

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-139/2016 del 28 de julio de 2016
- JD-076/2016 del 28 de abril de 2016
- JD-095/2016 del 26 de mayo de 2016.
- JD-018/2016 del 28 de enero de 2016







1. Gestión Crediticia

OÓD	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PROG	RAMA	CIÓN [DE ME	ГА РОГ	R MES			
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	N	D
1.1	Otorgamiento de	Número de créditos otorgados (SGC).	Gerencia de Créditos	7,600 créditos												
	Créditos	Monto créditos otorgados(SGC)	Gerencia de Créditos	\$140.50 millones												
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	9.50 días hábiles												
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos.	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	17.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras líneas (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	14.50 días hábiles												

1. Gestión Crediticia

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PROG	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA POF	RMES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	N	D
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	15.50 días hábiles												
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	43.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras líneas (SGC).	Gerencia de Créditos	37.50 días hábiles												
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Gerencia Técnica	13.00 días hábiles												
1.6	Revisión integral y ajustes de la	Propuesta autorizada	Gerencia de Créditos	100.00%												
1.0	Política Crediticia	Propuesta implementada.	Gerencia de Créditos	100.00%												

1. Gestión Crediticia

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PROG	RAMA	CIÓN [DE ME	ГА РОГ	R MES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	٦	J	Α	S	0	N	D
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales (N) PEI	Propuesta	Gerencia de Finanzas	20.00%												
1.9	, ,	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

2. Servicio al Cliente

_	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PROG	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA POF	RMES			
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	4 informes												
2.2	comunicación estratégica.	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	92.00%												

2. Servicio al Cliente

	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PROG	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA POF	RMES			
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	E	F	M	Α	M	J	J	A	S	0	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%												

3. Fortalecimiento Financiero

265	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGE	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA PC	R ME	S		
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Ε	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	N	D
	Formulación y ejecución del	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	100.00%												
3.1	presupuesto institucional por programas presupuestarios	Desarrollo Ejecutado	Gerencia de Finanzas	50.00%												
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	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	28 Viviendas												
3.4	Extraordinarios al contado.	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%												

3. Fortalecimiento Financiero

- 1 -	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGE	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA PC	R ME	S		
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
3.6	Obtención de Recursos Financieros para	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Gerencia de Créditos	\$135.00 Millones												
	Inversión.	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	35.00%												

3. Fortalecimiento Financiero

o Ó D	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGE	RAMA	CIÓN [DE ME	TA PC	R ME	S		
CÓD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Ε	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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	35.00%												
		Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Unidad de Riesgos	100.00%												
3.17	Administración Integral de Riesgos	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												

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGF	RAMA	CIÓN [DE ME	TA PC	R ME	S		
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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)	Contratación Ejecutada	Unidad de Riesgos	100.00%												
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI)	Contratación Ejecutada	Unidad de Riesgos	100.00%												

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGE	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA PC	R ME	S		
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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%												

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGE	RAMA	CIÓN [DE ME	TA PC	R ME	S		
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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	Sistema desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	45.00%												
	RRHH – Fase II. (PESTI)	Sistema implementado	Gerencia Administrativa	35.00%												

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGF	RAMA	CIÓN I	DE ME	TA PC	R ME	S		
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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%												
	Ampliación de las	Supervisión del proceso de construcción.	Gerencia Administrativa	100.00%												
4.27	oficinas centrales del FSV (N).	Construcción de las nuevas instalaciones del FSV.	Gerencia Administrativa	100.00%												