

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-076/2015 del 30 de abril de 2015
- JD-018/2015 del 30 de enero de 2015
- Por cambios en PAO 2014, autorizados en JD-205/2014 del 30







1. Gestión Crediticia

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PROG	RAMA	CIÓN	DE ME	TA PO	R MES)		
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Ε	F	M	Α	М	7	7	Α	S	0	N	D
1.1	Otorgamiento de	Número de créditos otorgados (SGC).	Gerencia de Créditos	6,563 créditos												
1.1	Créditos	Monto créditos otorgados(SGC)	Gerencia de Créditos	\$124.69 millones												
	Mejora en los	Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito Vivienda Nueva (SGC)	Gerencia de Créditos	8.00 días												
1.3	tiempos de respuesta del Proceso de otorgamiento de	Tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Gerencia de Créditos	14.00 días												
	Créditos.	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	Tiempo para tramitar solicitudes de precalificación y factibilidad a Proyectos habitacionales (SGC)	Gerencia Técnica	6.00 días												
	habitacionales.	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%												

2. Servicio al Cliente

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABL	META			F	ROGR	AMAC	IÓN DE	META	POR I	/IES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	E DIRECTO	TOTAL	E	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
2.2	Ejecución de Plan integral de	Plan de Publicidad y Comunicación Externa, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicacione s y Publicidad	4 informes												
2.2	comunicación estratégica.	Plan de comunicación interna y de apoyo al SGC, ejecutado e informado.	Unidad de Comunicacione s 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%												

2. Servicio al Cliente

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META			P	ROGR	AMAC	ÓN DE	META	POR I	/IES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	N	D
2.8	Entrega de documentos de	Testimonio de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Gerencia Administrativa	5,000 Testimonios												
2.0	compraventa a clientes.	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	Latencion v destion	Propuesta autorizada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
2.12	nuevo punto de	Proceso de implementación, finalizado	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PRO	GRAMA	ACIÓN I	DE MET	A POR	MES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	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	Número de Viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	74 Viviendas												
3.4	contado.	Monto de viviendas recuperadas vendidas.	Gerencia de Servicio al Cliente	\$296,000.00 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%												

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META												
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
	Obtención de Recursos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada. (SGC)	Gerencia de Créditos	\$129.00 Millones												
3.6	Financieros para Inversión.	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%												

3. Fortalecimiento Financiero

CÓD.	PROYECTOS Y	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META				PRO	GRAMA	ACIÓN [DE MET	A POR	MES			
COD.	ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Ε	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	N	D
	Desarrollo e implementación de	Proceso revisado y evaluado	Gerencia de Créditos	15.00%												
3.10	recuperación de	Propuestas de Mejora elaboradas y presentada	Gerencia de Créditos	100.00%												
		Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.	Unidad de Riesgos	100.00%												
3.17	IAdministracion	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												
	Fortalecimiento de	Propuesta Autorizada	Gerencia de Créditos	15.00%												
3.18	Crediticia (PFIF II)	Consultoría desarrollada supervisada	Gerencia de Créditos	100.00%												

4. Desarrollo Institucional

OÓD	DDOVEGTOR V ACCIONES	INDICADOR DE	RESPONSABLE	META		Р	ROG	RAN	MACI	ÓN I	DE N	IETA	POF	R ME	S	
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Е	F	M	Α	M	J	J	Α	S	0	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%												

4. Desarrollo Institucional

CÓD.	DDOVECTOR V ACCIONER	INDICADOR DE RECUI TADOS	RESPONSABLE	META		P	ROG	RAN	MAC	ÓN I	DE M	ETA	POR	ME	S	
COD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	DIRECTO	TOTAL	Ε	F	M	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
4.14	irespaido exclusivo del fillido electrico	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	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	20.00%												
4.19	(PESTI).	Proceso de implementación finalizado	Gerencia de Tecnología de la Información	100.00%												
4.21	Adquisición de sistema de seguridad de Prevención de Intrusos (IPS) (PESTI)	Propuesta autorizada	Gerencia de Tecnología de la Información	40.00%												