GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2023

- Aprobado en: AG-180, 29 de noviembre de 2022.
- Autorizado en: JD-180/2022, 06 de octubre de 2022.

<u>Modificación del PAO 2023 de acuerdo a detalle:</u>

- Ajustes al cierre de marzo 2023: JD-075/2023 del 27 de abril de 2023.
- Ajustes por cierre 2022: JD-017/2023 del 26 de enero de 2023.

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023

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	28,203.00 número												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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	6,560.00 número												
		Monto de créditos otorgados (SGC)	Gerencia de Créditos	$150.00 millones												
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Número de viviendas recuperadas vendidas (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	155.00 número												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	$1,735,000.00 dólares												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales	Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	50.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023

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	93.75%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI)	Propuesta implementada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
3.7	Evaluación de creación de agentes certificados para atención de servicios	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
3.8	Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
		Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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	$190.00 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	3.00%												
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 2023

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												
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Sistema diseñado	Unidad de Riesgos	100.00%												
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	10.00 %												
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Finanzas	100.00 %												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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	22.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia General	35.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia General	26.00 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	11 .00 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	17.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Créditos	16.00 días hábiles												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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	11.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	18.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	10.00 días hábiles												
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Tiempo para tramitar solicitudes de creación y/o modificación de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	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 2023
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
5.15	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	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	12.25%												
		Instalación ejecutada		100.00%												
5.23	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	50.00%												
		Suministro implementado		100.00%												
5.25	Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP)	Ampliación ejecutada	Gerencia Administrativa	20.00%												
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Remodelación ejecutada	Gerencia Administrativa	73.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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
5.27	Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental	Auditoría para precertificación del SGA realizada	Gerencia Administrativa	52.50%												
5.28	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental (N)	Auditoría para certificación del SGA realizada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.30	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.31	Implementación de un sistema de Valúos Web (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia Técnica	100.00%												
		Contratación ejecutada	Gerencia Técnica	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2023
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
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Unidad de Riesgos	100.00%												
5.35	Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												