GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2022

- Aprobado en: AG-177, 09 de noviembre de 2021.
- Autorizado en: JD-177/2021, 30 de septiembre de 2021.

<u>Modificación del PAO 2022 de acuerdo a detalle:</u>

- Ajustes al cierre de mazo 2022: JD-076/2022 del 28 de abril de 2022.
- Ajustes al cierre de diciembre 2021: JD-018/2022 del 27 de enero de 2022.

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022

1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos

GOBIERNO DE EL SALVADOR

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Número de personas beneficiadas (SGC)	Gerencia General	31,660 número												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
2. Gestión Crediticia - Objetivos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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	Otorgamiento de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	7,478 número												
		Monto de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	$170.37 millones												
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Número de viviendas recuperadas vendidas (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	60 número												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	$420,000.00 dólares												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
2. Gestión Crediticia - Proyectos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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
2.2	Rediseño del modelo de gestión de activos extraordinarios	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	4.00%												
2.3	Implementación de estrategia para comercialización de activos extraordinarios	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	54.50%												
		Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
2.4	Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes	Propuesta autorizada	Gerencia Técnica	83.33%												
2.5	Revisión integral y ajustes a la política crediticia (N PEI)	Política crediticia, revisada	Gerencia de Créditos	100.00%												
		Propuesta ajustada	Gerencia de Créditos	100.00%												
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022

3. Servicio al Cliente - Objetivos

GOBIERNO DE EL SALVADOR

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	95.00%												
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	Gerencia Técnica	92.50%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022

3. Servicio al Cliente - Proyectos

GOBIERNO DE EL SALVADOR

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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
3.2	Implementación de un programa de lealtad de clientes del FSV	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
3.3	Implementación de servicios digitales para clientes	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	2.50%												
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (N PEI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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	Obtención de Recursos Financieros para inversión	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Gerencia de Créditos	$180.00 millones												
		Recursos obtenidos (SGC)	Gerencia de Finanzas	$40.00 millones												
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	3.45%												
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	6.75%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022

4. Fortalecimiento financiero - Proyectos

GOBIERNO DE EL SALVADOR

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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	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												
4.7	Actualización de Estudio Actuarial	Consultoría desarrollada	Gerencia de Finanzas	20.00%												
4.9	Establecimiento del Sistema informático para la Gestión de Riesgo Operacional (PESTI)	Propuesta autorizada	Unidad de Riesgos	10.00 %												
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (N) (PESTI)	Propuesta autorizada	Unidad de Riesgos	50.00 %												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia General	24 días hábiles												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia General	35 días hábiles												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia General	29 días hábiles												
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	16 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	19 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Créditos	18.50 días hábiles												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	8 días hábiles												
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	16 días hábiles												
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	10.50 días hábiles												
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo para tramitar solicitudes de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	9.00 días hábiles												
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Proyectos de mejora de procesos implementados (SGC)	Gerencia de Planificación	2 número												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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
5.2	Establecimiento de base de datos geo-referencial para las garantías del FSV	Propuesta autorizada	Gerencia Técnica	6.50%												
		Propuesta implementada		100.00%												
5.8	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2021: Adquisición de Solución de Monitoreo Ambiental para Sala de Servidores y Cuartos UPS y Solución de Respaldo de información para el FSV (PESTI)	Suministro implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	25.00%												
5.10	Desarrollo e implementación de un sistema de gestión ambiental ISO-14001	Consultoría desarrollada	Gerencia Administrativa	76.00%												
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Gerencia Administrativa	60.00%												
5.17	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica (PAIP)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	58.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2022
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos

GOBIERNO DE EL SALVADOR | FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, 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
5.21	Fortalecimiento de la política de conocimiento a nuestros empleados (N PEI)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.23	Fortalecimiento de infraestructura TI 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.24	Implementación de la Ley de Mejora Regulatoria (N)	Agenda regulatoria y plan de mejora regulatoria publicados	Gerencia Legal	100.00%												
5.25	Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (N) (PAIP)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (N) (PAIP)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	100.00%												