Fondo Social para la Vivienda

PROGRAMA DE EJECUCION PLAN ANUAL OPERATIVO 2016

- **Aprobado en: AG-147, 13 de noviembre de 2015.**
- **Autorizado en: JD-186/2015, 15 de octubre de 2015.**

Ajustado:

- **JD-018/2016 del 28 de enero de 2016**

AENOR
Empresa Registrada
ER-0432/2009

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

1. Gestión Crediticia

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1.1	Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC).	Gerencia de Créditos	**7,600 créditos**												
		Monto créditos otorgados(SGC)	Gerencia de Créditos	**$140.50 millones**												
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos. (N)	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	7.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	10.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	10.50 días hábiles												
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos (N)	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	12.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	28.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC)	Gerencia de Créditos	25.50 días hábiles												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

1. Gestión Crediticia

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales a Proyectos habitacionales de Viviendas	Gerencia Técnica	**13 días** hábiles												
1.6	Revisión integral y ajustes de la política crediticia	Propuesta autorizada	Gerencia de Créditos	**100.00%**												
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana“.	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

2. Servicio al Cliente

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2.1	Ampliación de los canales de atención al cliente (N) PEI.	Propuesta autorizada.	Gerencia de Servicio al Cliente	**60.00%**												
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**4 informes**												
		Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**12 informes**												
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.	Propuesta autorizada	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**35.00%**												
		Desarrollo ejecutado.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**100.00%**												
2.7	Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	**92.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

2. Servicio al Cliente

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico .	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**9.00%**												
		Desarrollo ejecutado	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV (N) PEI.	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3.1	Formulación y ejecución del presupuesto institucional por programas presupuestarios.	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100%**												
		Desarrollo Ejecutado	Gerencia de Finanzas	**100%**												
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	**100%**												
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Gerencia de Créditos	**4.00%**												
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	**21 Viviendas**												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	**$84,000.00 dólares**												
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	**8.50%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Gerencia de Créditos	**$135.00 Millones**												
		Recursos obtenidos (SGC).	Gerencia de Finanzas	**$67.75 Millones**												
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV.	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**80.00%**												
		Desarrollo Ejecutado	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada	Unidad de Riesgos	**60.00%**												
		Recomendaciones implementadas	Unidad de Riesgos	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los préstamos en cuentas de orden.	Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Gerencia de Créditos	**10.00%**												
3.11	Evaluación de venta de cartera hipotecaria como alternativa de fondeo a largo plazo (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
3.12	Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**32.50%**												
		Desarrollo Ejecutado	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3.17	Administración Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
		Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
		Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Unidad de Riesgos	**4 Informes**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

4. Desarrollo Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4.1	Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo (N) PEI	Propuesta autorizada.	Gerencia Legal	**100.00%**												
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI).	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Gerencia de Tecnología de la Información	**4 Informes**												
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	**10.00%**												
		Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
		Sistema implementado	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	**10.00%**												
		Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
		Sistema implementado	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	**100.00%**												
4.7	Desarrollo de Propuesta para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica (PESTI)	Sistema desarrollado implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

4. Desarrollo Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI)	Sistema Implementado	Gerencia de Finanzas	**27.00%**												
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	**48.00%**												
		Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI.	Propuesta autorizada	Propuesta autorizada	**100.00%**												
		Sistema desarrollado	Sistema desarrollado	**80.00%**												
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos.	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	**50.00%**												
4.17	Fortalecimiento de Infraestructura (2016-2019) (PESTI) (N) PEI.	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**100%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2016

4. Desarrollo Institucional

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**45.00%**												
		Sistema implementado	Gerencia Administrativa	**100.00%**												
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N) PEI.	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**80.00%**												
		Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.22	Fortalecimiento de la Gestión TI (PESTI) (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.23	Evaluar el traslado de centro de datos (PESTI) (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.24	Fortalecimiento de la transparencia institucional (N) PEI	Propuesta autorizada	Unidad de Acceso a la Información	**100.00%**												
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV (N).	Supervisión del proceso de construcción.	Gerencia Administrativa	**100.00%**												
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Gerencia Administrativa	**100.00%**												