



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2022 Enero-Diciembre 2022

# Introducción



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-177 del 09 de noviembre de 2021, 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 2022”.* 

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 2022 correspondiente al período enero-diciembre 2022.

# 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 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

ÁREAS ESTRÁTEGICAS		PROYECTOS	INDICADORES	VALORACIÓN ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
1. Acceso a soluciones habitacionales	Objetivos	1	1	5.00%	5.00%
2. Gestión Crediticia	Objetivos	2	4	15.00%	15.00%
	Proyectos	5	8	10.00%	9.74%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.00%	10.00%
	Proyectos	3	3	10.00%	10.00%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	10.00%
	Proyectos	3	6	10.00%	10.00%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	14.73%
	Proyectos	11	17	15.00%	14.75%
		<b>35</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.22%</b>

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



# Resumen de proyectos PAO a diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos</b>								
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	Número	31,139.00	33,884.00	100.00%	Cumplido
<b>2. Gestión Crediticia - Objetivos</b>								
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	7,347.00	7,926.00	100.00%	Cumplido
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$ 164.06	\$177.97	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	67.00	142.00	100.00%	Cumplido
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$ 543,000.00	\$1,844,687.64	100.00%	Cumplido
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>								
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	4.00 %	4.00%	100.00%	Cumplido
2.3	Implementación de estrategia para comercialización de activos extraordinarios	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	54.50 %	54.50%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
2.4	Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	83.33 %	83.33%	100.00%	Cumplido
2.5	Revisión integral y ajustes a la política crediticia (N PEI)	Gerencia de Créditos	Política crediticia, revisada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta ajustada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	Porcentaje	65.00 %	50.00%	76.92%	Desfase

# Resumen de proyectos PAO a diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<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 %	95.99%	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	92.50 %	100.00%	100.00%	Cumplido
<b>3. Servicio al Cliente - Proyectos</b>								
3.2	Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	2.50 %	2.50%	100.00%	Cumplido
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (N PEI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>								
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$181.00	\$186.45	100.00%	Cumplido
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$45.00	\$46.00	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	3.05 %	2.95%	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	6.75 %	6.88%	100.00%	Cumplido
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>								
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 elaborado y presentado	Informe	4.00	4.00	100.00%	Cumplido

# Resumen de proyectos PAO a diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>4. Fortalecimiento financiero - Proyectos</b>								
4.7	Actualización de Estudio Actuarial	Gerencia de Finanzas	Consultoría desarrollada	Porcentaje	20.00 %	20.00%	100.00%	Cumplido
4.9	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo Operacional (PESTI)	Unidad de Riesgos	Propuesta autorizada	Porcentaje	10.00 %	10.00%	100.00%	Cumplido
			Sistema instalado	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Sistema implementado	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
<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	37.00	38.69	95.63%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	50.00	50.70	98.62%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	29.00	27.60	100.00%	Cumplido
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	20.00	19.98	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	26.50	25.68	100.00%	Cumplido
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	18.50	17.29	100.00%	Cumplido

# Resumen de proyectos PAO a diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<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 Hábiles	17.00	18.71	90.86%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	23.50	25.02	93.92%	Cumplió en rango
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	10.50	10.31	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	9.11	98.79%	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
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>								
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Gerencia Técnica	Propuesta autorizada	Porcentaje	6.50 %	6.50%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
5.8	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2021: Adquisición de Solución de Monitoreo Ambiental para Sala de Servidores y Cuartos UPS y Solución de Respaldo de información para el FSV (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Suministro implementado	Porcentaje	25.00 %	25.00%	100.00%	Cumplido
5.10	Desarrollo e implementación de un sistema de gestión ambiental ISO-14001	Gerencia Administrativa	Consultoría Desarrollada	Porcentaje	76.00 %	76.00%	100.00%	Cumplido
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 (PAIP)	Gerencia Administrativa	Propuesta formulada	Porcentaje	58.00 %	58.00%	100.00%	Cumplido
			Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00 %	87.75%	87.75%	Desfase

# Resumen de proyectos PAO a diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>								
5.21	Fortalecimiento de la política de conocimiento a nuestros empleados (N PEI)	Gerencia Administrativa	Propuesta autorizada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Propuesta implementada	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) (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Contratación ejecutada	Porcentaje	50.00 %	50.00%	100.00%	Cumplido
5.24	Implementación de la Ley de Mejora Regulatoria (N)	Gerencia Legal	Agenda regulatoria y plan de mejora regulatoria publicados	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
5.25	Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Ampliación ejecutada	Porcentaje	80.00 %	80.00%	100.00%	Cumplido
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumplido
			Remodelación ejecutada	Porcentaje	18.00 %	18.00%	100.00%	Cumplido
5.27	Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental	Gerencia Administrativa	Auditoría para precertificación del SGA realizada	Porcentaje	50.00 %	47.50%	95.00%	Cumplió en rango
<b>PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN</b>							<b>99.22%</b>	

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

# Objetivos institucionales claves a diciembre 2022



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
7,347	7,926	107.88%	\$164.06	\$177.97	104.48%

### Factores incidentes:

La colocación de créditos en número y monto se encuentra en el rango de aceptación lo cual responde a los siguientes factores:

- El resultado ha sido influenciado por las mejoras a la política crediticia, cuyos efectos positivos se siguen percibiendo. Además, al liderazgo de la Administración Superior; al esfuerzo y coordinación realizado por las diferentes áreas organizativas del FSV; y a la evaluación y seguimiento continuo de los procesos de trabajo.

### 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 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

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

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA (SGC)	37.00	38.69	1.69	95.63%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA (SGC)	50.00	50.70	0.70	98.62%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC)	29.00	27.60	-1.40	105.07%

### Factores incidentes:

- Los resultados de la vivienda nueva, vivienda usada y activos extraordinarios se encuentran dentro del rango de aceptación establecido debido a los esfuerzos realizados para el seguimiento oportuno de las solicitudes de crédito y a la rotación de inventario de estas líneas financieras.
- Los tiempos de otorgamiento para la vivienda nueva y usada en los últimos meses mostraron una tendencia muy favorable a la reducción; sin embargo, el peso ponderado de los resultados de las solicitudes escrituradas en el primer semestre del año, producto del alto inventario de solicitudes de vivienda nueva y las afectaciones en la capacidad instalada para atender las solicitudes de crédito en dicho período, provocaron un efecto en el indicador acumulado en el que se presentan tiempos más altos a los registrados actualmente por mes.

### Acciones propuestas:

- Se realizará ajuste de metas en las líneas financieras aplicables para 2023, específicamente en la distribución de tramos y procesos.

# Objetivos institucionales claves a diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	2,886	\$33.38		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.05%	2.95%	103.39%

### 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 **8,311** préstamos con un saldo de **US\$100.13** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **7,926** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$177.97** 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\$186.45 millones**, y se aplicó a saldos en mora un total de **US\$75.70 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 **3,720** préstamos por un monto total de **US\$58.26** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **6,904** préstamos por un monto de **US\$92.12** 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 diciembre 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## 4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$181.00	\$186.45	\$5.45	103.01%

### Factores incidentes:

Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.

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

### Acciones propuestas:

- Continuar con la divulgación de todos los puntos de pago con los que cuenta el FSV y gestiones preventivas de cobro como envío de recordatorios al correo electrónico, entre otros.
- Implementar el NPE en todas las instituciones que captan las cuotas de pago.
- Se realizará ajuste de meta para 2023.



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

# **Modificación de PAO 2023 por cierre de PAO 2022**

# RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2023 POR CIERRE DE DICIEMBRE 2022



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2023 Aprobado AG -180	Meta modificada PAO 2023
<b>2. Gestión Crediticia - Proyectos</b>					
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	35.00 %	50.00%
<b>4. Fortalecimiento financiero - Objetivos</b>					
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	\$186.00	\$190.00 millones
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos</b>					
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)	14 días hábiles	11 días hábiles
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	23 días hábiles	17 días hábiles
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	8 días hábiles	11 días hábiles
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	12 días hábiles	18 días hábiles
<b>5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos</b>					
5.17	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Finalizaba en 2022	12.25%
5.27	Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental	Gerencia Administrativa	Auditoría para precertificación del SGA realizada	50.00%	52.50%

# Solicitud



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a diciembre 2022 en cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-177 y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- Autorizar los ajustes al PAO 2023 con vigencia 01 de enero de 2023, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.

# PUNTO 9) AG-177 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2021



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Asamblea de Gobernadores

PARA : JUNTA DIRECTIVA  
DE : ASAMBLEA DE GOBERNADORES  
FECHA : 31 DE MARZO DE 2022

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto 9) del Acta de sesión de Asamblea de Gobernadores N° AG-177 del 9 de noviembre de 2021, que literalmente dice:

"9) PLAN ANUAL OPERATIVO (PAO) 2022. La Presidenta de la Asamblea sometió a consideración de los Gobernadores la propuesta de PLAN ANUAL OPERATIVO 2022 (PAO). Para su exposición invitó a la Licenciada Roxana Martínez de Flores, Gerenta de Planificación, quien indicó que se presenta este documento, en cumplimiento al Art. 16 letra d) y Art. 26 letra d) de la Ley y Reglamento Básico del FSV. También explicó que el PAO 2022 es parte del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024 y es resultado de un proceso participativo ejecutado con las diferentes gerencias y unidades organizativas, que retoma en la Jornada Anual de Planeamiento Institucional los lineamientos estratégicos definidos, los resultados del año en curso (2021) y de años anteriores, el análisis de contexto, entre otros. Agregó que este plan presenta los proyectos e indicadores institucionales de carácter estratégico, agrupados en 5 áreas estratégicas: Acceso a soluciones habitacionales, Gestión crediticia, Servicio al cliente, Fortalecimiento financiero y Procesos y desarrollo Institucional; todo con el objeto de cumplir con la misión y visión institucional mediante el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. El PAO 2022 también presenta el detalle del Plan de Inversión 2022 y las Proyecciones Financieras en que se sustenta, siendo las mismas de importancia fundamental para la Institución, puesto que se requiere de sostenibilidad financiera para garantizar el logro en el mediano y largo plazo de los resultados que contribuyan a reducir el déficit habitacional. Seguidamente aclaró que para la formulación del Plan Anual Operativo 2022, los insumos se obtienen de la Jornada Anual de Planeamiento Institucional, en la cual se considera como elementos de entrada lo siguiente: 1-Lineamientos estratégicos externos: Plan Cuscatlán 2020-2024; Regulaciones externas tales como la Ley de Mejora Regulatoria, la Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de Firma Electrónica y Ley de Urbanismo y Construcción. 2- Lineamientos estratégicos institucionales, considerando el mapa estratégico, analizados en la jornada de planeamiento anual. 3- Contexto de la institución, definiendo riesgos y oportunidades. Indicó asimismo que dichos insumos permiten establecer el Plan Anual Operativo con enfoque en grupos poblacionales que pertenecen a sectores vulnerables como los jóvenes, las mujeres, entre otros; fortaleciendo a la vez la sostenibilidad financiera de la institución. Posteriormente explicó el contenido del documento estructurado, así: Marco General, Marco conceptual, Alcance y objetivos del PAO 2022, Objetivos, proyectos e indicadores por Área Estratégica, Plan de Inversión 2022, Proyecciones Financieras y Anexos. El PAO 2022 contiene 13 objetivos con 22 indicadores relacionados y 18 proyectos con 21 indicadores relacionados. Se destaca que dentro del Plan de Inversión 2022, se proyecta otorgar 7,000 créditos por \$140.0 millones, de los cuales US\$122.0 millones son con



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

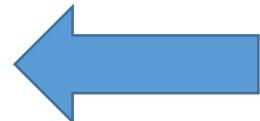
desembolso y US\$18.0 sin desembolso, distribuidos de la siguiente manera: a) 1,353 créditos para vivienda nueva por una inversión de \$47.78 millones; b) 3,802 créditos para vivienda usada por una inversión de \$71.45 millones; c) 1,500 créditos para activos extraordinarios por una inversión de \$16.50 millones; d) 150 créditos para refinanciamiento por una inversión de \$1.50 millones; y e) 195 créditos por una inversión de \$2.76 millones para las otras líneas crediticias de construcción, financiamiento de deuda, lote y reparación, ampliación y mejoras. Adicionalmente, se presentó el comparativo de los planes de inversión de los últimos dos años contra la proyección del 2022, el desglose por zona geográfica, la oferta de vivienda nueva, entre otros. Todo el contenido fue expuesto en detalle, de conformidad con el documento que se anexa a la presente acta. Además, informó que Junta Directiva, según el Punto VI) del Acta de sesión N° JD-177/2021 del 30 de septiembre de 2021, conoció el presente plan, y autorizó que se presentara a la Asamblea de Gobernadores para su aprobación. En base a lo expuesto, se solicita autorizar el PLAN ANUAL OPERATIVO 2022, de conformidad con lo expuesto por la Licenciada Roxana Martínez de Flores, Gerenta de Planificación. La Asamblea de Gobernadores por unanimidad ACUERDA:

- Aprobar el PLAN ANUAL OPERATIVO 2022.
- Instruir a la 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 2022.\*

Atentamente,

  
LICENCIADA MICHELLE SOL  
PRESIDENTA

\*\*\*



# LEY DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



FONDO SOCIAL  
PARA LA VIVIENDA

## Obligaciones de los supervisados

Art. 35.- Sin perjuicio de otras obligaciones que les pudieran corresponder, los directores, gerentes y demás funcionarios que ostenten cargos de dirección o de administración en los integrantes del sistema financiero deberán conducir sus negocios, actos y operaciones cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta y actuando con la diligencia debida de un buen comerciante en negocio propio, estando obligados a cumplir y a velar porque en la institución que dirigen o laboran se cumpla con:

a) El conocimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la actividad de los integrantes del sistema financiero así como el de las instrucciones emitidas por la Superintendencia de conformidad a sus facultades legales;

b) El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la actividad de los integrantes del sistema financiero así como el de las instrucciones emitidas por la Superintendencia de conformidad a sus facultades legales;

c) La adopción y actualización de políticas sobre estándares éticos de conducta, manejo de conflictos de interés, uso de información privilegiada, prevención de conductas que puedan implicar la manipulación o abuso del mercado, así como el cumplimiento de principios, reglas o estándares en el manejo de los negocios que establezcan para alcanzar los objetivos corporativos;

d) La adopción y actualización de políticas y mecanismos para la gestión de riesgos, debiendo entre otras acciones, identificarlos, evaluarlos, mitigarlos y revelarlos acordes a las mejores prácticas internacionales. En dichas políticas se deberán incluir las medidas que se adoptarán para prevenir posibles incumplimientos a requerimientos regulatorios y las que adoptarán en el evento de que haya incurrido en ellos, debiendo definir en ambas situaciones los parámetros que orientarán la actuación y los responsables de implementarlas;

e) La adecuada implementación de medidas para corregir incumplimientos a las políticas y a las irregularidades que se hubiesen detectado, así como de los requerimientos que en el ejercicio de sus facultades le hubiese formulado la Superintendencia;

f) La adecuada revelación contable de la realidad económica y financiera del integrante del sistema financiero, el cual deberá contar con los respaldos de sus auditorías interna y externa;

g) El eficiente funcionamiento de los sistemas de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de los flujos de información;

h) 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;

i) La calidad y suficiencia de los informes que deban presentarse a las Juntas Generales de Accionistas u órganos superiores de administración;

j) La capacitación sistemática y especializada de sus cuadros gerenciales y demás personal, conforme a las mejores prácticas internacionales;

k) La adopción e implementación de estándares de gobierno corporativo en la gestión, dirección y control de sus operaciones;

l) La adopción de mecanismos, en todas sus oficinas, para asegurar el cumplimiento de la libertad notarial en los casos en que las leyes especiales lo determinen; y

m) Informar a la Superintendencia todos los hechos relevantes, según se determine en la normativa técnica que al efecto se emita.

Las políticas y mecanismos a las que hacen referencia los literales c), d) y l) del presente artículo, así como las modificaciones a las mismas, deberán ser hechas del conocimiento de la Superintendencia por los integrantes del sistema financiero en un plazo no mayor a diez días hábiles después de aprobadas.

