Fondo Social para la Vivienda

PROGRAMA DE EJECUCION
PLAN ANUAL OPERATIVO 2013

Aprobado en: AG-131/2013, 04 de Diciembre de 2012.
Ajustado:

- **JD-199/2013 del 24 de octubre de 2013.**
- **JD-138/2013 del 25 de julio de 2013.**
- **JD-075/2013 del 25 de abril de 2013.**
- **JD-021/2013 del 31 de enero de 2013.**

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Gestión Crediticia																
1.1	**Otorgamiento de Créditos**	Número de créditos otorgados.	Gerencia de Créditos	**6,310 créditos**												
		Monto créditos otorgados		**$100.00 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. (días hábiles)	Gerencia de Créditos	**9 días hábiles**												
		Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Vivienda Usada. (días hábiles)		**17 días hábiles**												
		Mantenimiento del tiempo promedio de trámite para otorgamiento de crédito para Otras líneas. (días hábiles)		**22 días hábiles**												
1.4	**Análisis y supervisión de proyectos habitacionales.**	Tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales. (días hábiles).	Gerencia Técnica	**6 días hábiles**												
		Proyectos habitacionales con pre-calificación y Factibilidad, supervisados.		**12 informes**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2. Servicio al Cliente																
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.		**12 informes**												
2.4	**Expansión de Puntos de Atención al Cliente del FSV (PESTI)**	Nuevos puntos de atención, implementados (Unidad Móvil).	Gerencia de Servicio al Cliente	**50.00%**												
2.6	**Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM)**	Estrategia de negocios centrada en el cliente operando	Gerencia de Servicio al Cliente	**100.00%**												
2.7	**Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes Respecto a los Servicios Recibidos**	Índice de satisfacción del cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	**90.00%**												
2.8	**Entrega de documentos de compraventa a clientes.**	Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Finanzas	Gerencia de Finanzas	**12,849 testimonios**												
		Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia Administrativa	Gerencia Administrativa	**6,000 testimonios**												
		Testimonios de Compra venta entregados por Gerencia de Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio al Cliente	**5,734 testimonios**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3. Gestión Financiera																
3.0	**Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II (PFIF II).**	Proyectos de Fase II del PFIF, Coordinados	Gerencia de Planificación	**27.00%**												
3.1	**Consultoría para la Evaluación de la Política Crediticia (PFIF II).**	Consultoría desarrollada supervisada	Gerencia de Créditos	**23.00%**												
3.2	**Análisis y Mejora de la Gestión Financiera (PFIF II).**	Consultoría desarrollada supervisada	Gerencia de Finanzas	**80.00%**												
		Recomendaciones evaluadas e implementadas		**100.00%**												
3.3	**Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.**	Índice de morosidad reducido.	Gerencia de Créditos	**10.00%**												
3.4	**Ventas de Activos Extraordinarios al contado**	Número Viviendas recuperadas vendidas	Gerencia de Servicio al Cliente	**123 Viviendas**												
		Monto de Viviendas recuperadas vendidas		**$0.49 Millones**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3. Gestión Financiera																
3.5	**Mantenimiento del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.**	Índice de rentabilidad	Gerencia de Finanzas	**12.00%**												
3.6	**Obtención de Recursos Financieros para Inversión.**	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada.	Gerencia de Créditos	**$121.00 millones**												
		Recursos financieros adicionales por gestionar.	Gerencia de Finanzas	**$44.10 millones**												
3.7	**Revisar y Mejorar el Proceso de Recuperación de Mora**	Propuesta de mejora autorizada, implementada.	Gerencia de Créditos	**100.00%**												
3.9	**Evaluación del Sistema Integral de Riesgos**	Propuesta autorizada.	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
		Consultoría desarrollada, supervisada		**100.00%**												
3.11	**Revisión y Propuesta de Mejora del Sistema de Administración de Riesgos.**	Propuestas de mejora autorizadas, implementadas	Unidad de Riesgos	**20.00%**												
3.12	**Evaluación del riesgo operacional institucional**	Mapeo de riesgo operativo realizado.	Unidad de Riesgos	**3.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3. Gestión Financiera																
3.13	**Control de la cartera titularizada. (PESTI).**	Propuesta autorizada	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
3.15	**Evaluación periódica de situación integral de riesgos.**	Monitoreo de situación económico-financiera y eventos, ejecutado.	Unidad de Riesgos	**100.00%**												
		Informe de evaluación, técnica de riesgos elaborado y presentado.		**4 informes**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4. Desarrollo Institucional																
4.2	**Plan Estratégico de Tecnología de Información 2010-2014 (PESTI).**	Proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2012, desarrollados e implementados	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
4.5	**Desarrollo e implementación de un Sistema de administración de RRHH. (PESTI)**	Sistema Desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**50.00%**												
		Sistema Implementado	Gerencia Administrativa	**20.00%**												
4.7	**Sistema de Información Gerencial II (PESTI).**	Sistema Desarrollado	Gerencia de Tecnología de la Información	**100.00%**												
		Sistema Implementado	Gerencia de Planificación	**100.00%**												
4.8	**Actualización del Sistema Bancario del FSV**	Proceso de implementación finalizado.	Gerencia de Tecnología de la Información	**52.50%**												
4.9	**Revisión y Actualización del Sistema de Centro de Costos y Presupuestación. (PESTI).**	Propuesta autorizada.	Gerencia de Finanzas	**47.00%**												

Fondo Social para la Vivienda
Programa de Implementación Plan Anual Operativo 2013

CÓD.	PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META 2013	PROGRAMACION MENSUAL											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
4. Desarrollo Institucional																
4.10	**Revisión y Actualización del Sistema de Formulación y Seguimiento de Planes.**	Sistema desarrollado.	Gerencia de Tecnología de la Información	**50.00%**												
		Sistema Implementado	Gerencia de Planificación	**100.00%**												
4.12	**Diseño y Construcción de las instalaciones para recursos logísticos, comedor del personal y archivo general del FSV.**	Supervisión del proceso de construcción	Gerencia Administrativa	**76.90%**												
		Construcción del Edificio		**100.00%**												
4.14	**Mejoras al Sistema Eléctrico Institucional y Establecimiento del respaldo exclusivo del fluido eléctrico para GTI**	Mejoras al Sistema Eléctrico, ejecutadas y fluido eléctrico exclusivo para GTI, implementado	Gerencia Administrativa	**90.00%**												
4.16	**Sistema para la Administración de Activos y Pasivos**	Propuesta autorizada.	Gerencia de Finanzas	**100.00%**												
4.17	**Fortalecimiento de la infraestructura TI, fase III**	Proceso de implementación finalizado.	Gerencia de Tecnología de la Información	**75.00%**												