



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

**Informe de Seguimiento y Evaluación  
Plan Anual Operativo 2024  
Enero-Marzo 2024**



ER-0432/2009



JD-076/2024  
25 de abril de 2024




# Introducción




FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-183 del 17 de noviembre de 2023, 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 2024”.* 





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 2024 correspondiente al período enero-marzo 2024.

# 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 marzo 2024

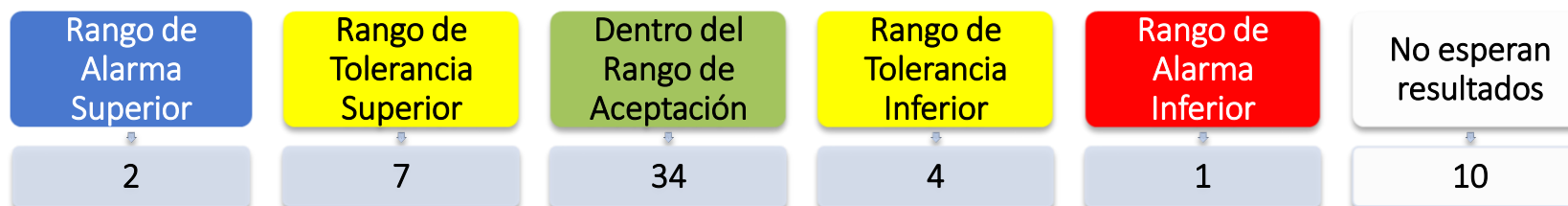


FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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%	14.95%
	Proyectos	2	2	10.00%	10.00%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.00%	9.39%
	Proyectos	3	3	10.00%	9.76%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	9.50%
	Proyectos	5	7	10.00%	9.57%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	14.94%
	Proyectos	17	24	15.00%	14.77%
		40	58	100.00%	97.64%

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



# Resumen de proyectos PAO a marzo 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPL PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos</b>								
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	Número	7,984.00	8,077.00	100.00%	Cumpléndose
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>								
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	1,862.00	1,859.00	99.84%	Cumplió en rango
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$40.26	\$47.24	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	39.00	64.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$468,000.00	\$347,616.05	74.28%	Desfase
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>								
2.8	Reingeniería del proceso de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	21.00 %	21.00%	100.00%	Cumpléndose
<b>3. Servicio al Cliente - Objetivos</b>								
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 %	89.03%	93.72%	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 (SGC)	Porcentaje	95.00 %	90.00%	94.74%	Cumplió en rango

# Resumen de proyectos PAO a marzo 2024



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
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>								
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	6.00 %	5.00%	83.33%	Desfase
3.9	Integración de los servicios de venta al CRM 365 (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación ejecutada	Porcentaje	25.00 %	25.00%	100.00%	Cumplíendose
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>								
4.1	Obtención de recursos financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$47.50	\$47.89	100.00%	Cumplíendose
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$2.50	\$2.00	80.00%	Desfase
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	2.70%	2.33%	100.00%	Cumplíendose
4.3	Gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.50%	10.07%	100.00%	Cumplíendose
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>								
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	25.00%	25.00%	100.00%	Cumplíendose
			Informe de evaluación técnica de riesgos presentado	Informe	1.00	1.00	100.00%	Cumplíendose

# Resumen de proyectos PAO a marzo 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESUTADO	CUMPL PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>								
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	20.00%	12.50%	62.50%	Desfase
4.13	Establecimiento del sistema informático para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio (N) (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	20.00 %	20.00%	100.00%	Cumplíendose
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>								
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	13.50	12.86	100.00%	Cumplíendose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	35.00	27.81	100.00%	Cumplíendose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	45.00	33.36	100.00%	Cumplíendose
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	5.45	5.73	100.00%	Cumplíendose
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	20.00	15.06	100.00%	Cumplíendose
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	18.00	13.60	100.00%	Cumplíendose

# Resumen de proyectos PAO a marzo 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPL PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>								
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	8.05	7.13	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábles	15.00	12.75	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábles	27.00	19.76	100.00%	Cumpléndose
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 Hábles	8.50	8.50	100.00%	Cumpléndose
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>								
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	15.00	15.00	100.00%	Cumpléndose
5.18	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Planificación	Auditoria para quinta recertificación del SGC realizada	Porcentaje	70.00 %	65.00%	92.86%	Cumplió en rango



# Resumen de proyectos PAO a marzo 2024



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
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>								
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	13.00%	13.00%	100.00%	Cumplido
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Gerencia Administrativa	Remodelación ejecutada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	Cumplido
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	48.00%	48.00%	100.00%	Cumpléndose
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	32.00%	32.00%	100.00%	Cumpléndose
5.30	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Suministro implementado	Porcentaje	50.00%	70.00%	100.00%	Cumpléndose
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	22.50%	21.00%	93.33%	Cumplió en rango
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	2.50%	2.50%	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
		Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido

# Resumen de proyectos PAO a marzo 2024



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
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>								
5.36	Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno	Gerencia de Planificación	Auditoría para certificación del SGAS realizada	Porcentaje	40.00 %	40.00%	100.00%	Cumpléndose
5.38	Ampliación y fortalecimiento del Centro de datos (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Cumpléndose
5.39	Adquisición e implementación de bot para diferentes unidades organizativas (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	20.00%	20.00%	100.00%	Cumpléndose
5.40	Suministro e instalación de planta fotovoltaica en edificio de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	47.50%	47.50%	100.00%	Cumpléndose
5.41	Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital (N) (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	42.00%	42.00%	100.00%	Cumpléndose
5.42	Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
			Contratación ejecutada	Porcentaje	52.50%	52.50%	100.00%	Cumpléndose
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Cumplido
5.44	Implementación de facturación electrónica (N) (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada	Porcentaje	75.00%	55.00%	73.33%	Desfase
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN</b>						<b>97.64%</b>		

# **Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves**

# Objetivos institucionales claves a marzo 2024



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
1,862	1,859	99.84%	\$40.26	\$47.24	117.34%

### Factores incidentes:

La colocación de créditos en número se encuentra dentro del rango de aceptación y en monto se encuentra por encima del rango de aceptación, reflejando 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.
- En el primer trimestre 2024 se ha superado la meta de colocación de vivienda nueva, considerando las variaciones positivas de la oferta de proyectos habitacionales.

### Acciones realizadas:

- El 16 de enero de 2024 entraron en vigencia cambios a las condiciones crediticias relacionados con la ampliación en el techo del crédito de US\$30,000.00 a US\$40,000.00 para aplicar tasa del 4% y 0% prima en el caso de vivienda nueva; en el caso del Programa Vivienda Social se bajó la tasa del 3% al 2% y en el Programa Casa Mujer se amplió la edad límite de 45 a 50 años.

# Objetivos institucionales claves a marzo 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

## 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	5.45	5.73	95.11%
	Desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud	8.05	7.13	112.90%
Vivienda usada	Desde el ingreso hasta la aprobación de la solicitud	20.00	15.06	132.80%
	Desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud	15.00	12.75	117.65%
Activos extraordinarios	Desde el ingreso hasta la aprobación de la solicitud	18.00	13.60	132.35%
	Desde la aprobación hasta la escrituración de la solicitud	27.00	19.76	136.64%

### Factores incidentes:

- Los resultados de la vivienda nueva se encuentran dentro de los rangos de aceptación y la vivienda usada y activos extraordinarios se encuentran por encima del rango de aceptación, en gran parte por la agilización de las etapas que componen el proceso de otorgamiento de créditos.
- 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:

- Ajuste de meta en los indicadores de tiempos de otorgamiento según aplique para cada una de las líneas, exclusivamente para el segundo trimestre 2024.

# Objetivos institucionales claves a marzo 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

Rubro	Número de casos	Monto (En millones US\$)		
Cartera Vencida	2,421	\$29.17		
ÍNDICE DE MORA		Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
		2.70%	2.33%	115.88%

### 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 **1,347** préstamos con un saldo de **US\$15.15** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **1,859** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$47.24** 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\$47.89** millones, y se aplicó a saldos en mora un total de **US\$17.64** 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 **684** préstamos por un monto total de **US\$11.02** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **1,641** préstamos por un monto de **US\$19.81** 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 marzo 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

Indicador	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
Monto en millones de US\$	\$47.50	\$47.89	100.82%

### 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 4,150 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, 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

# Solicitudes de ajuste



# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2024 POR CIERRE DE MARZO 2024



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

Código	Objetivos, proyectos y acciones	Responsable directo	Indicador de resultados	Meta PAO 2024	Meta modificada PAO 2024
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>					
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	100%.00	Eliminar indicador

# Solicitud



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-183 y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero se solicita a Junta Directiva:

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a marzo 2024.
- Autorizar los ajustes al PAO 2024 con vigencia 01 de abril de 2024, conforme lo presentado.

**Informe de Seguimiento y Evaluación**  
**Plan Anual Operativo 2024**  
**Enero-Marzo 2024**  
**Información a detalle**

**Plan Anual Operativo 2024**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 1. Acceso a soluciones habitacionales - 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.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	Número	7,984.00	8,077.00	101.16%	El número de personas corresponden a la población beneficiada con soluciones habitacionales, para el período informado.

**Plan Anual Operativo 2024**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Objetivos**

**Objetivo estratégico:** Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	1,862.00	1,859.00	99.84%	En el período que se informa los resultados se detallan por línea financiera y son: Vivienda Nueva 737 (39.6%), Vivienda Usada 600 (32.3%), Activos Extraordinarios 411 (22.1%) y Otras Líneas 111 (6.0%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 880 solicitudes por \$21.42 millones.
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$40.26	\$47.24	117.34%	En el período que se informa los resultados de la colocación según detalle por línea financiera son: Vivienda Nueva \$26.17 (55.4%), Vivienda Usada \$12.95 (27.4%), Activos Extraordinarios \$6.14 (13.0%) y Otras Líneas \$1.98 (4.2%). El inventario de solicitudes en trámite al cierre del mes asciende a más de 880 solicitudes por \$21.42 millones. Causa: el sobrecumplimiento se debe al incremento de solicitudes de Vivienda Nueva en relación con la meta programada, lo que influye directamente sobre el resultado. Acción: se monitoreará los resultados durante el trimestre.

# Plan Anual Operativo 2024

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Objetivos

**Objetivo estratégico:** Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	39.00	64.00	164.10%	<p>Las ventas de contado ascienden a 64 y fueron gestionadas en su totalidad por promotores internos de Oficina Central.</p> <p>Principales causas de los resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio en situación de seguridad ciudadana.</li> <li>2. Desalojos efectivos.</li> <li>3. Modificaciones y estrategias de ventas implementadas en normativa.</li> <li>4. Concretar la realización de valúos técnicos en Activos Extraordinarios.</li> </ol> <p>Acción: Dar seguimiento a resultados obtenidos.</p>
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$468,000.00	\$347,616.05	74.28%	<p>El monto total de \$347,616.05 fue tramitado por promotores internos de Oficina Central.</p> <p>Si bien, el número de ventas al contado tiene sobrecumplimiento, el monto refleja incumplimiento debido a que los activos han sido vendidos a un precio promedio menor (\$5,431.50) al utilizado por el cálculo de la meta (\$12,000.00): ya que algunos de los inmuebles vendidos han sido terrenos los cuales poseen un precio de venta más bajo o las urbanizaciones donde están localizados los mismos, conforme a la disponibilidad de activos en el inventario.</p> <p>Acción: Seguimiento a los resultados obtenidos.</p>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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%	89.03%	93.72%	De acuerdo a los resultados de encuesta al cierre del mes, los factores con puntaje menor a la meta son: Tiempos de espera 87.88%. Requisitos y condiciones crediticios 87.88%. Facilidad para realizar pagos 87.78%. Facilidad para obtener información 87.00%. Calificación al trámite en el FSV 85.86%.
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda (SGC)	Porcentaje	95.00%	90.00%	94.74%	En el periodo octubre-diciembre 2023 se formularon 6 preguntas a 3 empresas constructoras solicitantes de factibilidad de las que se obtuvo respuesta de 2 con un resultado del 90.0% de satisfacción.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.1	Obtención de recursos financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$47.50	\$47.89	100.82%	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 \$	\$2.50	\$2.00	80.00%	En el período enero - marzo de 2024, se presentaron 4 solicitudes de recursos del Contrato suscrito con BANDESAL bajo la "Línea de Crédito Especial para el Fondo Social para la Vivienda" a 20 años plazo y con tasa de interés de 5.25%; a través de redescuento de cartera de préstamos de vivienda nueva y usada que cumplen con los criterios de elegibilidad del Banco. Los montos desembolsados ascienden a \$2.0 millones, según se detalla a continuación: El 10/01/2024, se recibieron \$0.50 millones; el 26/01/2024 \$0.50 millones, el 31/01/2024 \$0.50 millones y el 16/02/2024 \$0.50 millones. El valor ejecutado es menor al programado debido a que las tasas de interés de la Línea Especial de BANDESAL se incrementaron de 5.25% a 8.60% condición financiera no conveniente al FSV. Se solicitará ajuste.



# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					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	2.70 %	2.33%	115.88%	La cartera hipotecaria de balance al cierre del período quedó conformada por 93,947 préstamos con un saldo de \$1,251.68 millones, de los cuales 2,421 se encuentran vencidos por un monto de \$29.17 millones. Causa: la colocación de nuevos créditos y la aplicación de las diferentes soluciones para la recuperación de la mora han contribuido favorablemente para mantener una tendencia positiva en la reducción del índice de mora. Acción: se mantendrá un monitoreo para observar si se mantiene la tendencia favorable.
4.3	Gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	8.50 %	10.07%	118.47%	Cumplimiento en rango de aceptación.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					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 Hábiles	13.50	12.86	104.98%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 737 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	35.00	27.81	125.85%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 600 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada. El resultado 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, principalmente las etapas de Análisis de Crédito con promedio acumulado de 1.45 días hábiles, Documentación Post-aprobación, la cual alcanzó un promedio acumulado de 11.36 días hábiles y Formalización con promedio de 1.59 días hábiles, derivado del seguimiento ejecutado. Se hará monitoreo con las Gerencias responsables.
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	45.00	33.36	134.89%	Los tiempos reportados en el período que se informa corresponden a un total de 411 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios. El resultado 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, principalmente las etapas de Análisis de Crédito con promedio acumulado de 0.70 días hábiles y Documentación Post-aprobación, la cual alcanzó un promedio acumulado de 14.87 días hábiles, derivado del seguimiento ejecutado y acciones implementadas. Se hará monitoreo con las Gerencias responsables.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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 Hábiles	5.45	5.73	95.11%	El tiempo promedio de trámite institucional, corresponde a un total de 737 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 120 solicitudes por \$4.93 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 Nueva (SGC)	Días Hábiles	8.05	7.13	112.90%	Los tiempos reportados en el mes que se informa corresponden a un total de 737 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 Nueva: 12.86 días hábiles

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	20.00	15.06	132.80%	<p>El tiempo promedio de trámite institucional, corresponde a un total de 600 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 445 solicitudes por \$11.36 millones.</p> <p>Causa: el sobrecumplimiento se debe a los esfuerzos realizados para mejorar las actividades de las etapas correspondientes de los procesos y su seguimiento periódico, aunado a la agilización de la rotación de inventario.</p> <p>Acción: se monitoreará los resultados durante el trimestre.</p>
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	15.00	12.75	117.65%	<p>Los tiempos reportados en el mes que se informa corresponden a un total de 600 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de las etapas desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito.</p>

Total tiempo Vivienda Usada: 27.81 días hábiles

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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 Hábles	18.00	13.60	132.35%	El tiempo promedio de trámite institucional, corresponde a un total de 411 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 225 solicitudes por \$3.64 millones. Causa: el sobrecumplimiento se debe a los esfuerzos realizados para mejorar las actividades de las etapas correspondientes de los procesos y su seguimiento periódico, aunado a la agilización de la rotación de inventario. Acción: se monitoreará los resultados durante el trimestre.
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 Hábles	27.00	19.76	136.64%	Los tiempos reportados en el mes que se informa corresponden a un total de 411 solicitudes de crédito y refleja la ejecución del trámite de las etapas desde la documentación post-aprobación hasta la formalización del crédito. Causas: cambio en situación de seguridad ciudadana, desalojos efectivos, modificaciones y estrategias de ventas implementadas en normativa, concretar la realización de valúos técnicos en Activos Extraordinarios. Acción: revisión de resultados y ajustes al plan si aplica.

**Total tiempo Activos Extraordinarios: 33.36 días hábiles**

**Plan Anual Operativo 2024**  
**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-MARZO			
					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 Hábles	8.50	8.50	100.00%	En el periodo que se informa se dio trámite a 1 solicitud de Modificación de factibilidad y a 3 solicitudes de Factibilidad con un tiempo promedio de 8.50 días.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Proyectos

# Plan Anual Operativo 2024

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Proyectos

**Objetivo estratégico:** Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
2.8	Reingeniería del proceso de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	21.00 %	21.00%	100.00%	<p>Se ha avanzado en la propuesta de acuerdo a detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se identificaron las principales causas que impiden la rotación de los activos extraordinarios.</li><li>- Se generaron algunas sugerencias de mejoras para la efectividad de la realización de los valúos.</li></ul> <p>Además, se avanzó en la modificación de normativa relacionada; pues de acuerdo a Junta Directiva JD-047/2024 Punto V) del 7/03/2024, se realizó la actualización en el Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios, en Generalidades numeral 1 Responsabilidades, numeral 3 y Disposiciones numerales 1, 2, 3, 5, 6 y 7; con vigencia a partir del 7/03/2024.</p>



# Plan Anual Operativo 2024

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 3. Servicio al Cliente - Proyectos

**Objetivo estratégico:** Propiciar la satisfacción de usuarios y ciudadanía en todos los servicios.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	6.00%	5.00%	83.33%	<p>Instalado en producción</p> <p>1. Proceso de solicitud y gestión de cancelaciones de hipotecas, requerimiento RDC-2022-208, se encuentra pendiente de pruebas finales en ambiente de producción controlado.</p> <p>Requerimiento en pruebas técnicas y funcionales:</p> <p>1. Devolución de excedentes y pagos no aplicados RDC-2022-142.</p> <p>Causa: Se presentó retraso en el desarrollo del requerimiento en atención a otras prioridades, lo que ha conllevado su desface en la liberación de pruebas para el usuario. Se ha solicitado el apoyo para agilizarlas y pueda ser puesto en producción lo antes posible. De igual manera, el recurso del analista de desarrollo está atento a solventar cualquier observación que surja en las pruebas, con el propósito de mantener el ritmo.</p> <p>Se nivelará el resultado en meses posteriores.</p>
3.9	Integración de los servicios de venta al CRM 365 (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación ejecutada	Porcentaje	25.00 %	25.00%	100.00%	<p>Se realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elaboró documento con los insumos de la solicitud de contratación del servicio.</li> <li>- Se detalló esquema secuencial de funcionalidades a requerir.</li> <li>- Se presentó propuesta para la creación y seguimiento al Prospecto de Clientes para la captura y registro de la información; con esa integración se registrará y realizará seguimiento a las diferentes acciones e interacciones con clientes relacionados con el proceso de Originación de créditos.</li> <li>- Al 31 de marzo se aprobó documento por los usuarios del módulo ventas, el cual servirá para gestionar oportunidades de venta y seguimiento efectivo a través de la herramienta.</li> </ul>

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	25.00 %	25.00%	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, Riesgo País 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, estimaciones de los modelos Ganancia en Riesgo (GeR) y Valor Patrimonial en Riesgo (VPR), entre otros.
			Informe de evaluación técnica de riesgos presentado	Informe	1.00	1.00	100.00%	Informe de Evaluación Técnica de Riesgos presentado a Junta Directiva No. JD-032/2024 punto VI de fecha 15/02.
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema desarrollado	Porcentaje	20.00 %	12.50%	62.50%	El proyecto está conformado por los requerimientos de cambio RDC-132. Automatización de cálculos Riesgo de Liquidez y RDC-133. Automatización de cálculos para análisis de riesgo de mercado. Se realizaron actividades de levantamiento y formalización de requerimientos, dimensionando la planeación del desarrollo. El 18/03/2024 se presentaron requerimientos que conforman el proyecto a la Comisión de Cambios, con el objetivo de conocer el alcance de los mismos, su impacto a la institución, riesgos, justificación, y otros detalles técnicos de la solución. Se inició su desarrollo según la programación definida. Causa: Se presentó retraso en la programación, debido a la reorientación del recurso técnico asignado al proyecto, para atender otros requerimientos de cambio primordiales, para la ejecución de la operativa institucional, se revisará la programación total del proyecto y se hará el ajuste correspondiente en abril.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.13	Establecimiento del sistema informático para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio (N) (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	20.00 %	20.00%	100.00%	Se realizaron las siguientes actividades: Febrero: Se elaboró el documento de solicitud de contratación de obra, bien, servicio o consultoría. Marzo: se finalizó la revisión de la solicitud de contratación de obra, bien, servicio o consultoría, se envió a firma del Gerente General y se remitió a la UCP el documento de solicitud para continuar el proceso.

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					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	15.00	15.00	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, 11 actividades. Febrero: 5 mecanismos, 10 actividades. Marzo: 5 mecanismos 9 actividades.

**Plan Anual Operativo 2024**

**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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.18	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Planificación	Auditoria para quinta recertificación del SGC realizada	Porcentaje	70.00 %	65.00%	92.86%	<p>Durante el período informado se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizó el sondeo de mercado con las empresas AENOR e ICONTEQ.</li> <li>- Se creó la necesidad del servicio de contratación en COMPRASAL.</li> <li>- Se remitió la solicitud de contratación a la UCP el 19/01/24.</li> <li>- Se enviaron los TDR, a revisión del Administrador de la Orden de Compra el 31/01/24.</li> <li>- Se adecuaron los TDR's por parte de la UCP el 01/02/24.</li> <li>- Se autorizaron los TDR's por parte del solicitante el 01/02/24.</li> <li>- Se remitió expediente administrativo de la solicitud al Área de Gestión Documental y Archivo el 05/02/24.</li> <li>- Se realizó publicación de convocatoria de ofertantes el 09/02/24.</li> <li>- Se conformó el Panel de Evaluación de Ofertas el 20/02/24.</li> <li>- Se remitió a la UCP la hoja de vida de los integrantes del panel el 20/02/24.</li> <li>- Se realizó recepción y apertura de ofertas el 21/02/24.</li> <li>- Se remitió a la UCP la declaratoria de confidencialidad de los integrantes del panel el 22/02/24.</li> <li>- Se realizó la evaluación de ofertas el 08/03/24.</li> <li>- Se elaboró resolución de adjudicación el 08/03/24.</li> <li>- Se notificó el resultado a contratista el 12/03/24.</li> <li>- Se envió notificación a responsables de proceso el 13/03/2024, para realizar un chequeo previo de puntos relevantes y se realizaron reuniones muestrales sobre seguimientos preparatorios, del 18 al 22/03/24.</li> <li>- Se emitió orden de compra No. 051/24 el 15/03/24.</li> <li>- Se emitió orden de inicio a contratista el 18/03/24, a partir de 21/03/24.</li> <li>- Se recibió plan de auditoría el 26/03/24, en el cual se detallan los objetivos, alcance, plan de visita, entre otros.</li> </ul>

**Plan Anual Operativo 2024**  
**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-MARZO			
					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	13.00%	13.00%	100.00%	Se realizaron las actividades siguientes: 1. Migración de servidores en producción de la plataforma windows y linux (Sistema Bancario Ab@nks). 2. Pruebas funcionales, sobre la operativa, para identificar, si se existía alguna interrupción en la operativa. 3. Configuración de los equipos en sitio alterno. 4. Replicación de la información de sitio principal a sitio alterno. 5. Del 06/02/2024 al 09/02/2024 se realizó inducción técnica al equipo de infraestructura TI. 6. Contratista entregó documentación técnica y de cierre del proyecto. 7. El 06/02/2024 se suscribió Acta de Recepción Final del Suministro.
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Gerencia Administrativa	Remodelación ejecutada	Porcentaje	16.00%	16.00%	100.00%	La fase 4 se dio por finalizada en acta de recepción de fecha 05/02/2024. La fase 5 se dio por finalizada en acta de recepción de fecha 20/03/2024. El proyecto se ha concluido en su totalidad.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	48.00 %	48.00%	100.00%	<p>Se dio orden de inicio a contratista el 08/12/2023.</p> <p>Se realizó reunión técnica con el fin de conocer los requerimientos de la infraestructura TI para instalación del Sistema.</p> <p>Se autorizó VPN a personal del contratista para actividades de instalación remotas, que se requieren realizar.</p> <p>Se realizó un primer envío de la data que existe en el sistema actual, con el propósito que se prepare, para que usuario funcional certifique la información.</p> <p>Se ha brindado el apoyo tecnológico al proveedor y usuario funcional, para la instalación de los módulos siguientes: Estructura Organizativa, Expedientes de Personal, Acciones de Personal, Administración de Salarios (Planillas/Nóminas), Portal de Auto Gestión, Auditoría. 06/02/2024.</p> <p>Se realizó reunión técnica con el equipo de seguridad de TI para dar a conocer la estructura de seguridad del sistema, matrices de roles y accesos, entre otros temas relacionados.</p> <p>Se ha brindado el apoyo técnico para el envío de la primera migración, para validar la operativa de los módulos instalados, la cual se realiza en coordinación con personal del Área de Gestión y Desarrollo Humano.</p>
		Gerencia Administrativa	Sistema implementado	Porcentaje	32.00 %	32.00%	100.00%	<p>Se realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Extracción y envío de la información para migración de bases históricas de planilla, maestro de empleados (Expediente e información administrativa), plantilla de períodos de planillas, plantilla de tipos de ingresos y tipos de descuentos, entre otros.</li> <li>- Revisión y certificación del documento de políticas de pago.</li> <li>- Se recibió capacitación para el personal encargado de realizar la actividad (RRHH) sobre las opciones de estructura organizativa, expediente de personal y maestro de empleados (información administrativa), períodos de planilla.</li> <li>- Revisión de la información migrada para realizar las verificaciones pertinentes.</li> <li>- Definición de los procesos de despensa familiar y subsidio para la canasta alimenticia familiar.</li> <li>- Se recibió capacitación sobre el llenado de la matriz de seguridad del sistema y se definieron los roles a implementar.</li> <li>- Se ha dado inicio a la realización de pruebas.</li> </ul>

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.30	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Suministro implementado	Porcentaje	50.00 %	70.00%	140.00%	<p>El proyecto está conformado por:</p> <p><b>1. Suministro de Solución de Firewall</b>                      El 19/12/2023 se recibieron los equipos que conforman la solución firewall. Debido a que el proveedor entregó los equipos antes de lo programado, permitió adelantar las tareas de instalación y configuración. Se realizó la instalación de firewall de Agencia Santa Ana, Sitio Alterno y Sucursal Paseo.                      El 12/02/2024 se presentó a la Comisión de Cambios de TI, requerimiento de cambio, para las tareas de instalación y configuración de firewall en Oficina Central.                      El 14/02/2024 se realizó reunión general con gerentes y/o jefaturas de Unidades Organizativas, para informar sobre el cambio de equipos Firewall, y las medidas a tener en cuenta, en la interrupción de algunos servicios.                      El 15/02/2024 se inició el cambio de equipos de firewall en oficina central, finalizando el 17/02/2024.                      El 08/03/2024 se brindó inducción técnica al equipo de infraestructura y seguridad TI sobre la configuración del suministro.                      El 19/03/2024 se suscribió Acta de Recepción Final del suministro.</p> <p><b>2. Suministro de Solución de Switches</b>                      El 16/01/2024 se realizó la entrega del suministro, conforme a los requerimientos contractuales.                      Se realizó levantamiento de ubicaciones de instalación, requerimientos técnicos, eléctricos, y de conexión, para programar la instalación de los 20 equipos de switches.                      Se inició con la instalación de los switches, en diferentes ubicaciones a nivel de oficinas centrales, según cronograma de actividades definido.</p>



CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	22.50 %	21.00%	93.33%	<p>Se han ajustado las cantidades de equipo por tipo, se revisó la asignación de estos, por Unidad Organizativa, se obtuvo la versión final de cantidades, características técnicas, asignación, y directrices sobre la disposición final, de los equipos que serán sustituidos y/o descargados.</p> <p>El 19/03/2024 se remitió formalmente solicitud de proceso de compra con las cantidades y especificaciones del suministro a la Unidad de Compras Públicas.</p> <p>Se adecuó el documento bajo el formato estándar de modalidad de Bolpros, se obtuvo la revisión de la técnico UCP, Asesora legal asignada al proceso y parte técnica del solicitante.</p> <p>Se preparó presentación, para ser llevado el proceso a conocimiento de las instancias correspondientes para su autorización y aprobación de especificaciones técnicas.</p>

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	Porcentaje	2.50%	2.50%	100.00%	<b>Indicador finalizado en enero.</b> En fecha 08/01 se realizó la firma del Contrato de Servicio entre el FSV y el proveedor adjudicado.
		Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	Se brindó apoyo tecnológico a la Unidad de Riesgos, para la configuración de los dispositivos/herramientas de seguridad que están agregados al monitoreo. Además, se definieron los tipos de alerta y casos de uso, según el tipo de monitoreo que se está realizando. Se concluyeron las actividades en producción el día 29/02/2024, el servicio habilitado en monitoreo según los requerimientos contractuales definido.
		Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%	<b>Indicador finalizado en febrero.</b> Se han realizado las siguientes actividades: 17/01, reunión de kickoff para la implementación del servicio. 19/01, instalación de equipo servidor donde estará alojado el colector de eventos. 23/01, configuración y pruebas de conectividad en VPN site to site hacia el centro de monitoreo. 25/01, se iniciaron sesiones para realizar instalación de agentes colectores en equipos los equipos servidores. 02/02, se realizó sesión para integración de equipos de comunicaciones por UDP. 06/02, se recibió capacitación para explicar funcionamiento de Service Desk para documentar tickets por alertas. 08/02, se realizó sesión para integración de consola Windows Defender como fuente de eventos de malware de toda la red institucional. 09/02, reunión de notificación de inicio de servicio de monitoreo, sobre fuentes integradas. 20/02, revisión de configuración por cambio de firewall, se realizó nuevamente la integración y validación. 23/02, Presentación y revisión de formatos de informes semanal, mensual y ejecutivo sobre el monitoreo realizado. 29/02, se recibió acceso para consola de monitoreo y se da por cerrada la etapa de implementación.

**Plan Anual Operativo 2024**  
**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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.36	Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno	Gerencia de Planificación	Auditoría para certificación del SGAS realizada	Porcentaje	40.00 %	40.00%	100.00%	En 2023 se inició el proceso de contratación y en el período informado se realizaron las siguientes actividades: - Se autorizaron los TDR's por parte del solicitante previo a invitar a las empresas, el 08/01/2024. - Se conformó el Panel de Evaluación de Ofertas, el 24/01/2024. - Se remitió a la UCP la hoja de vida de los integrantes del Panel de Evaluación de Ofertas, el 24/01/2024. - Se remitió a la UCP la declaratoria de confidencialidad de los integrantes del Panel de Evaluación de Ofertas, el 31/01/2024. - Se realizó la evaluación técnica de las ofertas, el 12/02/2024. - Se realizó la evaluación económica de las ofertas, el 19/02/2024. - Se firmó la adjudicación del proceso de contratación, el 22/02/2024. - Se firmó orden de compra el 01/03/2024.
5.38	Ampliación y fortalecimiento del Centro de datos (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	20.00 %	20.00%	100.00%	Se levantó el primer borrador de especificaciones técnicas del requerimiento, se definió el alcance y detalles de ubicación con personal de la Gerencia Administrativa e Infraestructura.
5.39	Adquisición e implementación de bot para diferentes unidades organizativas (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	20.00 %	20.00%	100.00%	Se levantó solicitud de proceso de compra, con las especificaciones técnicas del requerimiento, definiendo el alcance y detalles del proceso a automatizar.

**Plan Anual Operativo 2024**  
**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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.40	Suministro e instalación de planta fotovoltaica en edificio de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	47.50 %	47.50%	100.00%	Se realizó lo siguiente: - Se elaboró plano con la ubicación de los paneles y la ruta a seguir para el cableado fotovoltaico. - Se elaboró plantilla de especificaciones técnicas. - Se realizó sondeo de mercado y presupuestos del proyecto. - Se elaboraron planos de diseño estructural y eléctrico. - Se realizaron reuniones con la Administración Superior para revisión y aprobación del proyecto, el cual fue presentado como final el 05/03/2024 y aprobado el 06/03/2024. - Se avanzó en la elaboración de plantilla de contratación.
5.41	Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital (N) (PESTI)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	42.00 %	42.00%	100.00%	Se realizó lo siguiente: - Levantamiento de documentación digital en los 22 procesos de la institución. - Se ha definido el tipo de firma electrónica a utilizar. - Se ha revisado la estandarización de flujos de autorización de documentos por cada proceso. - Se está evaluando el diseño de un flujo único de autorización.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.42	Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Se realizó el análisis costo beneficio, considerando: - Análisis de la Infraestructura por parte del equipo de especialistas de ingenieros del FSV. - El 20/02/2024 se recibieron y analizaron 3 ofertas de diferentes empresas, con lo cual se finalizó el sondeo de mercado. Se presentó la propuesta el 05/03/2024 y el 06/03/2024 fue aprobado por la Administración Superior el proyecto, delimitado a la instalación de cubierta de techos.
			Contratación ejecutada	Porcentaje	52.50 %	52.50%	100.00%	Se realizó lo siguiente: - Elaboración de especificaciones técnicas. - Elaboración de diseño. - Elaboración de Plan de Oferta. - Adecuación de especificaciones técnicas a la plantilla de solicitud de contratación. - Elaboración de plantilla de solicitud de contratación.
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Se realizó lo siguiente: - Análisis de la Infraestructura por parte del equipo de especialistas de ingenieros del FSV. - El 18/02/2024 se recibieron y analizaron 3 ofertas de diferentes empresas, con lo cual se finalizó el sondeo de mercado. - Se elaboró estudio de mercado y presupuestos del proyecto. - Se presentó la primera versión propuesta el 29/02/2024. - Se presentó propuesta final del proyecto en fecha 05/03/2024 a la Administración Superior y el 06/03/2024 la Administración Superior aprobó no continuar con el mismo, tomando como base al análisis técnico realizado por los expertos en la materia, pues se ha determinado que todavía se tiene una vida útil de los equipos en un rango de 3 a 5 años, por lo cual la iniciativa no se desarrollará en el corto plazo y su ejecución se evaluará para años posteriores conforme a la vigencia funcional de los equipos.

**Plan Anual Operativo 2024**

**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.



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.44	Implementación de facturación electrónica (N) (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada	Porcentaje	75.00 %	55.00%	73.33%	<p>Se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>En enero, se realizó sondeo de mercado, se definió el alcance del servicio de facturación electrónica a implementar, se presentó flujo de operación a los involucrados en el proyecto y a Gerencia General, se trabajó en forma conjunta con personal de la GTI y se determinó la propuesta técnica.</p> <p>El 15/02/2024 se entregó a Unidad de Compras Públicas, solicitud de contratación de obra, bien, servicio o consultoría.</p> <p>Entre febrero y marzo se adecuaron las especificaciones técnicas, en el formato establecido de BOLPROS.</p> <p>El 14/03/2024 Junta Directiva en sesión JD-052/2024 aprobó la contratación bajo el mecanismo de la Bolsa de Productos de El Salvador, S.A. de C.V. y las especificaciones técnicas del proceso de mercado bursátil.</p> <p>El 20/03/2024 se recibió el punto autorizado y se subió en la plataforma de BOLPROS la oferta de compra para iniciar la adecuación de lo autorizado en dicha herramienta.</p> <p>El desfase se debe a que la fecha de emisión de documentos finales fue cercana al inicio del período vacacional de semana santa, lo cual dificultó que se avanzara como se esperaba en el proceso de contratación. Se solicitará ajuste al plan de trabajo.</p>

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

10 Proyectos con algunos indicadores sin programación en el 1er. Trimestre 2024.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>			
2.4	Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes	Gerencia Técnica	Propuesta implementada
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>			
3.10	Integración de plataforma de Omnicanalidad al CRM 365 (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación ejecutada
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>			
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Unidad de Riesgos	Sistema implementado
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>			
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>			
5.37	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada
5.44	Implementación de facturación electrónica (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Sistema instalado
		Gerencia de Finanzas	Sistema implementado

**Plan Anual Operativo 2024**  
**Programación Anual de Metas**

**Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Proyectos**

**Objetivo estratégico:** Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
2.4	Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes	Gerencia Técnica	Propuesta implementada	Porcentaje	0.00 %	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.



# Plan Anual Operativo 2024

## Programación Anual de Metas

### Área Estratégica: 3. Servicio al Cliente - Proyectos

**Objetivo estratégico:** Propiciar la satisfacción de usuarios y ciudadanía en todos los servicios.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
3.10	Integración de plataforma de Omnicanalidad al CRM 365 (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación ejecutada	Porcentaje	0.00 %	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Unidad de Riesgos	Sistema implementado	Porcentaje	0.00 %	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo	Gerencia de Finanzas	Propuesta autorizada	Porcentaje	0.00 %	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada	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-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Número	0.00	0.00	0.00%	No se esperan resultados para el período que se informa.

# Plan Anual Operativo 2024

## 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.	OBJETIVO3S, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE FISICO			AVANCE CUALITATIVO
					ENERO-MARZO			
					PROG.	EJEC.	(%) CUM.	
5.37	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC (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.
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	0.00 %	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el periodo que se informa.
5.44	Implementación de facturación electrónica (N) (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Sistema instalado	Porcentaje	0.00 %	0.00%	0.00%	No se esperan resultados para el mes que se informa.
			Sistema implementado	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 ADMINISTRATIVA



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

APROBADO					MODIFICACIÓN SOLICITADA	JUSTIFICACIÓN
COD	OBJETIVOS Y PROYECTOS	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META PAO 2024		
5. Procesos y desarrollo Institucional - Proyectos						
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00%	Eliminar indicador	Se solicita la eliminación del del indicador ya que, como producto de la fase de Propuesta Formulada, se ha concluido que el proyecto no continuara, tomando como base al análisis técnico realizado por los expertos en la materia, pues se ha determinado que todavía se tiene una vida útil de los equipos en un rango de 3 a 5 años, por lo cual la iniciativa no se desarrollará en el corto plazo y su ejecución se evaluará para años posteriores conforme a la vigencia funcional de los equipos.