Fondo Social para la Vivienda

PROGRAMA DE EJECUCION
PLAN ANUAL OPERATIVO 2015

- **Aprobado en: AG-140/2014, 29 de Octubre de 2014.**
- **Autorizado en : JD-177/2014, 25 de Septiembre de 2014.**

Ajustado:

- **JD-018/2015 del 30 de enero de 2015**
- **Por cambios en PAO 2014, autorizados en JD-205/2014 del 30 de octubre de 2014.**

AENOR
Empresa Registrada
ER-0432/2009

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Gerencia de Planificación – Área de Planeación

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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	**6,250 créditos**												
		Monto créditos otorgados(SGC)	Gerencia de Créditos	**$96.55 millones**												
1.3	Mejora en los tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de Créditos.	Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	**8.00 días**												
		Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	**14.00 días**												
		Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas (SGC)	Gerencia de Créditos	**20.00 días**												
1.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Gerencia Técnica	**6.00 días**												
		Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.	Gerencia Técnica	**12 informes**												
1.8	Diseño de Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio	Proceso de implementación, finalizado	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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
2.2	Ejecución de Plan integral de comunicación estratégica.	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**4 informes**												
		Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicaciones y Publicidad	**12 informes**												
2.6	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando.	Gerencia de Servicio al Cliente	**41.00%**												
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%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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
2.8	Entrega de documentos de compraventa a clientes.	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Gerencia Administrativa	**5,000 Testimonios**												
		Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente.	Gerencia de Servicio al Cliente	**5,850.00 Testimonios**												
2.9	Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico (PESTI).	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**24.00%**												
2.10	Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) Fase II (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.11	Actualización de base de datos para la fidelización de clientes.	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.12	Establecimiento de nuevo punto de atención.	Proceso de implementación, finalizado	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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
3.0	Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados.	Gerencia de Planificación	**7.10%**												
3.3	Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.	Índice de morosidad reducido. (SGC)	Gerencia de Créditos	**4.30%**												
3.4	Ventas de Activos Extraordinarios al contado.	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	**21 Viviendas**												
		Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	**$84,000.00 dólares**												
3.5	Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.	Índice de rentabilidad (SGC)	Gerencia de Finanzas	**9.50%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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
3.6	Obtención de Recursos Financieros para Inversión.	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Gerencia de Créditos	**$129.00 Millones**												
		Recursos financieros adicionales por gestionar (SGC).	Gerencia de Finanzas	**$20.00 Millones**												
3.7	Estudio de Distribución del Gasto Relacionado con la Administración de la Cartera Hipotecaria del FSV. (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
3.9	Evaluación del Sistema Integral de Riesgos	Consultoría desarrollada, supervisada	Unidad de Riesgos	**60.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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
3.10	Desarrollo e implementación de propuesta para la administración y gestión especial para la recuperación de los prestamos en cuentas de orden PEI	Proceso revisado y evaluado	Gerencia de Créditos	**15.00%**												
		Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Gerencia de Créditos	**100.00%**												
3.17	Administración Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
		Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
		Informe de evaluación técnica de riesgos elaborado y presentado.	Unidad de Riesgos	**4 Informes**												
3.18	Fortalecimiento de la Política Crediticia (PFIF II)	Propuesta Autorizada	Gerencia de Créditos	**15.00%**												
		Consultoría desarrollada supervisada	Gerencia de Créditos	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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).	Informe de seguimiento y evaluación del PESTI, elaborado y remitido.	Gerencia de Tecnología de la Información	**4 Informes**												
4.3	Establecimiento de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. (PESTI)(N)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
4.4	Establecimiento de un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito. (PESTI) (N)	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
4.6	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (N)	Auditoria de recertificación del SGC realizada.	Gerencia de Planificación	**100.00%**												
4.7	Desarrollo de Propuesta para la Administración y Manejo de la Base de Datos Histórica (PESTI) (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.8	Actualización del Sistema Bancario del FSV. (PESTI)	Proceso de implementación finalizado.	Gerencia de Tecnología de la Información	**6.80%**												
4.9	Actualización del Sistema de Centro de Costos. (PESTI)	Sistema Implementado	Gerencia de Finanzas	**72.00%**												
4.10	Fortalecimiento de Infraestructura V (PESTI) (N)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.11	Desarrollo de Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (PESTI) (N)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	**100.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2015

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
4.14	Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI	Establecimiento de fluido eléctrico independiente para GTI, ejecutado.	Gerencia Administrativa	**90.00%**												
4.15	Revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional PEI.	PEI actualizado y autorizado.	Gerencia de Planificación	**80.40%**												
4.16	Sistema para la Administración de Activos y Pasivos	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**50.00%**												
4.18	Fortalecimiento del Sistema de administración de RRHH – Fase II. (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia Administrativa	**100.00%**												
4.19	Fortalecimiento de Infraestructura IV (PESTI).	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**20.00%**												
		Proceso de implementación finalizado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.20	Sistema para la Administración de Presupuesto Institucional (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**80.00%**												
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	**40.00%**												