Fondo Social para la Vivienda

PROGRAMA DE EJECUCIÓN
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-076/2016 del 28 de abril de 2016**
- **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.	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**												

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
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	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**												
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Gerencia Técnica	13 días hábiles												
1.6	Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia	Propuesta autorizada	Gerencia de Créditos	100.00%												

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
1.7	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%												
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	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
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	9.00%												
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Sistema implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	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	**100.00%**												
		Desarrollo Ejecutado	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
		Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
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	**28 Viviendas**												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	**$112,000.00 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												
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada.	Unidad de Riesgos	60.00%												
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%												

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
3.12	Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**32.50%**												
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%**												
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%**												
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	**10.00%**												

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
4.5	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%**												
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%**												

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
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV (PESTI) (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia Técnica	**100.00%**												
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	**100.00%**												
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	**35.00%**												
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI) (N) PEI	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**80.00%**												

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
4.22	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%**												