INFORMACIÓN PÚBLICA

Fondo Social para la Vivienda

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2019

- **Aprobado en: AG-159, 11 de diciembre de 2018.**
- **Autorizado en: JD-194/2018, 25 de octubre de 2018.**

<u>Modificación del PAO 2019 de acuerdo a detalle:</u>

- **Ajustes por cierre 2018: JD-016/2019 del 24 de enero de 2019.**

AENOR Empresa Registrada ER-0432/2009

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

0. Acceso a soluciones habitacionales

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
0.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales.	Número de personas beneficiadas	Gerencia General	**25,200.00 Número**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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	**6,000 Número**												
		Monto de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	**$98.00 millones**												
1.10	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia General	**20 días hábiles**												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)		**45 días hábiles**												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Otras Líneas (SGC)		**53 días hábiles**												
1.2	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	**10 días hábiles**												
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	**12 días hábiles**												
		Tiempo promedio de trámite para formalización de crédito para Otras Líneas (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	**14 días hábiles**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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	**10 días hábiles**												
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	**33 días hábiles**												
		Tiempo promedio de trámite para aprobación de crédito para Otras Líneas (SGC)	Gerencia de Créditos	**39 días hábiles**												
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	**13 días hábiles**												
1.7	Analizar y evaluar las opciones de financiamiento para desarrollos habitacionales	Propuesta formulada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
1.9	Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana"	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Servicio al Cliente	**45.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.3	Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional	Recomendaciones autorizadas implementadas	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**80.00%**												
2.4	Programa de Lealtad de Clientes del FSV	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.5	Evaluar y priorizar el desarrollo de mecanismos para mejorar y ampliar los servicios en línea al cliente	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	**30.00%**												
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	**93.00%**												
2.13	Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV	Recomendaciones autorizadas implementadas	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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
2.14	Medición del grado de satisfacción del cliente externo, por servicio de trámite de factibilidades	Índice de Satisfacción del Cliente externo	Gerencia Técnica	**90.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	**3.90%**												
3.4	Ventas de activos extraordinarios al contado	Número de viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	**84 Viviendas**												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	**$531,300.00 dólares**												
3.5	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	**7.50%**												
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Gerencia de Créditos	**$153.00 millones**												
		Recursos obtenidos (SGC)	Gerencia de Finanzas	**$25.00 millones**												
3.13	Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**60.50%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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%**												
		Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado	Unidad de Riesgos	**4 Informes**												
3.18	Evaluación de la gestión del Riesgo Operacional	Propuesta autorizada	Unidad de Riesgos.	**45.00%**												
3.19	Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT	Propuesta autorizada	Oficialía de Cumplimiento.	**40.00%**												
3.20	Implementación de listas de PEP´s, listas internacionales y de cautela (N)	Propuesta autorizada	Oficialía de Cumplimiento	**100.00%**												
3.21	Evaluación de la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez (N)	Propuesta autorizada	Unidad de Riesgos	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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
4.2	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI)	Plan Estratégico de Tecnología de Información 2015-2019 (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	**4 Informes**												
4.5	Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano	Estrategia implementada.	Gerencia Administrativa	**36.00%**												
4.13	Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV	Propuesta autorizada	Gerencia Técnica	**10.00%**												
4.25	Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pago para los clientes	Propuesta implementada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
4.26	Establecimiento de relaciones interinstitucionales para facilitar la labor del FSV	Convenios formalizados	Gerencia Legal	**10.00%**												
4.27	Ampliación de las oficinas centrales del FSV - Módulo 2 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 2)	Gerencia Administrativa	**40.00%**												
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 2)	Gerencia Administrativa	**37.50%**												
4.28	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Gerencia de Planificación	**2.00**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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
4.29	Establecimiento del Sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	70.00%												
		Sistema implementado	Gerencia Técnica	75.00%												
4.31	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Gerencia Administrativa	60.00												
4.32	Fortalecimiento de la Infraestructura 2018: Servidores, almacenamiento, aires de precisión y dispositivos para cartelera informativa (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información.	45.00%												
4.33	Evaluación del traslado de centro de datos (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	27.00%												
4.34	Ampliación de las oficinas centrales del FSV – Módulo 1 (PAIP)	Supervisión del proceso de construcción (módulo 1)	Gerencia Administrativa	28.75%												
		Construcción de las nuevas instalaciones del FSV (módulo 1)	Gerencia Administrativa	28.75%												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2019

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
4.35	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	**79.00%**												
4.36	Fortalecimiento de la Infraestructura 2019: Adquisición de Switch Central Redundante, Almacenamiento Sitio Principal y Secundario y mecanismo de respaldo de información (PESTI) (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.37	Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género (N)	Propuesta autorizada	Unidad de Género	**100.00%**												
4.38	Implementación de sistema para la administración del activo fijo (PESTI) (N)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	**100.00%**												
4.39	Implementación de sistema para la administración de transporte (PESTI) (N)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	**100.00%**												