



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2024



AG-183
17 de noviembre de 2023

Contenido



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- I. Marco general
- II. Marco conceptual
- III. Alcance y objetivos del PAO 2024
- IV. Objetivos, proyectos e indicadores por área estratégica:
 - Área Estratégica 1: Acceso a soluciones habitacionales
 - Área Estratégica 2: Gestión crediticia
 - Área Estratégica 3: Servicio al cliente
 - Área Estratégica 4: Fortalecimiento financiero
 - Área Estratégica 5: Procesos y desarrollo institucional
- V. Plan de inversión 2024
- VI. Proyecciones financieras
- VII. Anexos

I. Marco general

Introducción



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley y Reglamento Básico del FSV, según el artículo:

Atribuciones de la Asamblea de Gobernadores.

Artículo 16 letra d)

“Aprobar los planes de labores y de inversión; y determinar la formación de las reservas que sea necesarias, para garantizar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del Fondo”

Se presenta Plan Anual Operativo (PAO) correspondiente al año 2024.

Introducción

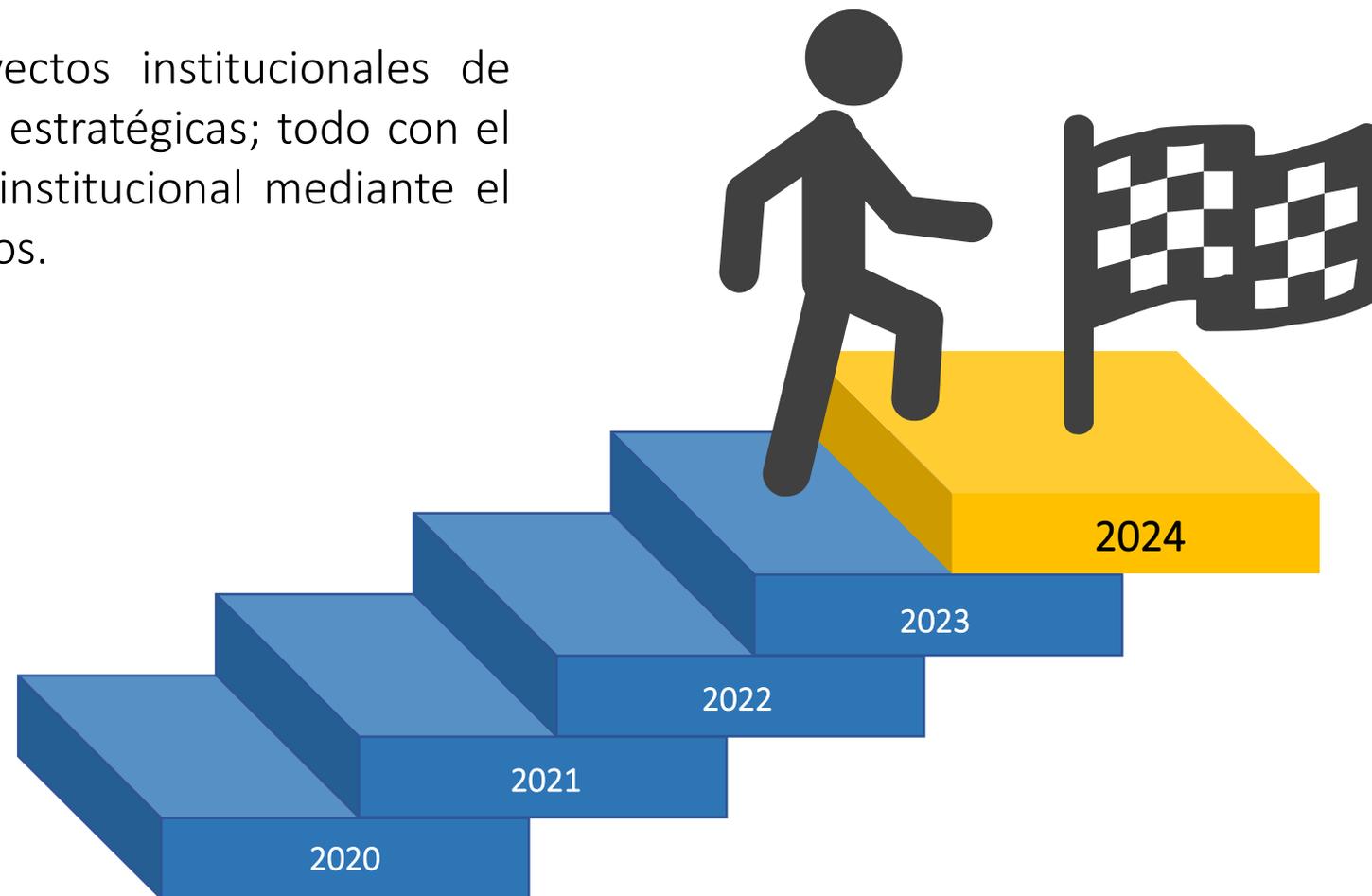


FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

El PAO 2024 es parte del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024 y es resultado de un **proceso participativo** ejecutado con las diferentes gerencias y unidades organizativas en la **Jornada Anual de Planeamiento Institucional**.

Este plan presenta los objetivos y proyectos institucionales de carácter estratégico, agrupados en 5 áreas estratégicas; todo con el objeto de cumplir con la misión y visión institucional mediante el cumplimiento de los indicadores establecidos.

En el PAO se detalla también el plan de inversión 2024 y las proyecciones financieras en que se sustenta, siendo estas de importancia fundamental para la Institución, puesto que se requiere de sostenibilidad financiera para garantizar el logro en el largo plazo de los resultados que contribuyan a reducir el déficit habitacional.



Para la formulación del Plan Anual Operativo 2024, los insumos se obtienen de la Jornada Anual de Planeamiento Institucional, en la cual se considera como elementos de entrada lo siguiente:

- ✓ **Lineamientos estratégicos externos.**
 - Plan Cuscatlán 2020-2024
 - Regulaciones externas tales como la Ley de Firma Electrónica, Ley de Compras Públicas y Ley de Procedimientos Administrativos.
- ✓ **Lineamientos estratégicos institucionales, considerando el [mapa estratégico](#).**
- ✓ **Contexto de la institución, definiendo [riesgos y oportunidades](#).**
- ✓ **Resultados del año en curso (2023) y de años anteriores.**

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.

Pensamiento Estratégico



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Visión

Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

Misión

Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

Principios

Solidaridad, Inclusión
y Equidad



Valores



Actitud positiva



Trabajo en equipo



Innovación



Honradez

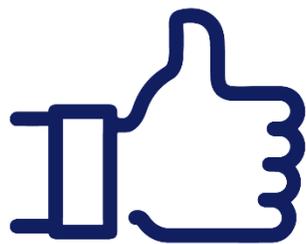
Política de Calidad

“En el FSV trabajamos con entusiasmo, para ser la institución modelo en la agilidad del otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones favorables e innovadoras, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.”

Valores



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA



ACTITUD POSITIVA

Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.



INNOVACIÓN

Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



TRABAJO EN EQUIPO

Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.



HONRADEZ

Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

II. Marco conceptual

Planes institucionales



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Planes	Plan Estratégico Institucional (PEI)	Plan Anual Operativo (PAO)	Plan de Trabajo (PT)
Incluye	Objetivos y proyectos estratégicos	Objetivos y proyectos estratégicos	Objetivos y proyectos estratégicos y acciones*
Período de proyección	Quinquenal	Anual	Anual
Programación	Anual	Mensual	Mensual
Frecuencia de seguimiento	Anual por ejecución del PAO	Trimestral por ejecución del PT	Trimestral*
Evaluación e informe presentado a	Asamblea de Gobernadores o Junta Directiva	Asamblea de Gobernadores o Junta Directiva	Presidencia o Gerencia General

* Seguimiento mensual en la Gerencia de Planificación.

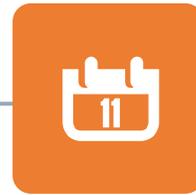
Contenido de Planes institucionales

Los planes de trabajo contienen un conjunto de objetivos, metas y actividades acordes a la razón de ser institucional, las cuales se pueden realizar en un tiempo preestablecido, con recursos predeterminados y que pueden incluir cambios a procesos, tecnología o gestión administrativa, mejoras al control interno, modificaciones a la infraestructura, cambios relacionados a la oferta y demanda, entre otros. Se clasifican así:



OBJETIVOS

Se refiere a fines institucionales a lograr



PROYECTOS

Conjunto de actividades a realizar para cumplir con un objetivo, están delimitados por recursos y un período de tiempo determinado.



ACTIVIDADES

Se refiere a las actividades irreductibles o rutinarias propias de cada Gerencia o Unidad

El Plan Anual Operativo está compuesto por objetivos y proyectos que continúan su ejecución del PAO del año anterior, proyectos del PEI programados para el año en que se planifica y nuevas iniciativas.

Etapas del proceso Planeamiento Institucional



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA



Proceso de formulación

Preparación del análisis de contexto de la institución



Incluye el análisis de entorno e interno en el que se determinan riesgos y oportunidades del año a atenderse como parte de los planes institucionales.

1

Revisión de lineamientos estratégicos

Externos:

- Plan Cuscatlán 2020-2024
- Regulaciones externas

Internos:

- Expectativas de la Administración Superior.

2



Evaluación de los resultados y proyecciones



Incluye los resultados de años anteriores y las proyecciones establecidas en el PEI 2020-2024

3

Ejecución de jornadas de planeamiento, considerando:

- Presupuesto institucional.
- Plan anual de compras.
- SGC
- Proyectos estratégicos.
- Proyectos con componente tecnológico.
- Alineamiento estratégico.

4



Plan de Inversión 2024



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Ha sido establecido teniendo en cuenta*:

ENTORNO

La situación actual del sector y su contexto, variables condicionantes como el nivel de empleo, ingresos, situación económica del país, entre otros.

DEMANDA

Proyección de demanda, considerando inventarios en trámite, precalificaciones de usuarios y el comportamiento en años anteriores.



DISPONIBILIDAD

Corresponde a la proyección de necesidades de los recursos financieros para financiar el Plan de Inversión.

OFERTA

El nivel y grado de avance de la oferta de vivienda, tanto pública como privada, orientada al sector de usuarios del FSV.

*La meta de otorgamiento de créditos está sujeta a ajustes con base al seguimiento y evaluación periódica de sus resultados y de las variables que inciden en su ejecutoria.

Seguimiento, evaluación y ajuste de planes



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- La ejecución del plan permite de manera dinámica ir ajustando los objetivos y proyectos con base a los cambios que se presenten en su medio de influencia, igualmente permite ingresar nuevos proyectos surgidos a lo largo del año de ejecución y que por su importancia estratégica se considera relevante incluir en el PAO para monitorear o medir su avance y cumplimiento.
- Para el manejo de los proyectos nuevos, se presentan en este plan los proyectos en la etapa de “Propuesta formulada”, “Propuesta autorizada” o “Contratación ejecutada”, considerando la incorporación al plan de las posteriores etapas de desarrollo e implementación, una vez sea aprobado el proyecto por las instancias correspondiente o formalizado el contrato.
- Producto del seguimiento periódico a los diferentes planes se realiza una evaluación trimestral y, de acuerdo a los niveles de cumplimiento de metas y factores incidentes en la ejecución, se someten a la autorización correspondiente modificaciones a los mismos, siempre y cuando existan causas justificadas para hacerlo.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) deberá ser modificado en razón del seguimiento y ajustes autorizados del PAO.

III. Alcance y objetivos del PAO 2024

Alcance y objetivo



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Alcance

El Plan Anual Operativo 2024 resume el compromiso institucional a desarrollar en el año, considerando todos los procesos operativos claves para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas vigentes. Su ejecución involucra a toda la estructura organizativa, tanto en oficina central y sucursal como en las agencias regionales de Santa Ana y San Miguel.

Objetivos del Plan

- Establecer los objetivos, proyectos, acciones y medidas relevantes a ejecutar en el año 2024, considerando aspectos como el presupuesto institucional, plan anual de compras, SGC, proyectos con componente tecnológico y el alineamiento estratégico.
- Facilitar el control y seguimiento a la ejecutoria mensual de objetivos y metas para la toma oportuna de decisiones.

Áreas estratégicas PAO 2024



Objetivos estratégicos PAO 2024



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA



1 ACCESO A SOLUCIONES
HABITACIONALES

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



2 GESTIÓN CREDITICIA

Mejorar y ampliar el otorgamiento de créditos hipotecarios y simplificar el proceso crediticio.



3 SERVICIO AL CLIENTE

Propiciar la satisfacción de usuarios y ciudadanía en todos los servicios.



4 FORTALECIMIENTO
FINANCIERO

Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.



5 PROCESOS Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL

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

IV. Objetivos, proyectos e indicadores por área estratégica

Total de objetivos, proyectos e indicadores PAO 2024



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

ÁREAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS	INDICADORES OBJETIVOS	PROYECTOS	INDICADORES PROYECTOS	PRESUPUESTO ESTRATÉGICO (EN MILLONES)
1. Acceso a soluciones habitacionales	1	1	-	-	-
2. Gestión crediticia ¹	2	4	2	2	\$138.00
3. Servicio al cliente	2	2	2	2	\$0.11
4. Fortalecimiento financiero ¹	3	4	5	7	\$3.81
5. Procesos y desarrollo Institucional	5	11	16	19	\$4.39
TOTAL	13	22	25	30	\$146.31

¹Incluye 3 indicadores que representan \$236.92 millones en ingresos proyectados.

Referencias utilizadas

- **(N)**: Objetivo o proyecto nuevo generado en Jornada de Planeamiento 2024.
- **(N PEI)**: Objetivo o proyecto nuevo para 2024 incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- **(PESTI)**: Proyectos con componente tecnológico que forman parte del Plan estratégico de tecnología de información.
- **(SGC)**: Objetivos y proyectos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad.
- **(PAIP)**: Proyectos relacionados al Plan Anual de Inversión Pública.
-  Ingreso en millones de dólares para el FSV.
-  Egreso en millones de dólares para el FSV.

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales ²	Número de personas beneficiadas (SGC)	Gerencia General	Número	33,432.00	-

² Cálculo basado en el número de personas que habitan una solución habitacional, que corresponde a 4.2 personas por vivienda ocupada según el documento "VI Censo de Población y V Censo de Vivienda de 2007", cuadro 7, página 78.

Plan Anual Operativo 2024
Programación Anual de Metas
Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Objetivos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024
2.1	Otorgamiento de créditos ³	Número de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	Número	7,800.00
		Monto de créditos otorgados (SGC)		Millones \$	\$170.00
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	Número	160.00
		Monto de viviendas recuperadas vendidas		Dólares	\$1,920,000.00

Presupuesto
(Millones de \$)

\$138.00 →

\$1.92 ←

³Incluye 2,244 créditos por \$32.00 millones que se proyectan en colocación de activos extraordinarios al crédito y refinanciamientos, los cuales no requieren desembolso.

Plan Anual Operativo 2024
Programación Anual de Metas
Área Estratégica: 2. Gestión Crediticia - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
2.4	Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes	Propuesta implementada	Gerencia Técnica	Porcentaje	100.00%	-
2.8	Reingeniería del proceso de activos extraordinarios (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	100.00%	-

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 3. Servicio al Cliente - Objetivos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024
3.1	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	95.00%
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda (SGC)	Gerencia Técnica	Porcentaje	95.00%

Presupuesto
(Millones de \$)

\$0.02



-

Plan Anual Operativo 2024
Programación Anual de Metas
Área Estratégica: 3. Servicio al Cliente - Proyectos



FONDO SOCIAL
 PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024
3.9	Integración de los servicios de venta al CRM 365* (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	100.00%
3.10	Integración de plataforma de omnicanalidad al CRM 365* (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	Porcentaje	100.00%

Presupuesto
 (Millones de \$)

\$0.02 →

\$0.08 →

* Customer Relationship Management/Gestión de Relaciones con el Cliente.

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Objetivos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024
4.1	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Gerencia de Créditos	Millones \$	\$190.00
		Recursos obtenidos (SGC)	Gerencia de Finanzas	Millones \$	\$45.00
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	Porcentaje	2.95%
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	Porcentaje	7.00%

Presupuesto
(Millones de \$)

\$190.00 ←

\$45.00 ←

\$3.71 →

-

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 4. Fortalecimiento financiero - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
4.1	Administración Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Unidad de Riesgos	Porcentaje	100.00%	-
		Informe de evaluación técnica de riesgos presentado		Informe	4.00	-
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.01 →
		Sistema implementado	Unidad de Riesgos	Porcentaje	100.00%	-
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	Porcentaje	30.00%	-
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Finanzas	Porcentaje	50.00%	\$0.04 →
4.13	Establecimiento del sistema informático para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Unidad de Riesgos	Porcentaje	100.00%	\$0.05 →

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia General	Días Hábiles	16.00	-
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)		Días Hábiles	35.00	-
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)		Días Hábiles	35.00	-
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	Días Hábiles	7.00	-
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)		Días Hábiles	21.00	-
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)		Días Hábiles	17.00	-

Plan Anual Operativo 2024
Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos



FONDO SOCIAL
 PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	Días Hábles	9.00	-
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)		Días Hábles	14.00	-
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)		Días Hábles	18.00	-
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo para tramitar solicitudes de creación y/o modificación de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	Gerencia Técnica	Días Hábles	8.50	-
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Gerencia de Planificación	Número	2.00	-

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional ⁴	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Gerencia Administrativa	Número	60.00	-
5.18	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Auditoria para quinta recertificación del SGC realizada	Gerencia de Planificación	Porcentaje	100.00%	\$0.01 →
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Remodelación ejecutada	Gerencia Administrativa	Porcentaje	16.00%	\$0.45 →
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.15 →
		Sistema implementado	Gerencia Administrativa	Porcentaje	100.00%	-
5.30	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (PESTI)	Suministro implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.18 →

⁴En cumplimiento al Artículo 4 de la Ley de Medio Ambiente.

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
5.31	Implementación de un sistema de Valúos Web (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.30 →
		Sistema implementado	Gerencia Técnica	Porcentaje	100.00%	
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	30.00%	\$0.85 →
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC* (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.06 →
		Sistema implementado	Unidad de Riesgos	Porcentaje	100.00%	
5.36	Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno	Auditoría para certificación del SGAS realizada	Gerencia de Planificación	Porcentaje	90.00%	\$0.02 →
5.37	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC** (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.35 →

* Security Operations Center/Centro de Operaciones de Seguridad.

** Stable Processor Architecture/Arquitectura de Procesador Estable.

Plan Anual Operativo 2024

Programación Anual de Metas

Área Estratégica: 5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA A DICIEMBRE 2024	Presupuesto (Millones de \$)
5.38	Ampliación y fortalecimiento del centro de datos (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.50 →
5.39	Adquisición e implementación de bot* para diferentes unidades organizativas (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	Porcentaje	100.00%	\$0.03 →
5.40	Suministro e instalación de planta fotovoltaica en edificio de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	Porcentaje	100.00%	\$0.28 →
5.41	Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	Porcentaje	100.00%	\$0.50 →
5.42	Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales (N)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	Porcentaje	100.00%	\$0.45 →
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	Porcentaje	100.00%	\$0.25 →

* Robot que realiza tareas repetitivas, predefinidas y automatizadas.

Proyectos del PEI 2020-2024 que no continuarán en PAO 2024



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	RESUMEN
2. Gestión Crediticia - Proyectos				
2.6	Diseño de producto de créditos adicionales preferenciales a clientes con buen historial crediticio	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Se solicita eliminar el proyecto debido a que Junta Directiva, en sesión 083/2023 punto IV) del 11 de mayo de 2023, aprobó que el(la) cliente(a) y/o su cónyuge o compañero(a) de vida no deben contar con crédito vigente con el Fondo para adquisición de soluciones habitacionales de interés social, por lo cual la finalidad de este proyecto, enfocada en productos adicionales a los créditos ya otorgados, no estaría acorde a la disposición normativa vigente y no tendría razón de ser su desarrollo.

Resumen de nuevos proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	RESUMEN
2. Gestión Crediticia - Proyectos			
2.8	Reingeniería del proceso de activos extraordinarios (N)	Gerencia de Servicio al Cliente	Fortalecer, mejorar y regular el proceso de activos extraordinarios, incluyendo el ordenamiento del inventario de los inmuebles recuperados.
3. Servicio al Cliente - Proyectos			
3.9	Integración de los servicios de venta al CRM 365* (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Integrar el proceso de ventas al control de las interacciones con los prospectos de clientes/as. Contar con una base de datos actualizada y centralizada que permita realizar una gestión eficiente de ventas y marketing, mejorar la atención al cliente.
3.10	Integración de plataforma de omnicanalidad al CRM 365* (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Integrar el seguimiento de las interacciones en los canales digitales de la plataforma omnicanal al CRM365, mediante la integración del seguimiento de las interacciones en los canales digitales y presenciales, a través de un registro centralizado unificado de todas las interacciones con los clientes.
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos			
4.13	Establecimiento del sistema informático para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio (N) (PESTI)	Unidad de Riesgos	Mejorar la gestión, seguimiento y control de las actividades relacionadas a la gestión de seguridad de la información y continuidad del negocio.

* Customer Relationship Management/Gestión de Relaciones con el Cliente.

Resumen de nuevos proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	RESUMEN
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos			
5.37	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC* (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Actualizar equipos servidores para fortalecer la infraestructura tecnológica del FSV, que da soporte en la operativa del Sistema Bancario Ab@nks, para minimizar el impacto de potenciales riesgos y eventos que afecten la prestación de servicios informáticos institucionales.
5.38	Ampliación y fortalecimiento del centro de datos (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Robustecer las condiciones físicas y lógicas del centro de datos principal, alineando los cambios a una normativa TIER III ^{***} , el cual es un nivel en el marco del centro de datos (cada TIER o nivel representa la cantidad de recursos y/o servicios que se tienen habilitados como redundancia de comunicación, piso elevado, paredes con pintura con retardante, doble planta, entre otros).
5.39	Adquisición e implementación de bot** para diferentes unidades organizativas (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Automatización de procesos rutinarios, que permitan eficientizar la operativa institucional.
5.40	Suministro e instalación de planta fotovoltaica en edificio de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Gerencia Administrativa	Instalar una planta fotovoltaica en el área externa de atención al cliente, la cual permitirá generar energía limpia y permite reducir los costos que genera la demanda de energía eléctrica de la institución, además de contribuir al medio ambiente.

* Stable Processor Architecture/Arquitectura de Procesador Estable.

** Robot que realiza tareas repetitivas, predefinidas y automatizadas.

*** Es un tipo de certificación que pretende avalar el desempeño y la confiabilidad de las infraestructuras de los data centers.

Resumen de nuevos proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	RESUMEN
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos			
5.41	Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital (N) (PESTI)	Gerencia Administrativa	Implementar un sistema para la administración de la gestión documental y correspondencia interna que permita modernizar las actividades y fortalecer el ordenamiento de información institucional de manera digital.
5.42	Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales (N)	Gerencia Administrativa	Fortalecer la infraestructura a través del suministro e instalación de piso para las oficinas administrativas y del suministro de material y mano de obra para reparación e impermeabilización de techos y canales.
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N)	Gerencia Administrativa	Reemplazar los equipos de aire acondicionado y automatización de encendido y apagado de equipos.

V. Plan de Inversión 2024

Plan de inversión 2024

Cifras en número de créditos y millones de dólares



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Créditos con desembolso	5,556	71.23%	\$138.00	81.18%
Adquisición de vivienda	5,384	69.03%	\$135.50	79.71%
Vivienda nueva	1,984	25.44%	\$67.50	39.71%
Hasta el techo de interés social	1,786	22.90%	\$59.00	34.71%
Mayor al techo de interés social	198	2.54%	\$8.50	5.00%
Vivienda usada	3,400	43.59%	\$68.00	40.00%
Hasta el techo de interés social	3,246	41.62%	\$60.00	35.29%
Mayor al techo de interés social	154	1.97%	\$8.00	4.71%
Otras líneas	172	2.21%	\$2.50	1.47%
Créditos sin desembolso	2,244	28.77%	\$32.00	18.82%
Activos extraordinarios	1,950	25.00%	\$27.30	16.06%
Refinanciamiento	294	3.77%	\$4.70	2.76%
TOTAL	7,800	100.0%	\$170.00	100.0%

Fuente: Gerencia de Créditos, Gerencia de Servicio al Cliente y Gerencia Técnica.

Nota: El techo de interés social a partir de septiembre 2020 es de US\$40,000.00.

Comparativo de Plan de inversión 2022-2023-2024

En número de créditos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

LÍNEA FINANCIERA	Ejecutado 2022	Meta 2023*	Meta 2024	DIFERENCIA 2023-2024		DIFERENCIA 2022-2024	
				ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
Adquisición de vivienda	6,271	4,843	5,384	541	11.2%	-887	-14.1%
Vivienda nueva	2,162	1,653	1,984	331	20.0%	-178	-8.2%
Vivienda usada	4,109	3,190	3,400	210	6.6%	-709	-17.3%
Otras líneas	182	137	172	35	25.5%	-10	-5.5%
Inversión con desembolso	6,453	4,980	5,556	576	11.6%	-897	-13.9%
Activos extraordinarios	1,235	1,857	1,950	93	5.0%	715	57.9%
Refinanciamiento	238	166	294	128	77.1%	56	23.5%
Inversión sin desembolso	1,473	2,023	2,244	221	10.9%	771	52.3%
Total inversión crediticia	7,926	7,003	7,800	797	11.4%	-126	-1.6%

*Según Plan de Inversión vigente

Comparativo de Plan de inversión 2022-2023-2024

En millones de dólares



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

LÍNEA FINANCIERA	Ejecutado 2022	Meta 2023*	Meta 2024	DIFERENCIA 2023-2024		DIFERENCIA 2022-2024	
				ABSOLUTA	RELATIVA	ABSOLUTA	RELATIVA
Adquisición de vivienda	\$154.41	\$125.45	\$135.50	\$10.05	8.0%	-\$18.91	-12.2%
Vivienda nueva	\$74.00	\$62.76	\$67.50	\$4.74	7.6%	-\$6.50	-8.8%
Vivienda usada	\$80.41	\$62.69	\$68.00	\$5.31	8.5%	-\$12.41	-15.4%
Otras líneas	\$3.18	\$1.81	\$2.50	\$0.69	37.8%	-\$0.68	-21.4%
Inversión con desembolso	\$157.59	\$127.27	\$138.00	\$10.73	8.4%	-\$19.59	-12.4%
Activos extraordinarios	\$16.41	\$24.85	\$27.30	\$2.45	9.9%	\$10.89	66.4%
Refinanciamiento	\$3.97	\$2.92	\$4.70	\$1.78	61.0%	\$0.73	18.4%
Inversión sin desembolso	\$20.38	\$27.77	\$32.00	\$4.23	15.2%	\$11.62	57.0%
Total inversión crediticia	\$177.97	\$155.04	\$170.00	\$14.96	9.7%	-\$7.97	-4.5%

*Según Plan de Inversión vigente.

Plan de inversión 2024

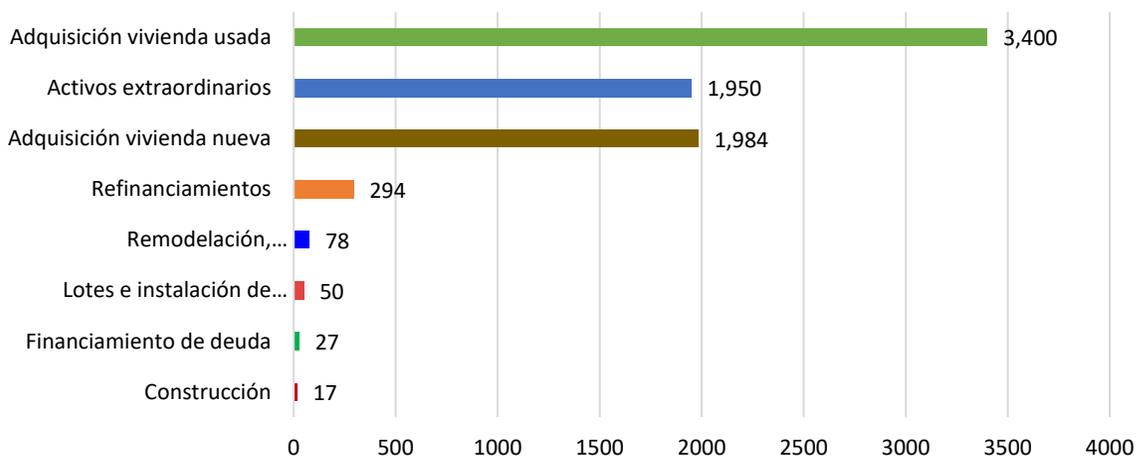
Por línea financiera



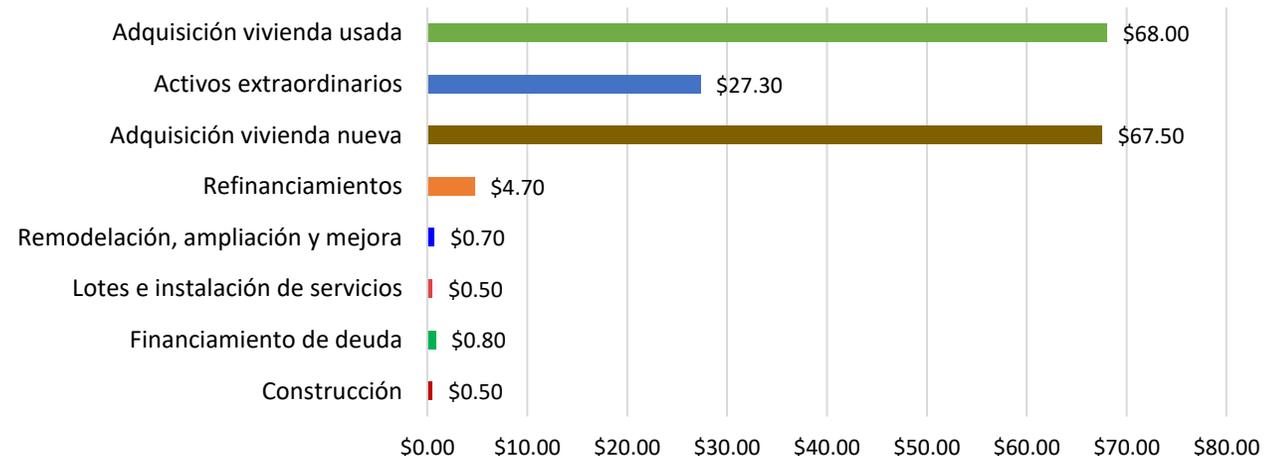
FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

LÍNEA FINANCIERA	NÚMERO	%	MONTO	%
Adquisición vivienda usada	3,400	43.6%	\$68.00	40.0%
Activos extraordinarios	1,950	25.0%	\$27.30	16.1%
Adquisición vivienda nueva	1,984	25.4%	\$67.50	39.7%
Refinanciamientos	294	3.8%	\$4.70	2.8%
Remodelación, ampliación y mejora	78	1.0%	\$0.70	0.4%
Lotes e instalación de servicios	50	0.6%	\$0.50	0.3%
Financiamiento de deuda	27	0.3%	\$0.80	0.5%
Construcción	17	0.2%	\$0.50	0.3%
Total	7,800	100.0%	\$170.00	100.0%

Número



Monto



Plan de inversión 2024

Inversión vivienda nueva

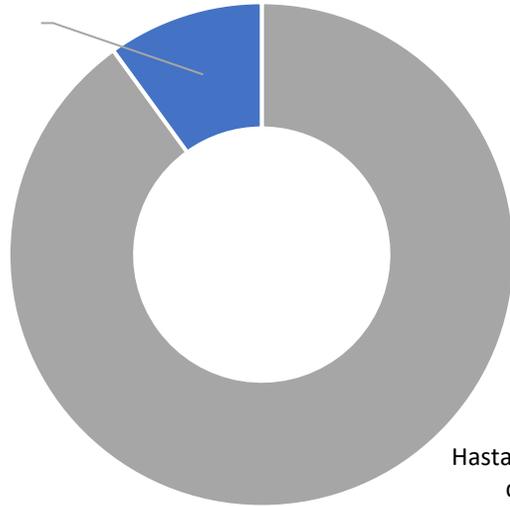


FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

VIVIENDA NUEVA	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Hasta el techo de vivienda de interés social	1,786	90.0%	\$59.00	87.4%
Mayor al techo de vivienda de interés social	198	10.0%	\$8.50	12.6%
TOTAL	1,984	100.0%	\$67.50	100.0%

NÚMERO

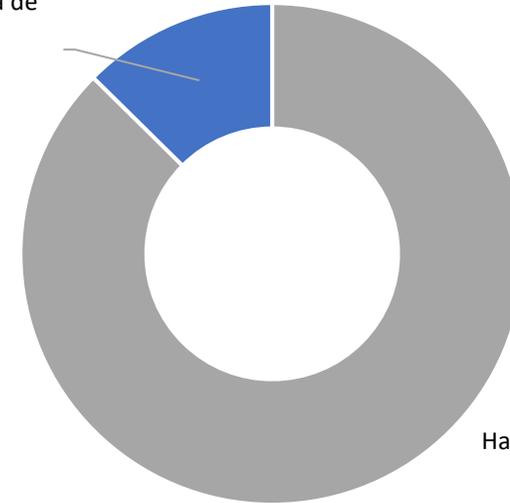
Mayor al techo de vivienda
de interés social
198
10.0%



Hasta el techo de vivienda
de interés social
1,786
90.0%

MONTO

Mayor al techo de vivienda de
interés social
\$8.50
12.6%



Hasta el techo de vivienda de
interés social
\$59.00
87.4%

VI. Proyecciones financieras

Proyecciones financieras 2024



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CRÉDITOS CON DESEMBOLSO	NÚMERO	%	MILLONES US\$	%
Adquisición de vivienda	5,384	96.8%	\$135.5	98.1%
Vivienda nueva	1,984	35.3%	\$67.5	48.5%
Hasta el techo de interés social	1,786	31.8%	\$59.0	42.4%
Mayor al techo de interés social	198	3.5%	\$8.5	6.1%
Vivienda usada	3,400	61.5%	\$68.0	49.6%
Hasta el techo de interés social	3,246	58.7%	\$60.0	43.8%
Mayor al techo de interés social	154	2.8%	\$8.0	5.8%
Otras líneas	172	3.2%	\$2.5	1.9%
Total inversión	5,556	100.0%	\$138.0	100.0%

INDICADORES FINANCIEROS			
Liquidez	1.9 veces	ROE	7.0%
Endeudamiento	0.6 veces		
Apalancamiento	37.7%	ROA	4.3%

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	MILLONES US\$
Recursos Propios	\$93.00
Recursos Adicionales:	\$45.00
BID	\$25.00
BANDESAL	\$10.00
BCIE	\$10.00
TOTAL RECURSOS	\$138.00

Fuente: Gerencia de Finanzas

Nota: El techo de interés social a partir de septiembre 2020 es de US\$40,000.00.

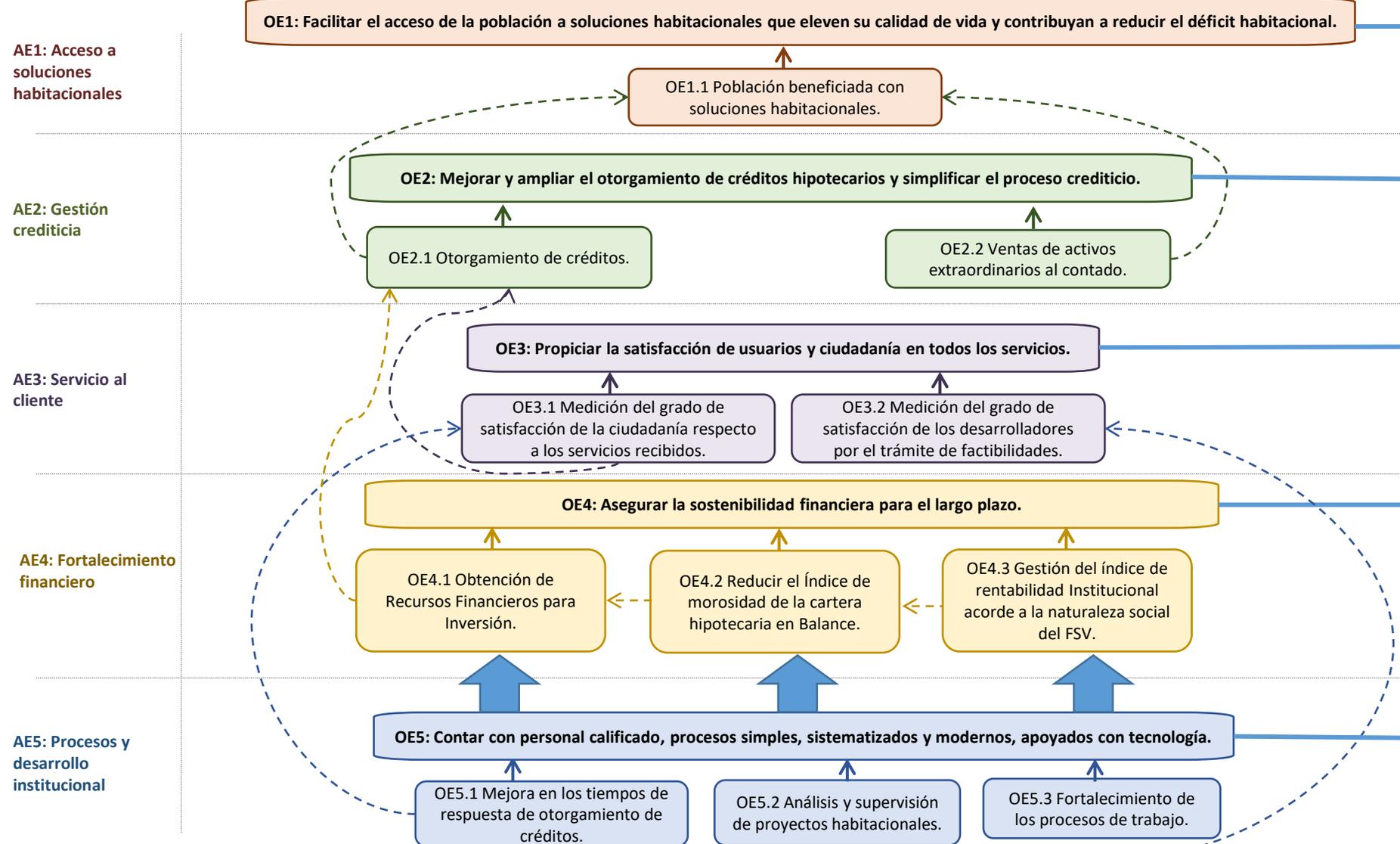
VII. Anexos



Anexos: Mapa estratégico

VISIÓN: Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

MISIÓN: Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.



Notas: AE=Área Estratégica; OE=Objetivo Estratégico.

---> Relaciones directas entre objetivos

→ Relación con la Misión

Proyección de Oferta de vivienda nueva

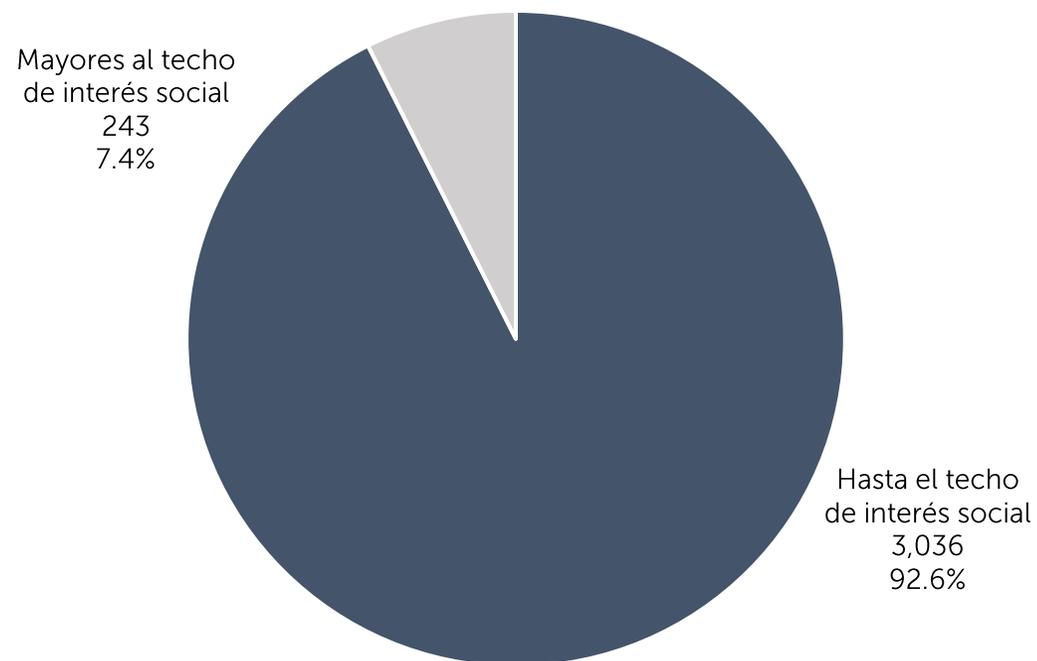
Año 2024



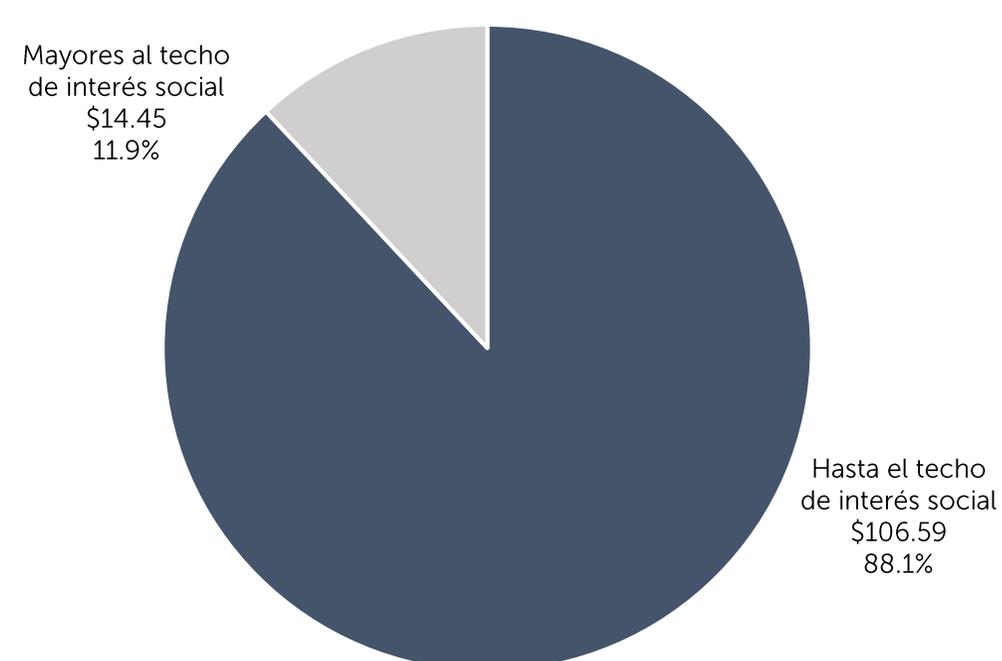
FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Proyección de Oferta de vivienda*	Viviendas Disponibles	Monto (US\$ millones)
Hasta el techo de interés social	3,036	\$106.59
Mayor al techo de interés social	243	\$14.45
Total General	3,279	\$121.04

Número



Monto



*Proyectos en diferentes etapas de avance con factibilidad aprobada.
Fuente: Gerencia Técnica.

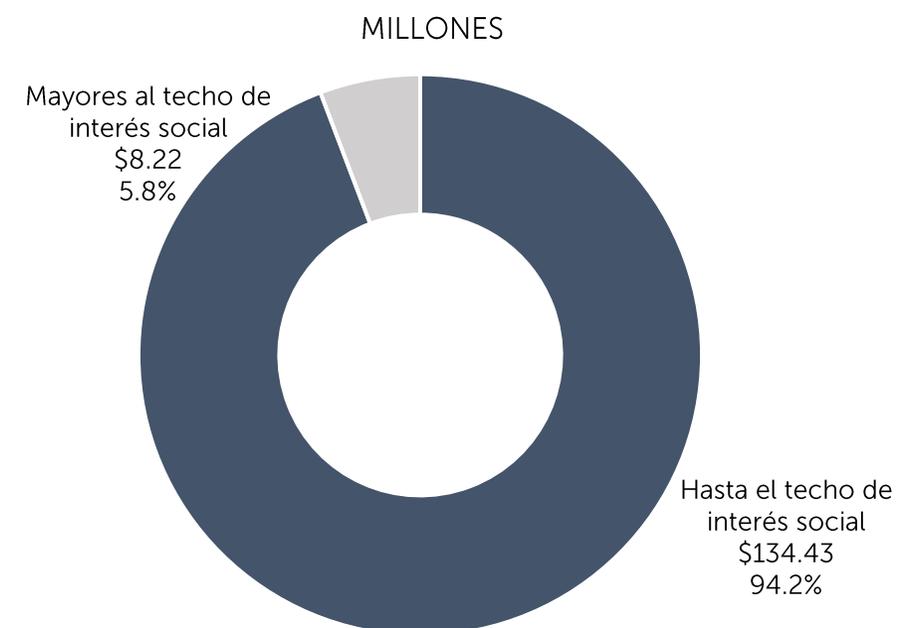
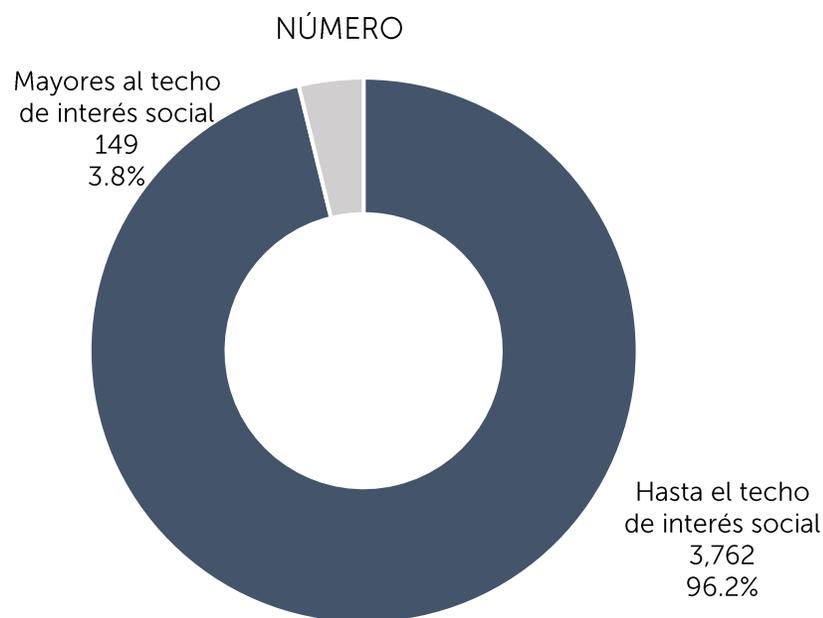
Oferta de vivienda nueva

Al mes de agosto 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Oferta de vivienda*	N° de proyectos	N° de viviendas	%	Millones	%
Hasta techo de interés social	6	3,762	96.2%	\$134.43	94.2%
Mayor a techo de interés social	7	149	3.8%	\$8.22	5.8%
Total	13	3,911	100.0%	\$142.65	100.0%



*Todos los proyectos corresponden al sector privado en diferentes etapas de avance con factibilidad aprobada.
Con avances físicos de obra mayores al 50%.
Fuente: Gerencia Técnica.

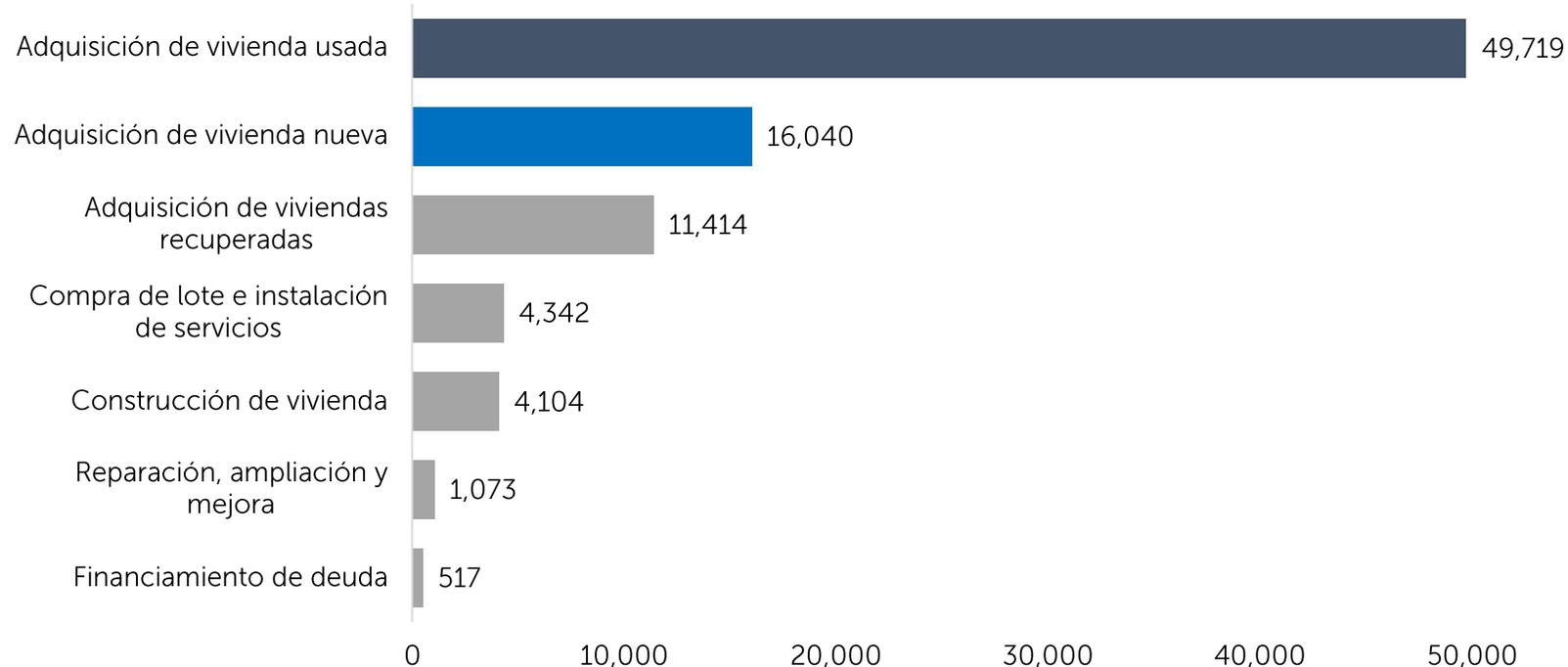
Demanda de crédito para vivienda

Al mes de agosto 2023



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Línea Financiera	Número	%
Adquisición de vivienda usada	49,719	57.0%
Adquisición de vivienda nueva	16,040	18.4%
Adquisición de viviendas recuperadas	11,414	13.1%
Compra de lote e instalación de servicios	4,342	5.0%
Construcción de vivienda	4,104	4.7%
Reparación, ampliación y mejora	1,073	1.2%
Financiamiento de deuda	517	0.6%
Total	87,209	100.0%



Entorno Económico



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PIB (Variación Anual)	2.25%	2.41%	2.63%	-7.94%	3.54%	1.30%	0.80% ^{1/}
Inflación (Punto a Punto)	2.04%	0.43%	0.00%	-0.09%	6.11%	7.32%	3.09% ^{2/}
Oferta de Vivienda (avance entre 75% y 100%)	1,108	863	651	1,372	1,383	438	140 ^{3/}
SITUACIÓN CLIENTES							
Salario Mínimo	\$300.00	\$304.17	\$304.17	\$304.17	\$365.00	\$365.00	\$365.00
Salario Medio	\$560.80	\$501.02	\$476.97	\$471.09	\$509.78	\$529.96	\$542.77 ^{4/}
Trabajadores afiliados al Sistema de Ahorro para Pensiones	3,068,266	3,210,696	3,359,296	3,449,626	3,577,460	3,694,694	3,736,312 ^{5/}
Cotizantes Efectivos Sistema de Ahorro para Pensiones	711,758	727,273	734,819	719,388	798,057	840,856	852,900 ^{5/}

Supuestos macroeconómicos 2023:
 ✓ Crecimiento de la economía: 2.4%.
 ✓ Inflación: 4.1%.

Fuente: International Monetary Found,
 URL: <https://www.imf.org/en/Countries/SLV>, At a Glance.
 Última actualización Abril 2023.

^{1/} Datos retomados de Banco Central de Reserva para el I Trimestre, Índices de Volumen Encadenados, serie desestacionalizada, año de referencia 2014.

^{2/} Datos retomados de Banco Central de Reserva al mes de Agosto.

^{3/} Datos proporcionados por Gerencia Técnica al mes de Agosto.

^{4/} Datos retomados de Portal de Transparencia del Instituto Salvadoreño del Seguro Social al mes de Marzo.

^{5/} Datos retomados del Resumen Estadístico Previsional, Superintendencia del Sistema Financiero al mes Abril.

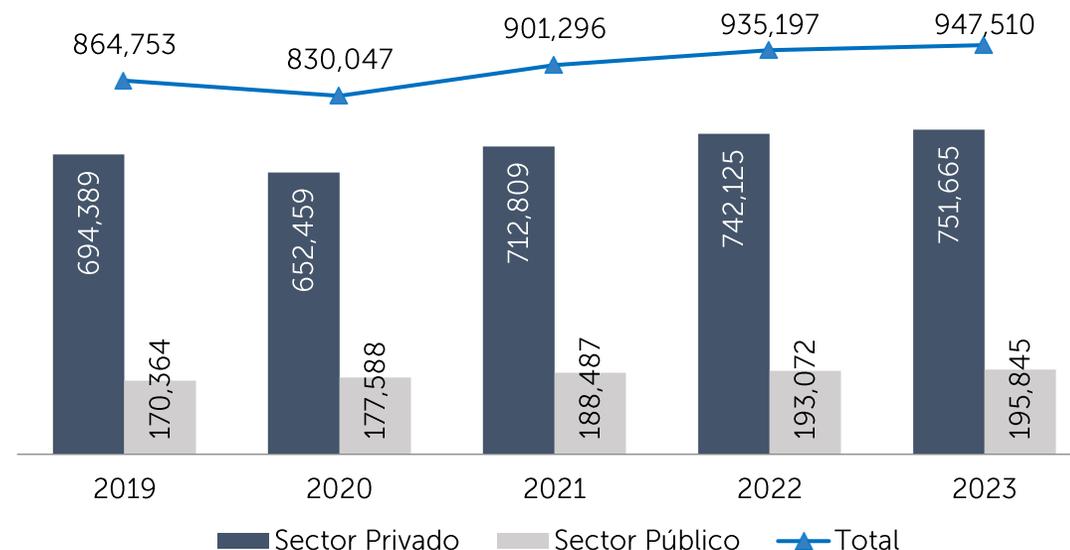
(p) Cifras preliminares

(e) Cifras estimadas

CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO
 Al mes de julio 2023
 En millones de dólares



COTIZANTES INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
 2019-2022; 2023 al mes de marzo

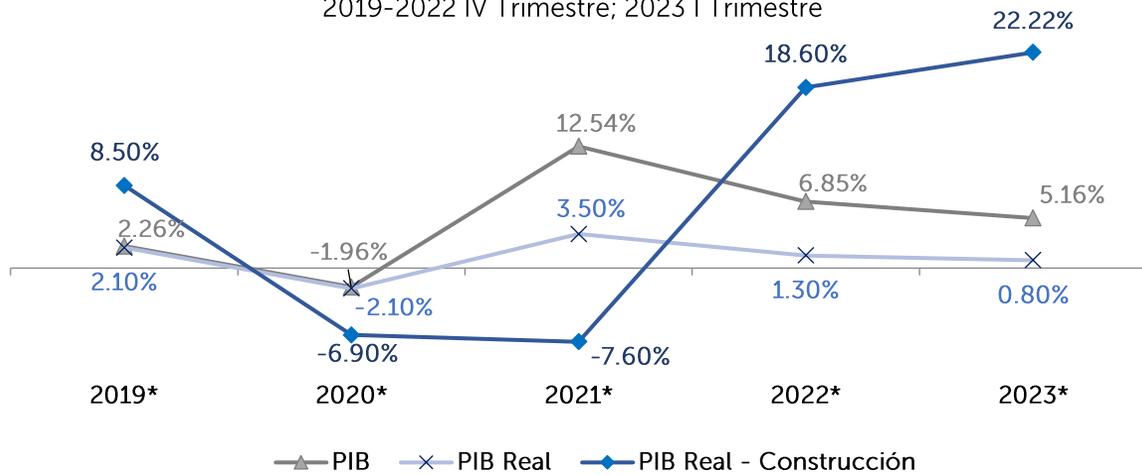


Entorno Económico

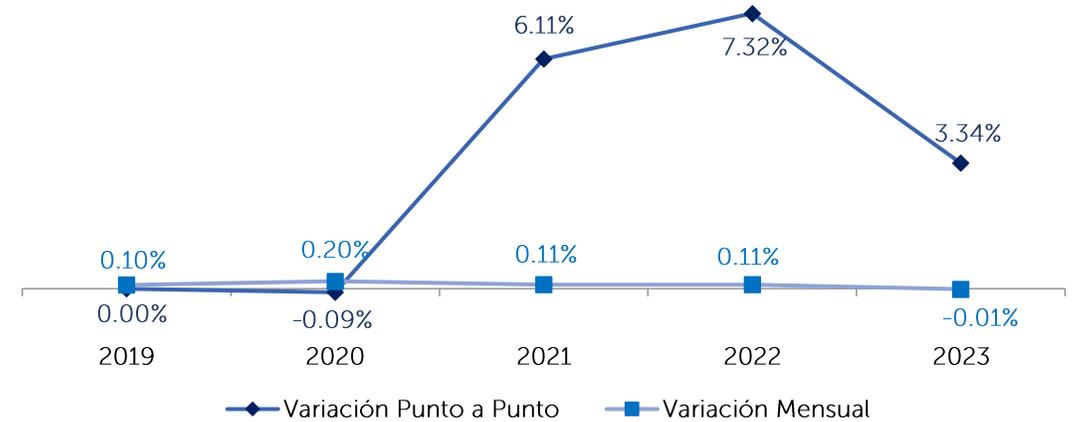


FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

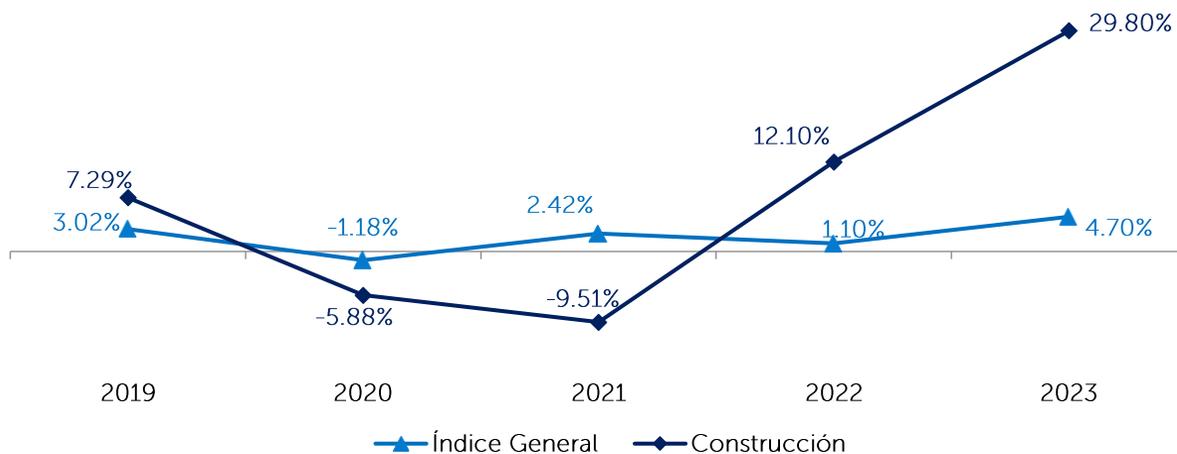
PRODUCTO INTERNO BRUTO
VARIACIONES ANUALES
2019-2022 IV Trimestre; 2023 I Trimestre



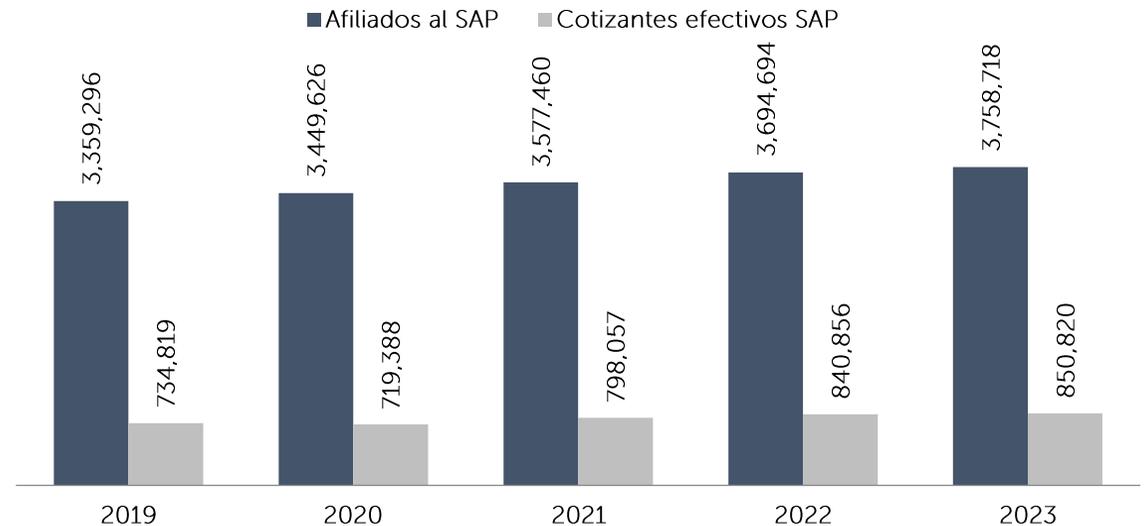
ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR
2019-2022 al mes de diciembre; 2023 al mes de julio



ÍNDICE DE VOLUMEN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA
VARIACIONES ANUALES
2019-2022 al mes de diciembre; 2023 al mes de junio



TRABAJADORES COTIZANTES AL SISTEMA DE PENSIONES
2019-2022 al mes de diciembre; 2023 al mes de junio



Estados financieros proforma

Balance General 2024

En millones de US\$



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

ACTIVO	\$1,101.94	PASIVO	\$415.16
DISPONIBILIDADES	\$83.62	CUENTAS POR PAGAR, PROVISIONES Y OTROS PASIVOS	\$16.11
CUENTAS POR COBRAR	\$26.21	PRÉSTAMOS	\$171.26
INVERSIONES	\$0.33	TITULOS VALORES	\$83.00
PRESTAMOS NETOS	\$971.84	DEPÓSITOS	\$144.79
ACTIVO FIJO	\$17.83		
OTROS ACTIVOS	\$2.11	PATRIMONIO Y RESERVAS	\$686.78
		PATRIMONIO	\$6.63
		RESERVAS	\$624.62
		SUPERAVIT DEL EJERCICIO CORRIENTE	\$46.42
		SUPERAVIT DEL EJERCICIO ANTERIOR	\$0.21
		SUPERAVIT POR REVALUACION	\$8.90
		PASIVO MAS PATRIMONIO	\$1,101.94
<i>CUENTAS DE ORDEN</i>	<i>\$251.23</i>	<i>CUENTAS DE ORDEN</i>	<i>\$251.23</i>

Estados financieros proforma



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Estado de Resultados 2024

En millones de US\$

INGRESOS DE OPERACIÓN	\$129.12
FINANCIEROS	\$86.28
Intereses por inversiones	\$3.93
Intereses por préstamos	\$82.35
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	\$13.21
OTROS INGRESOS	\$29.63
GASTOS DE OPERACIÓN	\$82.70
FINANCIEROS	\$19.90
SANEAMIENTO	\$32.41
Activos Extraordinarios	-\$6.75
Cartera Hipotecaria	\$39.16
ADMINISTRATIVOS	\$30.39
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$46.42