

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2023

- Aprobado en: AG-180, 29 de noviembre de 2022.
- Autorizado en: JD-180/2022, 06 de octubre de 2022.

Modificación del PAO 2023 de acuerdo a detalle:

- Ajustes al cierre de septiembre 2023: JD-195/2023 del 26 de octubre de 2023.
- Ajustes al cierre de junio 2023: JD-137/2023 del 27 de julio de 2023.
- Ajustes al cierre de marzo 2023: JD-075/2023 del 27 de abril de 2023.
- Ajustes al cierre de diciembre 2022: JD-017/2023 del 26 de enero de 2023.

1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos



	OBJETIVOS,		RESPONSABLE					PRO	GRAMA	ACIÓN I	DE MET	A POR	MES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	E	F	М	Α	М	J	J	А	S	0	N	D
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Número de personas beneficiadas (SGC)	Gerencia General	30,064.00 número												

2. Gestión Crediticia - Objetivos



	OBJETIVOS,		RESPONSABLE					PRC)GRAM	ACIÓN I	DE MET	A POR I	MES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
2.1	Otorgamiento de	Número de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	7,003 número												
2.1	Créditos	Monto de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	\$155.04 millones												
	Ventas de activos	Número de viviendas recuperadas vendidas (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	155.00 número												
2.2	extraordinarios al contado	Monto de viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	\$1,735,000.00 dólares												

2. Gestión Crediticia - Proyectos



	OBJETIVOS,		DECDONICADILE					PRC)GRAM	ACIÓN [DE MET	A POR N	MES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	50.00%												

3. Servicio al Cliente - Objetivos





cóp	OBJETIVOS,	INDICADOR DE RECUITADOS	RESPONSABLE	A AFTA TOTAL				PRC	GRAM	ACIÓN I	DE MET	A POR I	MES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
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	95.00%												
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	Gerencia Técnica	93.75%												

3. Servicio al Cliente - Proyectos



FONDO SOCIAL PARA LAVIVIENDA

cán	OBJETIVOS,	INDIAN DOD DE DEGLIETADOS	RESPONSABLE	. 4574 70741				PRO)GRAM	ACIÓN I	DE MET	A POR N	ΛES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI)	Propuesta implementada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
3.7	Evaluación de creación de agentes certificados para atención de servicios	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
		Propuesta formulada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
	Rediseño y homologación de	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
3.8	canales de atención (N) (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
		Sistema implementado	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

4. Fortalecimiento financiero - Objetivos



cán	OBJETIVOS,	INDICADOS DE DESUUTADOS	RESPONSABLE	1 45T4 TOTAL				PRO	OGRAM	ación i	DE MET	A POR I	MES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
4.1	Obtención de Recursos Financieros	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Gerencia de Créditos	\$190.00 millones												
	para inversión	Recursos obtenidos (SGC)	Gerencia de Finanzas	\$35.00 millones												
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	3.00%												
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	8.30%												

4. Fortalecimiento financiero - Proyectos





-4-	OBJETIVOS, PROYECTOS Y		RESPONSABLE	META				PRO	OGRAM	ACIÓN I	DE MET	A POR I	MES			
CÓD.	ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Ε	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
	A decipietro ción Integral de	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Unidad de Riesgos	100.00 %												
4.1	Administración Integral de Riesgos	Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Unidad de Riesgos	4 Informes												
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Sistema diseñado	Unidad de Riesgos	100.00%												
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	70.00%												
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Finanzas	50.00%												

5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos





-4-	OBJETIVOS,		RESPONSABLE					PRC	GRAM	ACIÓN [DE MET	A POR N	ΛES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	A	М	J	J	Α	S	0	N	D
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia General	13.50 días hábiles												
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia General	35.00 días hábiles												
	créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia General	46.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	6.00 días hábiles												
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	20.00 días hábiles												
	créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Créditos	23.00 días hábiles												

5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos





cás	OBJETIVOS,		RESPONSABLE	14574 7074				PRO	OGRAM	ACIÓN	DE MET	A POR I	MES			
CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	E	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	7.50 días hábiles												
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	15.00 días hábiles												
	créditos	Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	23.00 días hábiles												
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	9.00 días hábiles												
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Gerencia de Planificación	2 número												

5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos





-4-	OBJETIVOS, PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE					PRO	OGRAM.	ACIÓN I	DE MET	A POR I	MES			
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Gerencia Administrativa	60.00												
5.17	Instalación y funcionamiento de la planta	Contratación ejecutada	Gerencia	12.25%												
	de producción de energía fotovoltaica	Instalación ejecutada		100.00%												
F 22	Separación del	Contratación ejecutada	Gerencia de	50.00%												
5.23	Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI)	Suministro	Tecnología de la Información	100.00%												
5.25	Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP)	Ampliación ejecutada	Gerencia Administrativa	20.00%												
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Remodelación ejecutada	Gerencia Administrativa	66.00%												

5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos





CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	NACTA TOTAL				PRC	OGRAM	ACIÓN I	DE MET	A POR N	MES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
5.27	Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental	Auditoría para precertificación del SGA realizada	Gerencia Administrativa	52.50%												
5.28	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental (N)	Auditoría para certificación del SGA realizada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.30	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
	actualizando su tecnología (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.24	Implementación de un	Propuesta formulada	Gerencia Técnica	100.00%												
5.31	sistema de Valúos Web (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia Técnica	100.00%												

5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos





CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	NACTA TOTAL				PRO	OGRAM	ación i	DE MET	A POR I	MES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	META TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	А	S	0	N	D
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (N)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.32	(PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	70.00%												
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Unidad de Riesgos	100.00%												
F 25	Implementación de Centro	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.35	de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI)	Sistema implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.36	Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno	Auditoría para certificación del SGAS realizada	Gerencia de Planificación	10.00%												