1. **Alcance de la certificación ISO, que posee el FSV actualmente.**

Prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda.

1. **¿Con qué versión de la norma ISO se encuentran certificados en la actualidad?**

Norma ISO 9001:2015.

1. **¿Qué ha logrado el FSV con esta certificación?**

Estar certificados con la Norma ISO 9001 para el FSV va más allá de proporcionar un producto/servicio que cumpla los requisitos de los clientes y los reglamentarios que le aplican a la institución; también corresponde a una mejora de la imagen institucional como garantía de que nuestro trabajo es de calidad. Al respecto, de manera general dentro de los beneficios de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado se puede mencionar:

* Compromiso en brindar una buena atención y servicio al cliente, lo que se traduce para el cliente en calidad del servicio. Con ello, se logra atraer a más clientes que valoran la calidad.
* Menos reprocesos, ya que los procesos trabajan de forma interrelacionada de manera eficaz, facilitando la planificación, el seguimiento y control de resultados obtenidos mediante la alineación de los procesos y establecimiento de un sistema de indicadores a los cuales se les da seguimiento y representan herramientas valiosas para la evaluación del desempeño y toma de decisiones relevantes.
* Consecución de las metas, debido al compromiso por parte de los líderes de proceso y empleados, ya que estas se establecen en beneficio del cliente mediante el establecimiento de objetivos del sistema o institucionales y los de proceso que se encuentran alineados a los objetivos institucionales.
* Mejora Continua, adoptando el ciclo de mejora de continua o ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) como un método de gestión, que permite a la institución mejorar el desempeño de los procesos, haciéndolos más eficaces y por ende mejorando la atención que se brinda a clientes y partes interesadas. Es por ello que, uno de los objetivos institucionales está relacionado con el “Fortalecimiento del proceso de trabajo”, cuya finalidad es la mejora continua de los procesos.
* Es una herramienta para el logro de los resultados esperados, ya que se previenen los riesgos de proceso, es decir que, tanto la institución como los proceso tienen identificados cada uno de los posibles problemas que puedan enfrentar, así como, el establecimiento y ejecución de acciones con la finalidad de reducir la probabilidad que estos se materialicen e impidan alcanzar los resultados esperados.

1. **¿Cuáles son los procesos que se incluyen en el Sistema de Gestión de la Calidad (detallarlos en este orden: estratégicos, claves y de apoyo)**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE PROCESO** | **PROCESOS** |
| Estratégico | Planeamiento Institucional |
| Estratégico | Gestión de la Comunicación |
| Clave | Originación de Créditos |
| Clave | Garantías Hipotecarias |
| Clave | Aprobación de Créditos |
| Clave | Formalización de Créditos |
| Apoyo | Gestión Financiera |
| Apoyo | Recuperación Judicial |
| Apoyo | Préstamos |
| Apoyo | Recuperación de Préstamos |
| Apoyo | Registro de Documentos |
| Apoyo | Seguros |
| Apoyo | Activos Extraordinarios |
| Apoyo | Archivo |
| Apoyo | Compras |
| Apoyo | Recursos Logísticos |
| Apoyo | Servicios Informáticos |
| Apoyo | Recursos Humanos |
| Monitoreo y Mejora | Auditoria Interna |
| Monitoreo y Mejora | Riesgos |
| Monitoreo y Mejora | Gestión de la Calidad |
| Monitoreo y Mejora | Gestión de Procesos |

Se adjunta vínculo para visualizar en Mapa de Procesos del SGC en página web del Fondo Social para la Vivienda:[**http://www.fsv.gob.sv/esquema-procesos-criticos-apoyo-del-sgc/**](http://www.fsv.gob.sv/esquema-procesos-criticos-apoyo-del-sgc/)

1. **Flujogramas y caracterización de los procesos certificados.**

Se adjuntan archivos correspondientes a los flujogramas de los 22 procesos y 7 sub-procesos del SGC.

1. **Fotocopia del Certificado ISO (el actual)**

Se adjunta vínculo para visualizar los certificados en página web del Fondo Social para la Vivienda:[**http://www.fsv.gob.sv/certificados-de-calidad/**](http://www.fsv.gob.sv/certificados-de-calidad/)