema de Valúos Web (PESTI)	Gerencia Técnica	Contratación ejecutada	Finalizaba 2023	Eliminar proyecto
		Gerencia Técnica	Sistema instalado	100.00%	
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema implementado	100.00%	
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	30.00%	72.50%

*Nota: Los cambios de cada tramo se aplicarán al indicador 5.1, el cual se compone de la suma de ambos tramos.

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2024 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Código	Objetivos, proyectos y acciones	Responsable directo	Indicador de resultados	Meta PAO 2024 Aprobado AG- 183	Modificación PAO 2024
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Finalizaba 2023	2.50%
5.42	Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	N/A	Agregar al proyecto las siglas (PAIP) e incorporar indicador con meta 100%
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	N/A	Agregar al proyecto las siglas (PAIP) e incorporar indicador con meta 100%
5.44	Implementación de facturación electrónica (N) (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada	N/A	Incorporar indicador con meta de 100%
		Gerencia de Finanzas	Sistema implementado	N/A	Incorporar indicador con meta de 100%
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	N/A	Incorporar indicador con meta de 100%

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a diciembre 2023 en cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-180 y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- Autorizar los ajustes al PAO 2024 con vigencia 01 de enero de 2024, conforme lo presentado.