GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2024

Autorización inicial:

- Aprobado en: AG-183, 17 de noviembre de 2023.
- Conocido en: JD-195/2023, 26 de octubre de 2023.

Modificación del PAO 2024 de acuerdo a detalle:

- Ajustes al cierre de junio 2024: JD-136/2024 del 25 de julio de 2024.
- Ajustes al cierre de marzo 2024: JD-076/2024 del 25 de abril de 2024.
- Ajustes al cierre de diciembre 2023: JD-017/2024 del 25 de enero de 2024.

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024

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	28,161.00 número												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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	6,570 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	135.00 número												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	$1,431,000.00 dólares												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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
2.8	Reingeniería del proceso de activos extraordinarios (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
		Propuesta implementada	Gerencia de Servicio al Cliente	50.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024

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	95.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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	6.00%												
3.9	Integración de los servicios de venta al CRM 365* (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

* Customer Relationship Management/Gestión de Relaciones con el Cliente.

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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	$32.00 millones												
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Índice de morosidad reducido (SGC)	Gerencia de Créditos	2.80%												
4.3	Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	7.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024

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 desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
		Sistema implementado	Unidad de Riesgos	100.00%												
4.11	Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	30.00%												
4.13	Establecimiento del sistema informático para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Unidad de Riesgos	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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	13.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia General	29.00 días hábiles												
		Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia General	39.00 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	5.45 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	16.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Créditos	16.50 días hábiles												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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	8.05 días hábiles												
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	12.50 días hábiles												
		Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Gerencia de Servicio al Cliente	22.50 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	8.50 días hábiles												
5.5	Fortalecimiento de los procesos de trabajo	Proyecto de firma electrónica en proceso crediticio implementado	Gerencia de Planificación	1.00 número												
		Proyecto de mejora en flujo de trámite de créditos implementado (SGC)	Unidad de Sistemas Integrados	**1.00 número**												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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 (SGA)	Gerencia Administrativa	60.00												
5.18	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Auditoria para quinta recertificación del SGC realizada	Gerencia de Planificación	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)	Suministro implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	13.00%												
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Remodelación ejecutada	Gerencia Administrativa	16.00%												
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI)	Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
		Sistema implementado	Gerencia Administrativa	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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
5.30	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología (PESTI)	Suministro implementado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.32	Suministro e instalación de equipo informático (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	72.50%												
		Suministro implementado		**100.00%**												
5.34	Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC (PESTI)	Contratación ejecutada	Unidad de Riesgos	2.50%												
		Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
		Sistema implementado	Unidad de Riesgos	100.00%												
5.36	Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno	Auditoría para certificación del SGAS realizada	Gerencia de Planificación	90.00%												
5.37	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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
5.38	Ampliación y fortalecimiento del centro de datos (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.39	Adquisición e implementación de bot para diferentes unidades organizativas (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
5.40	Suministro e instalación de planta fotovoltaica en edificio de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.41	Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital (N) (PESTI)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	100.00%												
		Contratación ejecutada	Gerencia de Planificación	**100.00%**												
5.42	Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales (N) (PAIP)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	100.00%												
		Contratación ejecutada	Gerencia Administrativa	100.00%												

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024
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
5.43	Suministro e instalación de equipos de aire acondicionado (N) (PAIP)	Propuesta formulada	Gerencia Administrativa	100.00%												
5.44	Implementación de facturación electrónica (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Finanzas	100.00%												
		Sistema implementado	Gerencia de Finanzas	100.00%												
		Sistema instalado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												