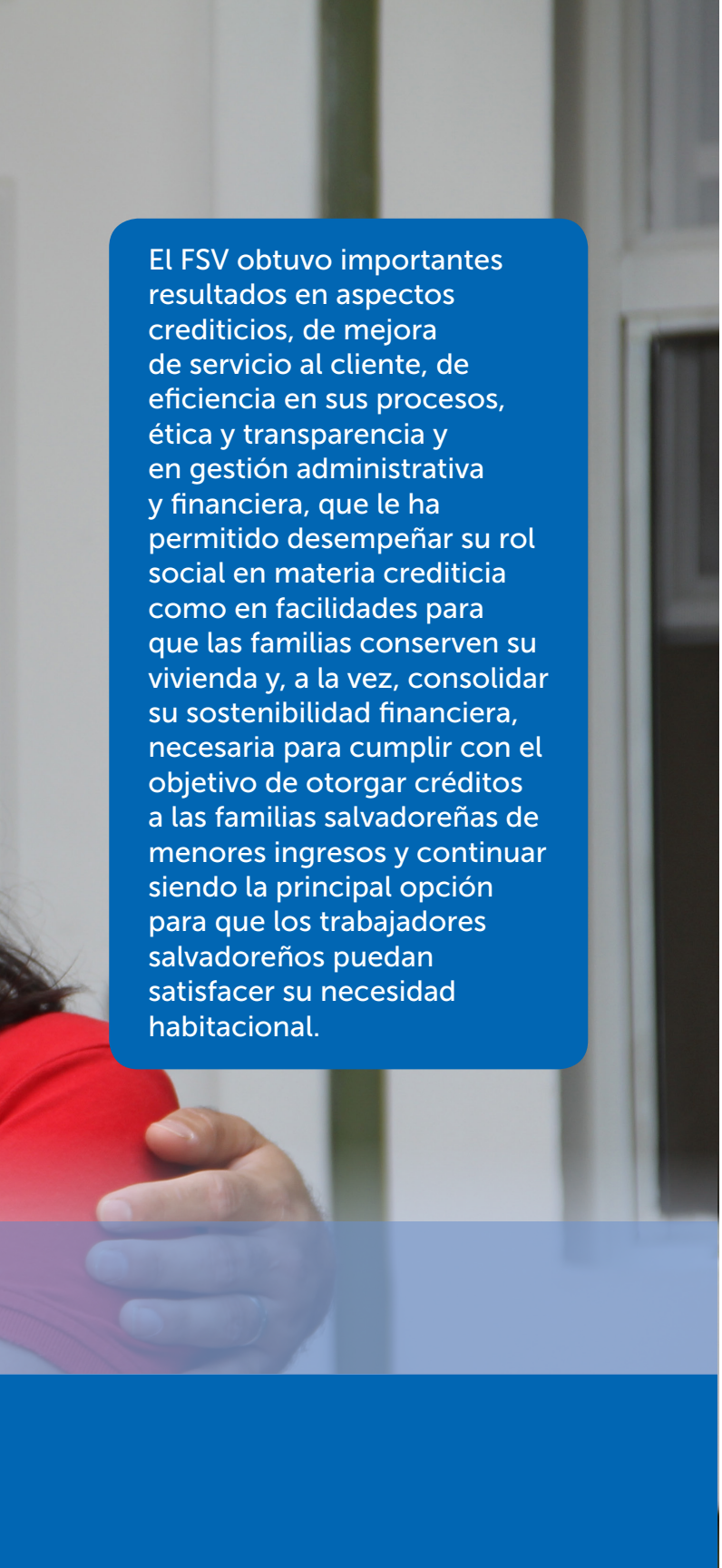
MEMORIA DE LABORES 2013

Fondo Social para la Vivienda

40 AÑOS



El FSV obtuvo importantes resultados en aspectos crediticios, de mejora de servicio al cliente, de eficiencia en sus procesos, ética y transparencia y en gestión administrativa y financiera, que le ha permitido desempeñar su rol social en materia crediticia como en facilidades para que las familias conserven su vivienda y, a la vez, consolidar su sostenibilidad financiera, necesaria para cumplir con el objetivo de otorgar créditos a las familias salvadoreñas de menores ingresos y continuar siendo la principal opción para que los trabajadores salvadoreños puedan satisfacer su necesidad habitacional.

CONTENIDO

I. ÓRGANOS INSTITUCIONALES 7

Asamblea de Gobernadores 8
Junta Directiva 10
Consejo de Vigilancia 12
Supervisión y Fiscalización 13
Administración 14
Personal Ejecutivo 16

II. MENSAJE DEL PRESIDENTE 19

III. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 27

1. Principales resultados y contribuciones 29

A) Soluciones Habitacionales 29
B) Créditos Otorgados 30
i. Focalización del Crédito en Familias de menores ingresos 31
ii. Créditos otorgados por Género 32
iii. Créditos otorgados por Edad del Solicitante 32
iv. Por Zona Geográfica 33
C) Créditos por programas de financiamiento 34
D) Cartera hipotecaria 37
E) Apoyo a la generación de vivienda social 39

2. Modernización de la gestión 43
A) Mejoras a condiciones de financiamento y accesibilidad al crédito 43
B) Reducción en tiempos de trámite para el otorgamiento de créditos 44
C) Acercamiento de servicios a la ciudadanía 45
D) Entrega de escrituras de compraventa 46
E) Trámites de reclamos de seguros 47
F) Fomento a la cultura de pago puntual 48
G) Seguimiento de la satisfacción del cliente 48

3. Sostenibilidad y calidad en los servicios 51
A) Sistema de gestión de calidad del FSV 51
B) Clasificación de riesgo 51
C) Transparencia 52
D) Distinciones recibidas 53

4. Cumplimiento de compromisos 55
A) Cotizaciones 55
B) Títulos valores 56
C) Préstamo BANDESAL 57

IV. SITUACIÓN FINANCIERA 58
A) Estados financieros 2013 58
B) Informe de los auditores independientes 60

V. ANEXOS 61

"En sus 40 años de existencia, el FSV ha beneficiado a más de un millón 330 mil salvadoreños, mediante diferentes soluciones habitacionales con las condiciones crediticias más favorables, lo cual ha permitido mejorar su calidad de vida, aportando que más trabajadores obtengan un patrimonio familiar".

40 AÑOS

Fondo Social para la Vivienda

I. ÓRGANOS INSTITUCIONALES

Asamblea de Gobernadores

Asamblea de Gobernadores

Sector Público

Presidente
Ministro de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano
Sr. Gerson Martínez

Ministro de Trabajo y Previsión Social
Sr. Humberto Centeno Najarro

Ministro de Economía
Lic. José Armando Flores Alemán

Ministro de Hacienda
Lic. Carlos Enrique Cáceres

Sector Patronal

Propietarios
Ing. Carlos Donaldo Pacheco
Ing. Ricardo Hernández Quiroz

Suplentes
Arq. José Ricardo Nuila Bonilla
Ing. Juan Enrique Castro Pereira.

Sector Laboral

Propietarios
Sr. Francisco Melara Vásquez
Sr. José René Pérez

Suplentes
Cap. Dionisio Alberto López Beltrán
Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

Acompañan

Viceministro de Vivienda y Desarrollo Urbano
Lic. José Tomás Chévez

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Francisco Antonio Guevara

Gerente General
Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla

Junta Directiva

Junta Directiva

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Francisco Antonio Guevara

Sector Público

Propietarios
Arq. Roberto Chinchilla Menjívar
Lic. Roberto Daniel Solano Dubón

Suplentes
Arq. David Antonio López Villafuerte
Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado

Sector Patronal

Propietario
Lic. Roberto Díaz Aguilar

Suplente
Ing. Enrique Oñate Muyshondt

Sector Laboral

Propietario
Sr. Daniel Antonio Cerón Navidad

Suplente
Lic. José María Esperanza Amaya

Acompaña

Gerente General
Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla

Consejo de Vigilancia

Consejo de Vigilancia

Sector Público

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano
Licda. Marta Dinorah Díaz de Palomo
Presidenta del Consejo

Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar

Sector Patronal

Lic. Víctor Ernesto Rodríguez Díaz

Sector Laboral

Sr. Gilberto Lazo Romero

Supervisión y fiscalización

- Corte de Cuentas de la República
- Superintendencia del Sistema Financiero
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Hacienda
- Consejo de Vigilancia
- Auditoría Externa: BDO Figueroa Jiménez & Co, S.A.
- Clasificadoras de Riesgo
- Auditoría de Calidad: AENOR Centroamérica S.A. de C.V.
- Auditoría Interna

Administración

Administración

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Francisco Antonio Guevara

Gerente General
Lic. Mariano Aristides Bonilla Bonilla

Gerente de Servicio al Ciente
Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez

Gerente de Créditos
Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado

Gerente Técnico
Ing. José Armando Escalante

Gerente Legal
Lic. Luis Mario Soriano García

Gerente de Planificación
Licda. Francisca Alicia Cortez de Rivas

Gerente de Finanzas
Lic. René Cuéllar Marenco

Gerente Administrativo
Ing. Miguel Francisco Galdámez R.

Gerente de Tecnología de la Información
Ing. Mario Arias Villareal

Acompaña

Auditor Interno
Lic. David de Jesús Silva

Personal Ejecutivo

Personal Ejecutivo

Licda. Susana Vásquez
Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad

Ing. José Andrés Hernández
Jefe Unidad de Riesgos

Lic. Luis Josué Ventura
Jefe Unidad de Calidad

Ing. Jaime Arístides Choto G.
Jefe Unidad de Administración Cartera

Lic. Noé Benjamín Martínez L.
Asistente de Gerencia de Finanzas

Lic. Jesús Antonio Mejía C.
Jefe Área Tesorería y Custodia

Lic. José Ernesto Orellana J.
Jefe Área Escrituración

Licda. Grace Macall de Santos
Asistente de Gerencia de Servicio al Cliente

Ing. Joaquín Martínez
Jefe Área de Servicios en Línea

Ing. Mario Monterrosa
Jefe Unidad de Acceso a la Información Pública

Ing. Diana Castro de Ábrego
Asistente Gerencia de Planificación

Licda. Ana Elsy Benítez de Mancía
Jefe Área Desarrollo Organizacional

Sr. Carlos Ortiz Bonilla
Jefe Área Préstamos

Ing. Claudia Varela de Soriano
Jefe Unidad Recursos Financieros

Licda. Alba Alicia Coto de Rivas
Jefe Área de Presupuesto y Cotizaciones

Licda. Marta Luz Alfaro
Jefe Área Registro de Documentos

Licda. Bilha Mulato de Orellana
Jefe Área de Atención al Cliente

Lic. Wilson Armando Romero
Jefe Área de Ventas

Ing. Julio Tarcicio Rivas G.
Jefe Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

Licda. Clelia Etelvina Valdez V.
Jefe Área de Planeación

Licda. Yasmina M. de Castellanos
Asistente Gerencia de Créditos

Licda. Sandra Dinorah Huezo G.
Jefe Área de Aprobación de Créditos

Lic. José Misael Castillo M.
Jefe Área Contabilidad

Licda. Thelma Margarita Villalta V.
Jefe Unidad Técnica Legal

Lic. Gregorio René Torres G.
Jefe Área Recuperación Judicial

Sr. José Darío Mayén P.
Jefe Área Activos Extraordinarios

Licda. Daysi Martínez de Zelaya
Jefe Agencia San Miguel

Licda. Iveth Marleny Henríquez C.
Jefe Agencia Santa Ana

Lic. Carlos Alberto Chávez P.
Jefe Área Gestión de Servicios TI

Arq. Edwin Alberto Alfaro Cabezas
Jefe Área de Valúos de Garantías

Lic. Nelson Escamilla
Jefe Área de Seguros

Arq. Oscar Mauricio Villalta
Asistente Gerencia Técnica

Ing. Amilcar Huezo Cardona
Jefe Área de Sistemas de Información

Ing. Wilfredo Antonio Sánchez C.
Jefe Área Gestión de Infraestructura TI

Licda. Margarita M. de Cárcamo
Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano

Lic. Ricardo Ávila Cardona
Jefe Área de Archivo

Licda. Cecilia Granados Pino
Sub Auditor en Sistemas

Ing. Walter Alí Maldonado R.
Jefe Área Producción y Soporte

Ing. César Ezequiel Bolaines
Jefe Área de Supervisión de Proyectos

Lic. René Herrera Portillo
Jefe Área Recursos Logísticos

Licda. Ana Cecilia Cisneros J.
Sub Auditor Financiero Operativo

II. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Respetables Señores Gobernadores:

Nos complace compartir con ustedes los principales logros obtenidos por el Fondo Social para la Vivienda (FSV) en 2013, gracias a la confianza depositada por miles de familias salvadoreñas, que le ha permitido consolidarse como la principal institución de financiamiento para los trabajadores de menores ingresos y, consecuentemente, posicionarse como la más importante entidad de financiamiento habitacional en el país.

El 15 de octubre de 2013 se registró el 40 aniversario de la Institución, siendo relevante comentar el rol de la Institución que durante esos años de existencia reporta el financiamiento de vivienda a más de 1 millón 330 mil salvadoreños, otorgando más de 272 mil créditos por $2,028 millones y que denota el destacado aporte de la entidad en la reducción del déficit habitacional, tanto cuantitativo como cualitativo.

Podemos informar con gran satisfacción que muchos trabajadores han logrado brindar un patrimonio a sus seres queridos, lo cual ha sido realidad gracias al esfuerzo de los diferentes organismos de dirección y, principalmente por el desempeño del personal de la Institución. En el año que se informa todas las acciones realizadas por el FSV beneficiaron a más de 27,000 salvadoreños, mediante la facilitación de 6,504 soluciones habitacionales por un monto de $94.04 millones, que se convierten en una importante inversión social para El Salvador.

En 2013 se obtuvieron resultados significativos en relación a los últimos años, financiando 6,415 créditos en las diferentes líneas de crédito por cerca de $93.6 millones, lo que ha impactado en la realidad social de muchos salvadoreños. Cabe señalar que estos resultados representan un aumento del 8.8% en número y un 12.2% en monto con respecto a lo financiado en 2012. Al cierre de 2013, el Fondo Social para la Vivienda mantiene su liderazgo en el financiamiento habitacional, al contar a diciembre de 2013 con una cartera hipotecaria de 121,661 préstamos administrados por $1,054.64 millones, que representa una participación en el financiamiento habitacional otorgado por

Bancos y el FSV del 63.2% en número de préstamos vigentes en cartera; así como del 45.14% del total de créditos otorgados en el año.

Es relevante informar que el FSV continuó focalizando su financiamiento al sector de menores ingresos, ya que del total de créditos otorgados, el 86.9% se otorgó a familias con ingresos de uno hasta cuatro salarios mínimos, que en número significan 5,577 créditos, por $72.77 millones.

Estos resultados han sido obtenidos, entre otros, por la gestión crediticia institucional que ha permitido más y mejores facilidades de servicio para acceder al crédito; mejoras en condiciones crediticias, especialmente para vivienda nueva, que es importante por el empleo directo e indirecto que genera; y también por aspectos exógenos como el incremento en el nivel de empleo reportado por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), que presenta una recuperación del 5.3% con respecto al año 2012 y el crecimiento experimentado en el Producto Interno Bruto (PIB) del 1.70% al cuarto trimestre de 2013.

El financiamiento para adquisición de Vivienda Nueva en 2013 reflejó un evidente incremento de 21.01% al otorgar 2,004 créditos y 27.34% en cuanto al monto, en relación al año 2012, financiando $38.05 millones. También se apoyó al sector de la construcción de viviendas, actualizando el monto de la vivienda de interés social hasta $29,800.00, dado el aumento experimentado en el salario mínimo, siendo el nuevo monto de vivienda equivalente a 128 salarios mínimos del sector comercio y servicios beneficiando a más familias que pudieron acceder a una casa propia de mayor valor con más facilidades.

Este dato es importante, pues el 95.2% de la oferta de vivienda nueva reportada se concentra en proyectos de viviendas con precios de hasta $29,800.00. El FSV continúa apoyando a los empresarios de la construcción de vivienda al haber brindado, solo en el año 2013, factibilidades de financiamiento para los clientes de 46 proyectos que representan 3,288 viviendas nuevas por el monto de $96.95 millones: 1,904 unidades de hasta $29,800.00 por $39.57 millones y 1,384 viviendas por $57.38 a proyectos mayores a este precio.

Las condiciones crediticias para la vivienda nueva también fueron mejoradas. Para la vivienda de interés social de hasta $29,800.00 fueron unificadas en el 6%, las tasas de interés, que estaban establecidas en 6% y 7%, según monto. Para la vivienda nueva social para el sector de ingresos variables con precios de hasta $29,800.00, la tasa se unificó en 8%, en sustitución de 8% y 9%. Para la vivienda de ingresos medios de más de $29,800.00 hasta $125,000.00, la

tasa de interés para los afiliados al Sistema previsional se redujo de un rango entre el 9% y 10% a 8.5%. Es así como el Fondo Social continúa apoyando a los trabajadores de menores ingresos, pero además fortaleciendo y facilitando el financiamiento a los trabajadores de ingresos medios.

La Vivienda Usada también reportó un número destacable de financiamientos, línea en la que se otorgaron 3,028 créditos a igual número de familias por $43.44 millones que optaron por este tipo de soluciones habitacionales, así como para la adquisición de Viviendas del FSV que se otorgaron 952 créditos por $8.11 millones. Otras líneas como la Reparación, Ampliación y Mejoras (RAM), Financiamiento de Deuda, Compra de Lote e instalación de Servicios y Construcción de vivienda individual registraron 431 financiamientos por $3.98 millones.

De los principales programas de financiamiento se informa que, como Institución aportamos con el Programa Casa para Todos ampliado, dirigido prioritariamente a trabajadores con ingresos entre uno a cuatro salarios mínimos y para soluciones de hasta $29,800.00, un total de 5,509 créditos por $73.95 millones en las líneas de vivienda nueva, vivienda usada, viviendas del FSV y préstamos RAM. Se destaca en este programa un aumento de soluciones habitacionales brindadas, del 10.9% en número y del 19% en monto.

Otro programa que registra crecimiento fue el Programa Aporte y Crédito para vivienda (PAC) que atiende a los trabajadores de ingresos variables y que registró 162 créditos en 2013 por una inversión de $2.5 millones. Informamos que en el Programa Vivienda Cercana, que son créditos para salvadoreños residentes en el exterior, se otorgaron 216 créditos a compatriotas de diferentes partes del mundo, que pudieron obtener una casa de su propiedad o para sus familiares en el país, destinándose $4.41 millones. Cabe señalar que programas especiales como el PAC y el Programa Vivienda Cercana se establecieron como programas permanentes a partir de 2013, lo que implica un financiamiento seguro para estos sectores de la población.

En cuanto a los destinos del crédito, es necesario señalar que del total de créditos otorgados, el 42.9% de los créditos se facilitaron a Mujeres, beneficiando directamente a 2,753 mujeres por un monto de $39.32 millones.

En materia de condiciones crediticias, el FSV ha avanzado significativamente y, en este período, se ha logrado mejoras importantes en beneficio de la accesibilidad al crédito de los diferentes sectores de la población, entre

ellas: otorgamiento de crédito para adquirir una solución habitacional por hasta tres personas y la ampliación de la cobertura del sujeto de crédito, incluyendo el otorgamiento de créditos solidarios a todas las personas independientemente de su género, lo cual ha permitido ser más inclusivos en las políticas de financiamiento habitacional.

También se ha continuado con la mejora de los principales procesos orientados al cliente. Entre otros, se han reducido los tiempos de trámite para el otorgamiento de créditos pasando de 11 días en 2012 a 9 días en 2013 para la vivienda nueva; para el caso de la vivienda usada, pasamos de 24 días en promedio a 15 días en 2013. Para el resto de líneas, en 2012 eran 27 días y en el año 2013 se pasó a 21 días; esta importante reducción ha sido un beneficio directo para las personas que han accedido a un crédito con el FSV, quienes hicieron realidad su meta de casa propia en menos tiempo.

De igual manera, se ha profundizado en proporcionar servicios integrales a nuestros clientes, ya que en 2013 inauguramos Tu Fondo Móvil, servicio con el cual hemos llevado nuestros servicios a departamentos y municipios en donde el FSV no tiene presencia, convirtiéndonos en una Agencia móvil que ya ha recorrido todo el país. En total en 2013 brindamos nuestros servicios en 40 empresas e instituciones, tuvimos presencia en 23 ferias de vivienda y en 16 proyectos habitacionales. Para ello, la estrategia fue llegar a centros comerciales de mayor concurrencia, proyectos de vivienda con factibilidad del FSV, urbanizaciones y colonias en donde además de la información de cómo acceder a cualquiera de nuestras líneas de crédito, también entregamos escrituras de compraventa, informamos sobre las diferentes soluciones para el pago de la morosidad en créditos, recibimos reclamos de seguros de las viviendas, entre otros servicios.

También hemos puesto a disposición de nuestros clientes la ampliación de los servicios electrónicos, implementando nuevos canales para el pago de las cuotas del FSV a través del programa del Ministerio de Hacienda Pago Electrónico Gobierno de El Salvador (PAGOES) y a través de una red de 100 cajeros automáticos de uno de los Bancos autorizados por el Fondo. Con estos nuevos servicios, el Fondo Social ofrece nuevas alternativas para los más de 55 mil clientes que pagan de forma directa, pues se suman canales que ofrecen amplios horarios, los siete días de la semana. Estas dos soluciones, colocaron al FSV entre las primeras instituciones de Gobierno en el uso de este tipo de facilidades de pago.

Otro servicio adicional que el FSV brindó a sus clientes durante 2013, llegando hasta su lugar de trabajo e incluso hasta sus casas a través del Fondo Móvil, fue

la entrega de escrituras de compraventa, ya que fortalecimos el programa de entrega de este documento llegando a brindar seguridad jurídica a más de 14,300 clientes, quienes ahora ya cuentan con su escritura de compraventa inscrita lo que les garantiza la titularidad y propiedad sobre la vivienda, al dueño de ella y a su familia.

Igualmente, se benefició a 4,966 familias a través de los seguros contratados por el FSV, canalizando $3.60 millones en concepto de coberturas de daños y de deuda a la que tienen acceso los trabajadores mientras está vigente su préstamo.

En cuanto al servicio telefónico que brindamos, mediante el Centro de Atención Telefónica 190, se atendieron más de 49,200 llamadas de clientes que efectuaron sus consultas con mayor comodidad, lo que nos permitió volver más eficientes nuestros servicios con los clientes y posicionar de mejor forma la imagen institucional del Fondo.

En 2013 se registró un incremento en la recuperación de cuotas de préstamos en efectivo llegando a los $127.09 millones correspondientes a 1,265,551 pagos recibidos, por lo cual se reconoce el esfuerzo de nuestros clientes de mantener al día el pago de su préstamo. Este nivel de captación de cuotas, junto a diversas estrategias implementadas por el FSV, con gestión interna y 17 gestores externos, ofrecieron una diversidad de soluciones a las familias que tenían su préstamo en mora, permitiéndonos reducir el Índice de Mora de la Cartera Hipotecaria pasando de 10.97% en diciembre de 2012 a 5.33% a diciembre de 2013, lo cual es satisfactorio, pues los resultados alcanzados registran una recuperación de $40.01 millones a través de pagos en efectivo, aplicación de cotizaciones y recuperación de préstamos, entre otros.

Es importante para el FSV los reconocimientos recibidos de entidades como la Secretaría para Asuntos Estratégicos (SAE), del Tribunal de Ética Gubernamental (TEG) y de la Iniciativa Social para la Democracia (ISD) por los logros y avances en temas de ética y transparencia.

Nuestra Institución también obtuvo el respaldo de AENOR INTERNACIONAL, organismo de certificación que, en abril de 2013, realizó una auditoría de seguimiento al Sistema correspondiente al quinto año y en la que obtuvimos importantes resultados. Esta nueva certificación ratifica la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, y en consecuencia, la garantía de que nuestros clientes podrán recibir un servicio de calidad, enfocado en suplir sus necesidades habitacionales, buscando siempre la mejora continua

de nuestros procesos. Continuamos, por quinto año consecutivo, como una Institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2008, en la totalidad de nuestros 22 procesos.

El desempeño financiero evolucionó favorablemente en el presente año, ya que se incrementó el volumen de activos productivos de tal forma que a diciembre 2013 fueron de $808.87 millones, cifra mayor en $28.44 millones y 3.64 % superior con respecto a 2012, esto propiciado por un mayor crecimiento en la cartera de préstamos. Por otra parte, los pasivos fueron de $517.11 millones en 2013, cifra superior en $1.75 millones con respecto a 2012, lo que representa una variación de 0.3%. Mientras que el Patrimonio de la Institución se vio incrementado a $291.76 millones por la capitalización de los excedentes generados, cifra superior en $26.69 millones con respecto al año anterior.

Se han registrado mejoras en las perspectivas de las clasificaciones de riesgos con estados financieros al 31 de diciembre de 2013. La asignada por Fitch Centroamérica S.A. como emisor (A+) y a las emisiones (AA-); y Equilibrium S.A. de C.V., Clasificadora de Riesgo por su parte, definió como emisor (A) y a las emisiones (A+); con lo cual se considera que el FSV está preparado para asumir nuevos retos. Dentro de las fortalezas o aspectos relevantes considerados para la calificación, Fitch Centroamérica S.A. destaca: Desempeño financiero robusto, fondeo estable y de bajo costo, robusta gestión de riesgos, fortalecido manejo de liquidez, buena gestión de cobro administrativo y ágil proceso de recuperaciones judiciales de activos castigados, sólido Gobierno Corporativo, mejores niveles de morosidad, sólida capitalización, eficiencia operativa buena y alta rentabilidad que le permite la obtención de un amplio y estable margen de interés neto. Para Equilibrium S.A. de C.V. se ponderan como relevantes los siguientes aspectos: El grado de solvencia patrimonial como soporte para la expansión en activos productivos, la mejor calidad de activos en términos de mora y cobertura de reservas, la importante dinámica de expansión crediticia, el grado de eficiencia administrativa, el desempeño sostenido en términos de generación de utilidades, el aceptable nivel de rentabilidad patrimonial y el fortalecimiento de la posición de liquidez.

Cabe destacar Señores Gobernadores que todo el importante trabajo realizado fue posible gracias al apoyo y trabajo en equipo de nuestros diferentes órganos de dirección: Asamblea de Gobernadores, Junta Directiva

y Consejo de Vigilancia. Esto hizo posible que contáramos en el año con las fuentes de financiamiento adecuadas para ejecutar nuestro plan de inversión, además de los recursos propios, se inició con las emisiones de Certificados Electrónicos de Inversión en Vivienda Social (CEDEVIS). Estos últimos son un hecho relevante al tener nuevamente el FSV el acceso a una fuente idónea para atender a los mismos afiliados a los fondos previsionales, concretado por medio de las reformas al artículo 223 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, aprobadas en marzo de 2012 por la Asamblea Legislativa. Este logro fue posible gracias a la iniciativa del Señor Ministro de Hacienda y el apoyo del Señor Presidente de la República por su compromiso con la vivienda social.

El FSV, al final de 2013, obtuvo importantes resultados en aspectos crediticios, de mejora de servicio al cliente, de eficiencia en sus procesos, ética y transparencia y en gestión administrativa y financiera, que le ha permitido desempeñar su rol social en materia crediticia como en facilidades para que las familias conserven su vivienda y, a la vez, consolidar su sostenibilidad financiera, necesaria para cumplir con el objetivo de otorgar créditos a las familias salvadoreñas de menores ingresos y continuar siendo la principal opción para que los trabajadores salvadoreños puedan satisfacer su necesidad habitacional.

Atentamente,

Francisco Guevara

III. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

MARGARITA BAUTISTA
Compró Vivienda Usada

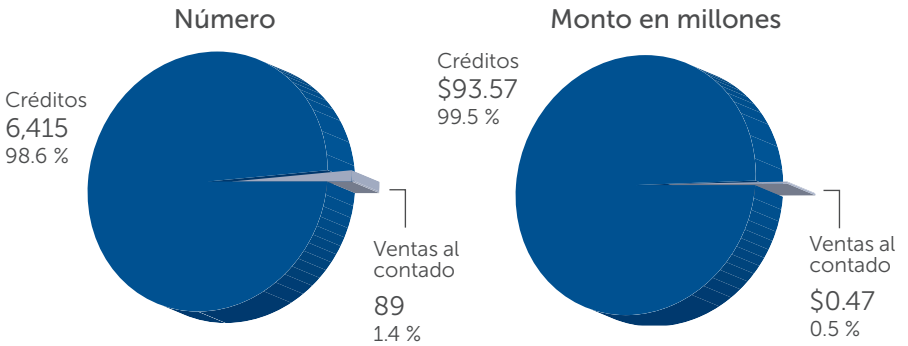
“Mi familia está conformada por mi esposo y mis 4 hijos y siempre estuve convencida de tener una casa y dejársela a ellos. Adquirí la casa con el crédito del Fondo Social para tener la tranquilidad de tener algo propio y sobre todo por las cuotas accesibles. Inicié buscando un lugar y al encontrarlo, me dirigí al Fondo donde me atendieron de la mejor forma. Recomendaría al Fondo Social para la Vivienda totalmente y he referido personas a las cuales han atendido muy bien”.

1. Principales resultados y contribuciones

A) Soluciones Habitacionales

En el año que se informa, se facilitaron **6,504** soluciones habitacionales por **$94.04** millones con lo cual se benefició a igual número de familias y a más de 27 mil salvadoreños que en el presente habitan una vivienda propia. Para el año 2013 se experimentó un incremento de 530 (8.9%) soluciones facilitadas y $10.22 millones (12.2%) en monto otorgado.

Soluciones	2012	2013	Variación	
Número	5,974	6,504	530	8.9%
Millones $	$83.82	$94.04	$10.22	12.2%

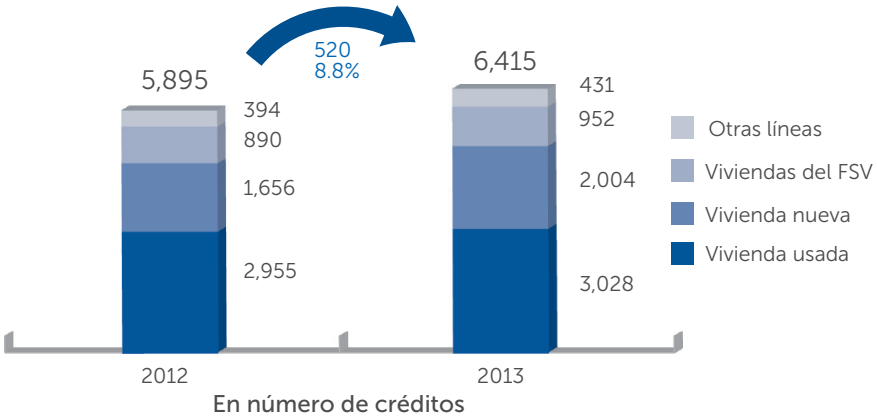


B) Créditos otorgados

El otorgamiento de créditos durante el año 2013 acumuló un total de **6,415** viviendas por un monto de **$93.57** millones. La colocación de créditos por línea financiera presentó los siguientes resultados: Adquisición de Vivienda Nueva 2,004 créditos por $38.05 millones,Vivienda Usada 3,028 créditos por $43.44 millones;Vivienda del FSV 952 unidades por $8.11 millones; y los restantes 431 créditos por $3.98 millones, fueron colocados en créditos destinados para las líneas de construcción, refinanciamiento, financiamiento de deuda, RAM y lotes con servicios.

Línea financiera	Número	%	Millones $	%
Vivienda Nueva	2,004	31.2%	$38.05	40.7%
Vivienda Usada	3,028	47.2%	$43.44	46.4%
Vivienda FSV	952	14.8%	$8.11	8.7%
Otras Líneas *	431	6.7%	$3.98	4.3%
TOTAL	6,415	100.0%	$93.57	100.0%

* Incluye créditos para: Construcción, Financiamiento de Deuda, RAM, Lotes e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.

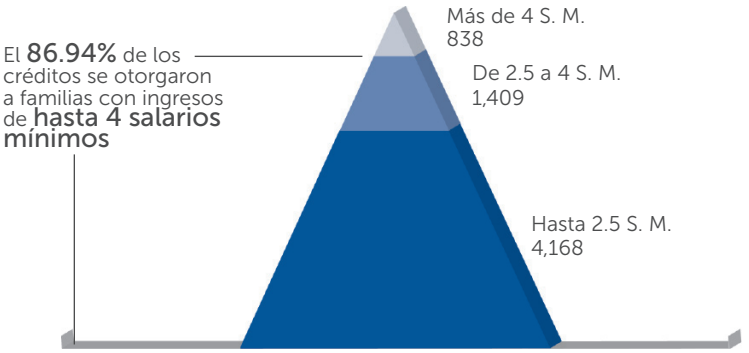


Para el año 2013 se generó un incremento respecto 2012 de 520 créditos otorgados, representando un 8.8%; en cuanto a los créditos otorgados en el rubro de Vivienda Nueva se experimentó un incremento de 348 créditos, los cuales representan un incremento de 21.0%.

i. Focalización del Crédito en Familias de menores ingresos

Para el año 2013 los créditos otorgados con base a los ingresos reportados por los deudores, muestran los siguientes resultados: 4,168 créditos por $47.41 millones fueron otorgados a trabajadores con ingresos de hasta 2.5 salarios mínimos; los que reportan ingresos mayores a 2.5 y hasta 4.0 salarios mínimos obtuvieron 1,409 créditos por un monto de $25.36 millones, como consecuencia los trabajadores con ingresos entre 1 hasta 4 salarios mínimos acumularon el 86.94% (5,577) del total de créditos otorgados en el año. Por consiguiente, un 13.06% de la inversión ejecutada, igual a 838 casos por $20.80 millones correspondieron a trabajadores con ingresos arriba de 4.0 salarios mínimos.

Ingreso del solicitante (en salarios mínimos)	Número	%	Millones $	%
Hasta 2.5 Salarios Mínimos	4,168	64.97%	$47.41	50.67%
De 2.5 a 4 Salarios Mínimos	1,409	21.96%	$25.36	27.10%
Más de 4 Salarios Mínimos	838	13.06%	$20.80	22.23%
TOTAL	6,415	100.00%	$93.57	100.00%

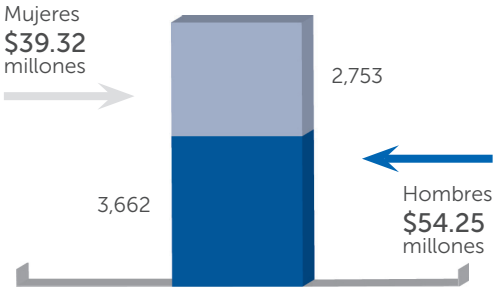


En número de créditos

ii. Créditos otorgados por Género

Durante 2013 se canalizaron **2,753** créditos para mujeres por **$39.32** millones equivalente al **42.9%** y **42.0%** respectivamente.

Género	Número	%	Millones $	%
Femenino	2,753	42.9%	$39.32	42.0%
Masculino	3,662	57.1%	$54.25	58.0%
TOTAL	6,415	100.0%	$93.57	100.0%

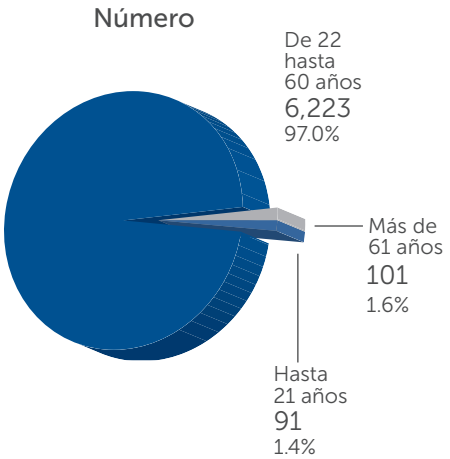


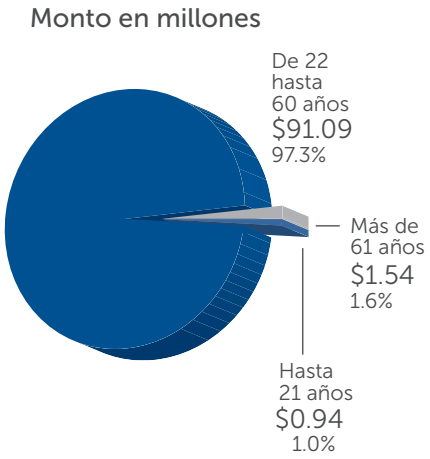
En número de créditos

iii. Créditos otorgados por Edad del Solicitante

De enero a diciembre de 2013 los resultados de créditos muestran que **6,223** créditos por **$91.09** millones fueron otorgados a solicitantes de 22 hasta 60 años representando el 97.0% del total otorgado; los solicitantes de más de 61 años obtuvieron 101 créditos por un monto de $1.54 millones, por consiguiente se otorgaron 91 créditos a solicitantes de hasta 21 años acumulando el 1.4% del total de créditos otorgados en el año.

Créditos otorgados	Número	%	Millones $	%
Hasta 21 años	91	1.4%	$0.94	1.0%
De 22 hasta 60 años	6,223	97.0%	$91.09	97.3%
Más de 61 años	101	1.6%	$1.54	1.6%
TOTAL	6,415	100.0%	$93.57	100.0%

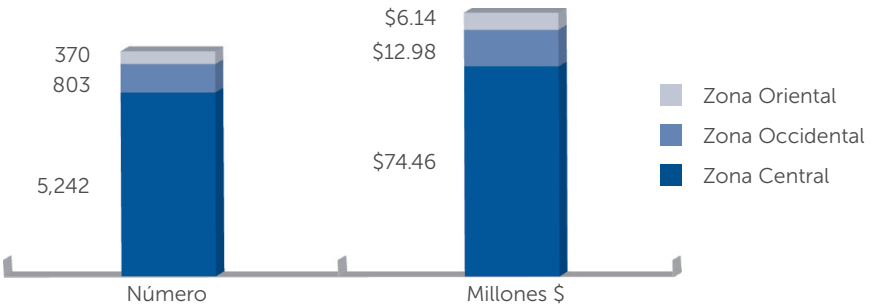




iv. Por Zona Geográfica

Del total de créditos otorgados para el año 2013, **5,242** créditos (81.7%) por **$74.46** millones (79.6%) fueron destinados a familias de la zona central del país; la zona occidental concentró 803 créditos por $12.98 millones los que representan el 12.5% y 13.9% respectivamente; el resto 370 (5.8%) créditos por $6.14 millones (6.6%) fueron otorgados en la zona oriental del país.

Créditos otorgados	Número	%	Millones $	%
Zona Central	5,242	81.7%	$74.46	79.6%
Zona Occidental	803	12.5%	$12.98	13.9%
Zona Oriental	370	5.8%	$6.14	6.6%
TOTAL	6,415	100.0%	$93.57	100.0%



En número de créditos

C) Créditos por programas de financiamiento

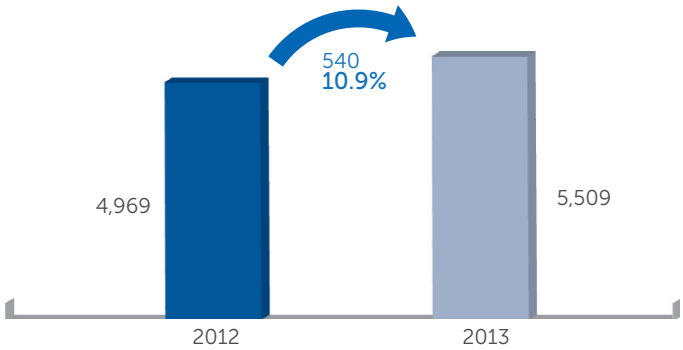
Entre los más destacados se encuentran:

i. Programa "Casa para Todos"

El Programa Presidencial "Casa para Todos" registró **5,509** créditos por **$73.95** millones.

Del total de créditos otorgados durante 2013, el 81.4% en número y el 88.5% en monto se otorgaron para adquirir viviendas dentro de las líneas vivienda nueva y usada dentro de este Programa.

Línea	2012		2013		Variación	
	Número	Millones $	Número	Millones $	Número	Millones $
Vivienda Nueva	1,363	$21.35	1,764	$31.43	401	$10.08
Sector Público	59	$0.80	198	$3.56	139	$2.76
Sector Privado	1,304	$20.55	1,566	$27.88	262	$7.33
Vivienda Usada	2,665	$33.48	2,720	$34.00	55	$0.52
Viviendas FSV	885	$6.96	947	$7.94	62	$0.98
RAM	56	$0.36	78	$0.57	22	$0.21
TOTAL	4,969	$62.15	5,509	$73.95	540	$11.80

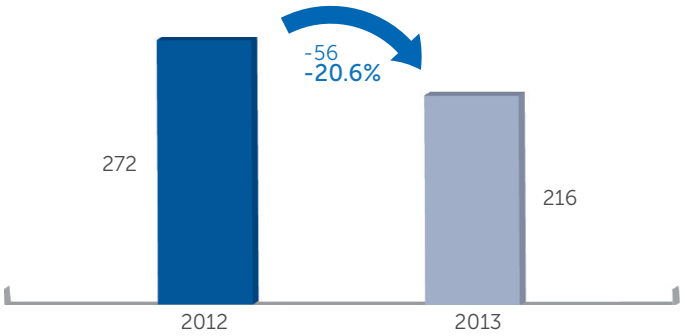


En número de créditos

ii. Programa "Vivienda Cercana"

Los resultados obtenidos mediante el Programa Vivienda Cercana, permitieron que durante el año 2013 se facilitaran **216** créditos por **$4.41** millones a los salvadoreños residentes en el exterior o a sus familias establecidas en El Salvador.

Línea	2012		2013		Variación	
	Número	Millones $	Número	Millones $	Número	Millones $
Vivienda nueva	161	$3.35	117	$2.55	-44	-$0.79
Vivienda usada	90	$2.08	76	$1.59	-14	-$0.49
Viviendas FSV	10	$0.12	12	$0.12	2	-$0.00
Otras líneas	11	$0.18	11	$0.15	0	-$0.03
TOTAL	272	$5.73	216	$4.41	-56	-$1.32

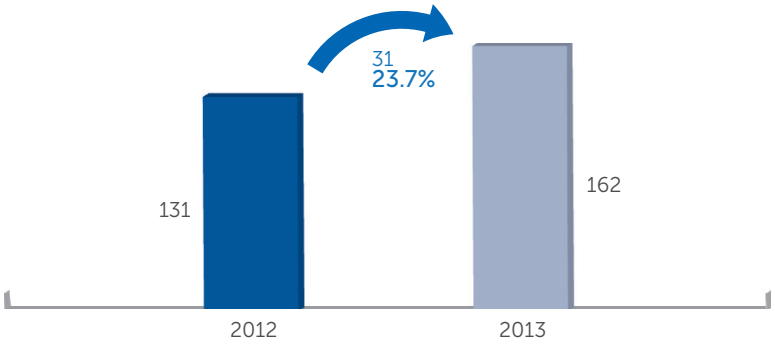


En número de créditos

iii. Programa "Aporte y Crédito"

Igualmente el programa Aporte y Crédito, dirigido a trabajadores del sector de ingresos variables, canalizó recursos para el otorgamiento de **162** créditos por **$2.50** millones a igual número de familias.

Línea	2012		2013		Variación	
	Número	Millones $	Número	Millones $	Número	Millones $
Vivienda Nueva	46	$0.80	64	$1.04	18	$0.24
Vivienda Usada	82	$1.35	88	$1.39	6	$0.05
Otras líneas	3	$0.02	10	$0.07	7	$0.05
TOTAL	131	$2.16	162	$2.50	31	$0.34

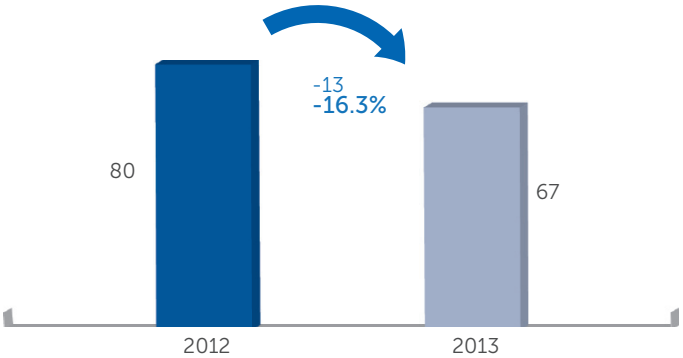


En número de créditos

iv. Trabajadores Jubilados

Los créditos otorgados a trabajadores jubilados para el 2013 fueron de **67** por un monto de **$1.00** millón; siendo la línea de Vivienda Usada la que muestra una mayor participación de 37 créditos por $0.52 millones; además, se canalizaron 16 créditos en la línea de Vivienda Nueva por $0.35 millones y en Otras Líneas 14 créditos por $0.12 millones.

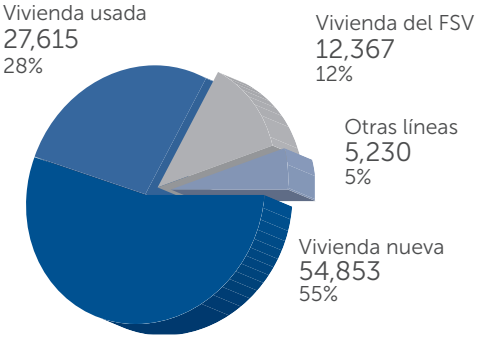
Línea	2012		2013		Variación	
	Número	Millones $	Número	Millones $	Número	Millones $
Vivienda Nueva	16	$0.27	16	$0.35	0	$0.08
Vivienda Usada	38	$0.54	37	$0.52	-1	-$0.01
Otras líneas	26	$0.15	14	$0.12	-12	-$0.02
TOTAL	80	$0.95	67	$1.00	-13	$0.05



En número de créditos

D) Cartera hipotecaria

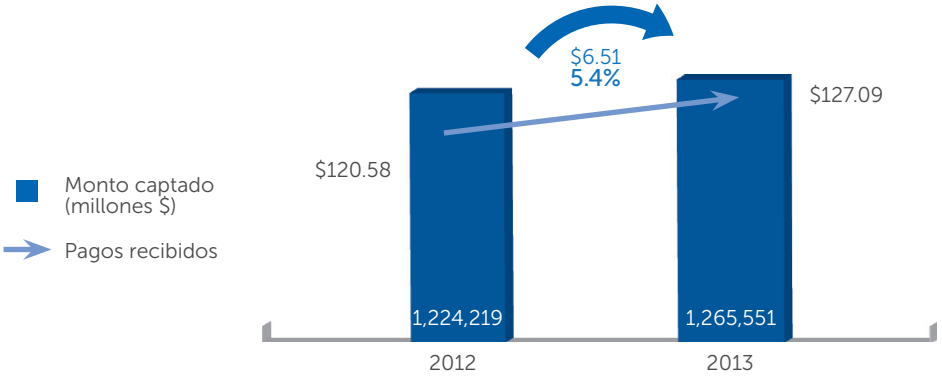
Al 31 de diciembre de 2013, la cartera hipotecaria total del FSV quedó conformada por 100,065 préstamos en cartera por $851.19 millones; y, 121,661 préstamos administrados por $1,054.64 millones adeudos totales.



En número de préstamos

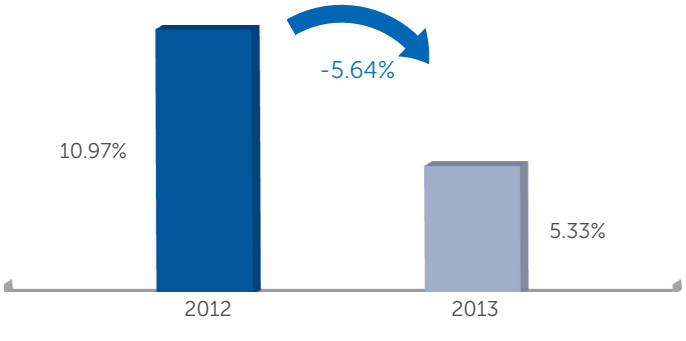
El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional con el **63.2%** del número de Créditos para Vivienda vigentes dentro del Sistema Financiero Nacional. Para el año 2013, la recuperación de cartera en efectivo fue de $127.09 millones, correspondientes a 1,265,551 pagos recibidos.

Recaudación en millones $			
2012	2013	Variación	
$120.58	$127.09	$6.51	5.4%



Con respecto a la reducción en el índice de mora de la cartera hipotecaria, se destacan los resultados alcanzados principalmente por:

- Gestión interna y de 17 despachos, registrando una recuperación de $40.01 millones, así: $32.65 millones en efectivo, $0.54 millones aplicación a cotizaciones y $6.82 millones recuperación de préstamos.
- Creación de Reservas en el año de $21.2 millones y aplicación de $40.5 millones por préstamos castigados.



Índice de mora (%)

Uno de los objetivos del FSV, como ente social, es que las familias conserven su vivienda, por lo que se ha continuado ofreciendo diversas medidas en apoyo a los usuarios que presentan mora en sus préstamos y desean conservar su vivienda. Dichas medidas van dirigidas principalmente a familias de hasta 4 salarios mínimos, registrándose a diciembre de 2013 los resultados siguientes:

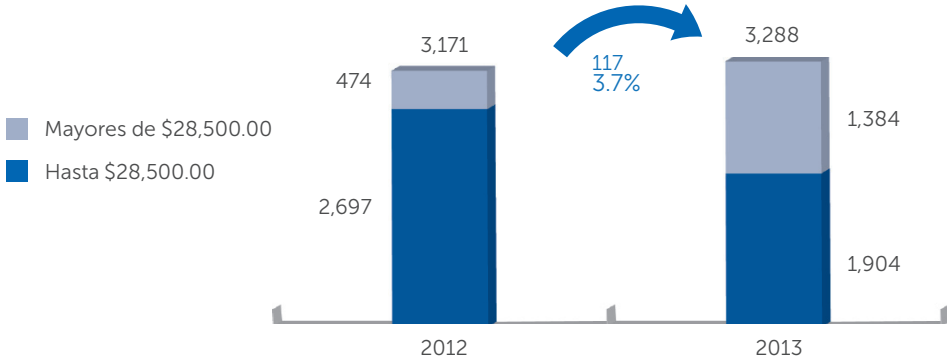
Medidas	2012	2013	Variación
Aplicación de cotizaciones	7,041	7,012	-29
Reestructuración de deuda	1,910	2,812	902
Planes temporales de pago	2,364	1,482	-882
Refinanciamientos	125	120	-5
Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera	68	57	-11
Plan temporal por desempleo	14	20	6

E) Apoyo a la generación de vivienda social

Como parte de la labor de calificación y supervisión de proyectos habitacionales para usuarios del FSV, durante el año 2013 se otorgaron factibilidades a 46 proyectos con **3,288** viviendas nuevas por **$96.95** millones.

De este total disponible, el **57.91%** de las viviendas con factibilidades autorizadas que significan 1,904 unidades habitacionales, corresponden a proyectos de viviendas de interés social.

Factibilidades otorgadas	2012		2013		Variación	
	Viviendas	Millones $	Viviendas	Millones $	Viviendas	Millones $
Hasta $28,500.00	2,697	$47.59	1,904	$39.57	-793	-$8.02
Mayores de $28,500.00	474	$27.81	1,384	$57.38	910	$29.57
TOTAL	3,171	$75.40	3,288	$96.95	117	$21.55

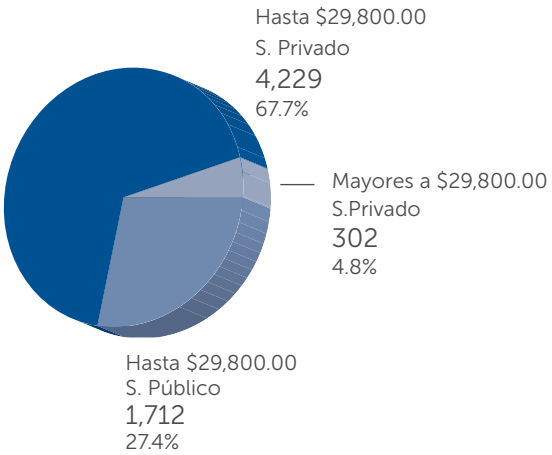


Número de viviendas con factibilidad autorizada

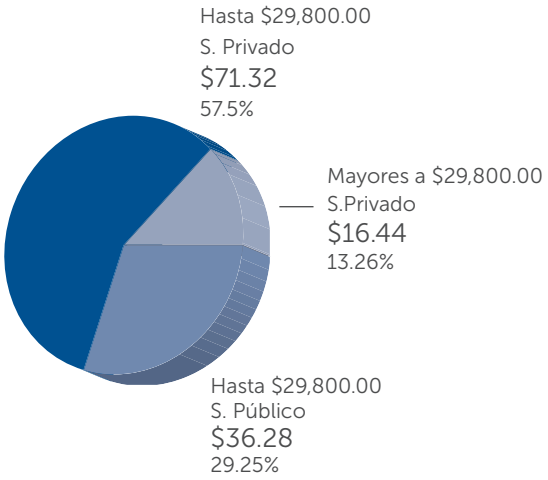
Así mismo, al revisar la oferta de vivienda nueva mediante el número de proyectos con factibilidad de crédito de largo plazo en el FSV, se observa una alta concentración en el número de unidades dentro del rango de precios de hasta $29,800.00, donde se acumula el **95.2%** del total de viviendas en proyectos con factibilidad otorgada.

Rango precios	Proyectos	Viviendas	Millones $
Hasta $29,800.00	28	5,941	$107.60
Sector Público	4	1,712	$36.28
Sector Privado	24	4,229	$71.32
Mayores a $29,800.00			
Sector Privado	34	302	$16.44
TOTAL	62	6,243	$124.04

Número



Monto en millones



MARISELA ELIZABETH CANIZALES MARROQUÍN
Adquirió Vivienda Nueva

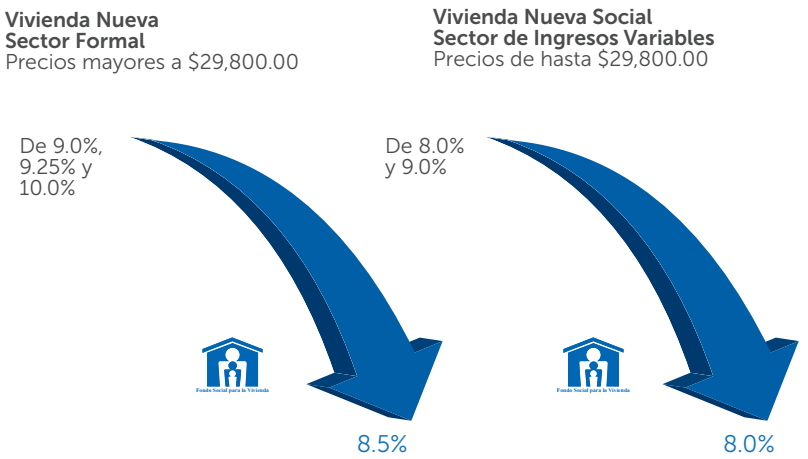
“Yo le doy gracias a Dios porque ya tenemos una casa propia. Con mi esposo poco a poco estamos saliendo adelante, pero es una satisfacción porque podemos hacer lo que deseamos. Es una de las primeras metas que hemos cumplido para nosotros y para nuestros hijos. Este es un beneficio que dejaremos a los niños. ¡Gracias Fondo Social!”

2. Modernización de la gestión

Los esfuerzos realizados por el Fondo Social para la Vivienda para mejorar y acercar sus servicios a la población en general, a fin de facilitarle el acceso a sus servicios y productos financieros, se resumen a continuación:

A) Mejoras a condiciones de financiamento y accesibilidad al crédito

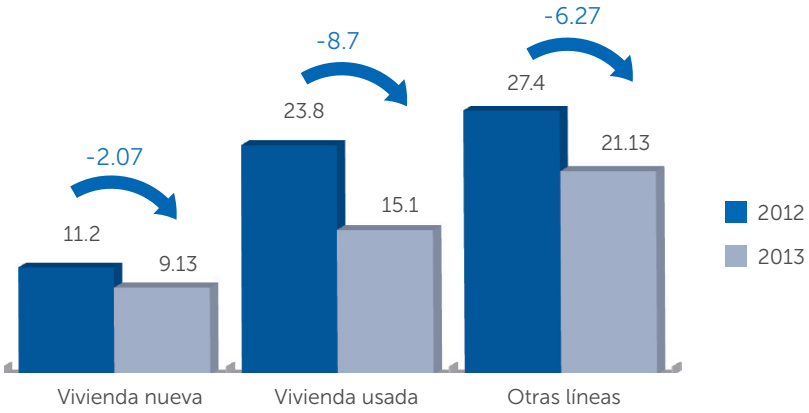
Las modificaciones realizadas fueron inicialmente para vivienda social orientada al segmento de trabajadores de menores ingresos; y, en una segunda etapa para trabajadores de segmentos medios. Estas mejoras se resumen en lo siguiente:



B) Reducción en tiempos de trámite para el otorgamiento de créditos

Otro aspecto importante a destacar han sido las mejoras en los tiempos de trámite para el otorgamiento de créditos, para el año 2013 se experimentó para la línea de financiamiento Vivienda Usada una reducción a 15.1 días hábiles que representa una variación de -36.55% (-8.7), para la línea de Vivienda Nueva se registró una variación de -2.07 días hábiles (-18.48%) logrando llegar a 9.13 días hábiles en 2013; por su parte otras líneas registraron una variación de -22.88% (-6.27 días hábiles) registrando tiempo promedio de 21.13 en 2013.

Línea de financiamiento	Promedio 2012	Promedio 2013	Variación	
			Absoluta	Relativa
Vivienda Nueva	11.2	9.13	-2.07	-18.48%
Vivienda Usada	23.8	15.1	-8.7	-36.55%
Otras líneas	27.4	21.13	-6.27	-22.88%



C) Acercamiento de servicios a la ciudadanía

i. Centro de Contactos Telefónicos

El Centro de Contactos Telefónicos (Call Center) del FSV a través del número 190 atendió durante el 2013 un total de 49,259 consultas, brindando información de servicios como: requisitos para línea de crédito y monto a financiar, estados de cuenta de préstamos y cotizaciones, información de los proyectos que se financian, información de viviendas recuperadas entre otros.

ii. Ferias de vivienda y visitas a empresas e instituciones

Otro esfuerzo realizado para facilitar el acceso a los servicios del FSV, lo constituye el desarrollo de actividades relacionadas con visitas a empresas y ferias de vivienda en urbanizaciones y centros comerciales. De miércoles a domingo, en horarios especiales con el apoyo de «Tu Fondo Móvil», se ha asistido a un total de 79 eventos:

- 40 Visitas Empresariales,
- 23 Ferias de Vivienda y
- 16 Ferias en Proyectos Habitacionales.

iii. Medios electrónicos

Entre otras actividades realizadas para facilitar el acceso a los servicios del FSV, se cuentan las consultas atendidas por medios electrónicos, las cuales se detallan a continuación:

- Sitio Web www.fsv.gob.sv: 454 mil visitas
- Facebook: 3,541 consultas atendidas
- Kioscos: 94 mil consultas efectivas, 145 mil impresiones solicitadas, 77 mil intenciones de consultas.

iv. Agencias regionales

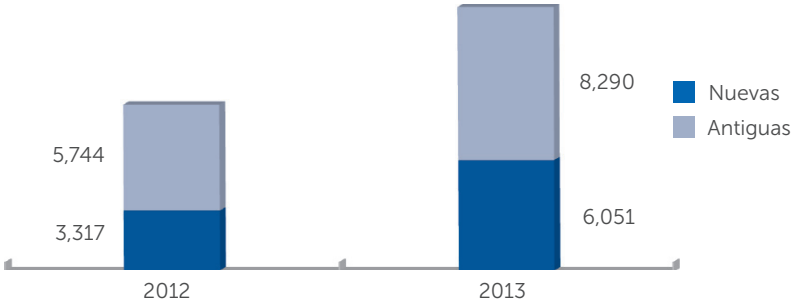
También es importante detallar las atenciones brindadas por las agencias, en el año 2013 se atendió en este rubro a poco más de 921 mil clientes en las oficinas del FSV, como se detalla a continuación:

- San Salvador: 710 mil.
- San Miguel: 94 mil.
- Santa Ana: 117 mil.

D) Entrega de escrituras de compraventa

En apoyo a los usuarios, se continuó con el Plan de entrega de escrituras de compraventa que respaldan la propiedad de su vivienda. Fue así como durante 2013 se entregaron 14,341 documentos, superando en 5,280 los resultados obtenidos el año anterior; presentándose en dos grandes segmentos: las compraventas nuevas que corresponden a créditos escriturados a partir del 16 de febrero de 2012 y cuyos documentos se entregaron en un plazo de 32 días contando a partir de la fecha de la escrituración, tanto en Oficina San Salvador como en las agencias regionales de Santa Ana y San Miguel, y las compraventas antiguas que datan desde el año 1973 hasta el 15 de febrero de 2012; detalladas a continuación:

Compraventas	2012	2013	Variación
Nuevas	3,317	6,051	2,734
Antiguas	5,744	8,290	2,546
TOTAL	9,061	14,341	5,280

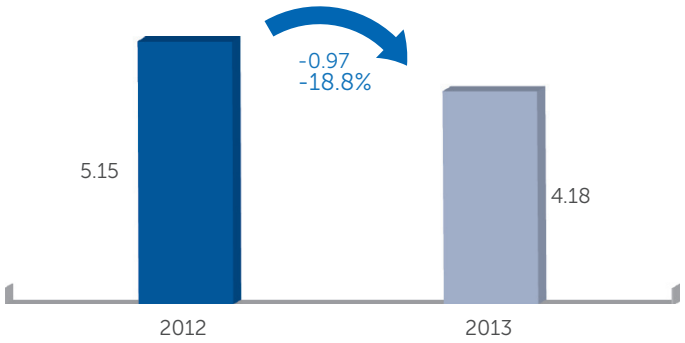


Número de documentos

E) Trámites de reclamos de seguros

El Fondo Social para la Vivienda cuenta con pólizas de seguros en los préstamos, con las más amplias coberturas para el seguro de daños y de deuda, mientras el préstamo esté vigente. Durante el 2013, se apoyó a 4,966 familias a través de los seguros contratados por medio del FSV; los reclamos atendidos se detallan a continuación:

Póliza	2012		2013		Variación	
	Casos	Millones $	Casos	Millones $	Casos	Millones $
Seguro Deuda	345	$2.37	304	$2.37	-41	-
Seguro Daños	6,009	$1.40	4,662	$1.23	-1,347	-$0.17
TOTAL	6,354	$3.77	4,966	$3.60	-1,388	-$0.17



Tiempo de trámite para liquidar seguro de deuda (días hábiles)

Asimismo, el FSV otorga beneficios adicionales para los clientes, como la alternativa de cancelar la deuda completamente cuando el deudor o codeudor presenta una invalidez del 60% de sus capacidades en adelante. Por su parte el seguro de deuda también aplica la cancelación del saldo vigente del préstamo por muerte del deudor o codeudor.

F) Fomento a la cultura de pago puntual

El FSV brindando continuidad con el objetivo de fidelización de sus clientes y el fortalecimiento de la cultura de pago puntual, implementó actividades que incentiven al pago a tiempo del préstamo de las viviendas, es así como se realizó un sorteo como parte de la promoción del Cliente Puntual el 8 de enero 2013, dicho sorteo se realizó por medio de un programa electrónico aleatorio y participaron más de 79,300 clientes que pagaron su préstamo a través de planilla, pago directo, así como salvadoreños en el exterior que tenían al día su préstamo.

En el sorteo resultaron ganadores 310 clientes (con 46 suplentes), quienes participaron con requisitos sencillos. El FSV premió a las familias con 5 refrigeradoras, 5 tablets, 150 canastas alimenticias y 150 tarjetas de regalo de supermercado.

Así mismo para facilitar el pago de las cuotas de los préstamos, el FSV incrementó los puntos de pago autorizados para la captación de pagos de cuotas; además habilitó el pago electrónico Gobierno de El Salvador, a través del sitio web.

Y para los clientes que pagan su préstamo directamente, el FSV gestiona horarios extendidos en la sucursal ubicada en la Agencia Central del FSV, brindando mayor comodidad en el pago de la cuota.

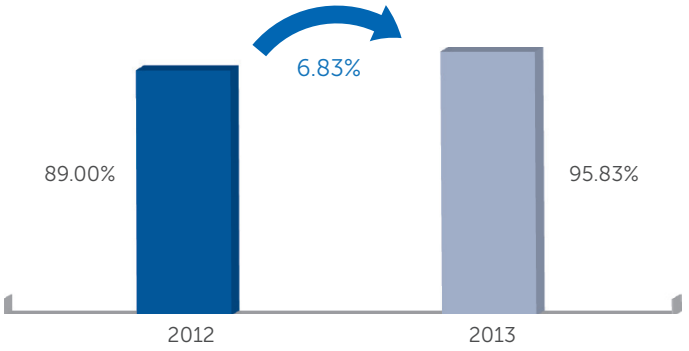
G) Seguimiento de la satisfacción del cliente

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad, es de suma importancia la medición de la atención brindada a los

clientes actuales y futuros, por lo que se evalúa y realiza la medición de los resultados de la satisfacción de los clientes en el marco de la mejora continua.

Para el año 2013, los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción del cliente muestran una mejora en la percepción reportada al incrementarse de 89.00% en 2012 a 95.83% en el año 2013, significando una variación de 6.83%.

Índice de satisfacción al cliente		
2012	2013	Variación
89.00%	95.83%	6.83%



Índice de satisfacción al cliente (%)

ISAÍAS BENJAMÍN TORRES GÓMEZ
Adquirió Vivienda Usada

“Para mí tener una casa propia significa una meta cumplida. Ahora es un sueño hecho realidad gracias al Fondo Social para la Vivienda. Mi experiencia fue bastante buena: me facilitaron los trámites, me explicaron qué tenía que hacer y cuáles eran los pasos que tenía que seguir; el personal me guió amablemente. Mi experiencia con el Fondo podría resumirla como: Calidad, excelencia y satisfacción”.

3. Sostenibilidad y calidad en los servicios

A) Sistema de gestión de calidad del FSV

El FSV es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 para las actividades de prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en la totalidad de sus 22 procesos, desde Abril 2009. Los resultados de la auditoría de recertificación del SGC del FSV, realizada en marzo de 2012 ratificaron la eficacia del Sistema, y en consecuencia, el mantenimiento de la certificación.

En abril de 2013, se ha realizado la auditoría de seguimiento al Sistema correspondiente al 5to. Año, con resultados satisfactorios, reflejando la Mejora Continua en el trabajo realizado además del compromiso en el servicio brindado al cliente externo e interno.

Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad

AENOR
ER
Empresa Registrada
UNE-EN ISO 9001

ER-0432/2009

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

para las actividades: Prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda.

que se realizan en: AGENCIA CENTRAL, CL RUBEN DARÍO, 901. - SAN SALVADOR,(El Salvador)
AGENCIA SANTA ANA, AVE. INDEPENDENCIA SUR Y 21 CALLE ORIENTE, PLAZA SAN MIGUELITO - SANTA ANA,(El Salvador)
AGENCIA SAN MIGUEL, CENTRO COMERCIAL CHAPARRASTIQUE, AVE. ROOSEVELT SUR, LOCALES 14 y 15. - SAN MIGUEL,(El Salvador)

Fecha de emisión: 2009-04-17
Fecha de renovación: 2012-04-17
Fecha de expiración: 2015-04-17

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
AENOR INTERNACIONAL Génova 6, 28004 Madrid España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la calidad acreditada por ENAC con acreditación Nº SGC-0020

AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
AENOR
hereby certify that the organization

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

AGENCIA CENTRAL CL RUBEN DARIO, 901 SAN SALVADOR El Salvador
AGENCIA SANTA ANA AVE. INDEPENDENCIA SUR Y 21 CALLE ORIENTE, PLAZA SAN MIGUELITO SANTA ANA El Salvador
AGENCIA SAN MIGUEL CENTRO COMERCIAL CHAPARRASTIQUE, AVE. ROOSEVELT SUR, LOCALES 14 y 15 SAN MIGUEL El Salvador

for the following field of activities

Provision of services of mortgage loans for the acquisition of houses.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2009-04-17 Renewed on: 2012-04-17 Validity date: 2015-04-17

Registration Number: ES-0432/2009

IQNet AENOR

Michael Drechsel
President of IQNet

Avelino BRITO
Chief Executive Officer

IQNet Partners*:
AENOR Spain; AFNOR Certification France; ASI Israel; BCS Belgium; ANCE Mexico; APCER Portugal; CCC Cyprus; CISQ Italy; CQC China; CQM China; CQS Czech Republic; Cro Cert Croatia; DQS Holding GmbH Germany; DS Denmark; ELOT Greece; FCAV Brazil; FONDONORMA Venezuela; ICONTEC Colombia; IMNC Mexico; INSCHIP Turkey; Inspecta Sertifikasyon Turkey; INTECO Costa Rica; IRAM Argentina; JQA Japan; KFQ Korea; KMS Korea; MSZ Hungary; NCS Romania; NSAI Ireland; PCBC Poland; Quality Austria Austria; SII Russia; SQ Israel; SQS Slovenia; SIRIM QAS International Malaysia; SQS Switzerland; SRAC Romania; TEST St Petersburg Russia; TSE Turkey; YTLSB Serbia
IQNet is represented by AENOR in Spain
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

B) Clasificación de riesgo

Como parte del fortalecimiento institucional, el Fondo Social para la Vivienda ha logrado obtener mejoras en las calificaciones de riesgos emitidas por las dos Agencias especializadas.

FitchRatings

	2009	2010	2011	2012	2013*
Emisor	A	A	A+	A+	A+
Emisiones	A+	A+	AA-	AA-	AA-
Perspectiva	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable

Equilibrium Clasificadora de Riesgo
An Affiliate of Moody's Investors Service, Inc.

	2009	2010	2011	2012	2013*
Emisor	A-	A-	A	A	A
Emisiones	A	A	A+	A+	A+
Perspectiva	Estable	Positiva	Estable	Estable	Estable

Calificación con estados financieros al 31 de diciembre 2013.

ASPECTOS RELEVANTES DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO:

- Desempeño financiero robusto.
- Fondeo estable y de bajo costo.
- Robusta gestión de riesgos
- Fortalecido manejo de liquidez.
- Buena gestión de cobro administrativo y ágil proceso de recuperaciones judiciales de activos castigados.
- Sólido Gobierno Corporativo.
- Mejores niveles de morosidad.
- Sólida capitalización.
- Eficiencia operativa buena.
- Alta rentabilidad que le permite la obtención de un amplio y estable margen de interés neto.
- El grado de solvencia patrimonial como soporte para la expansión en activos productivos.
- La mejor calidad de activos en términos de mora y cobertura de reservas.
- Importante dinámica de expansión crediticia.
- El grado de eficiencia administrativa.
- El desempeño sostenido en términos de generación de utilidades.
- El aceptable nivel de rentabilidad patrimonial.
- El fortalecimiento de la posición de liquidez.

C) Transparencia

En continuidad a la Ley de Acceso a la Información Pública, hasta diciembre de 2013 la labor institucional de disposición de información para la ciudadanía destaca los siguientes resultados:

- 565 documentos publicados con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal Gobierno Transparente.
- Se atendieron solicitudes de información clasificada por tipo de resolución:

Información entregada	68
Denegatoria por inexistencia	9
Denegatoria por confidencial	1
Denegatoria por reservada	2
Inadmisible	1
TOTAL	81

- Tiempo de resolución: Las solicitudes fueron resueltas en un promedio de 3 días hábiles, por debajo de los 10 días exigidos por la LAIP.

D) Distinciones recibidas

Durante el año 2013, el Fondo Social para la Vivienda recibió las siguientes distinciones por sus logros institucionales:

- La Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia (SAE), a través de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, entregó un reconocimiento institucional al Fondo Social para la Vivienda, al estar entre las 5 primeras instituciones mejor evaluadas en cuanto a sus equipos de auditoría interna. La evaluación se realizó entre las 84 instituciones del Órgano Ejecutivo y la Fiscalía General de la República.
- El FSV recibió el "Rombo de Bronce" de la Iniciativa Social para la Democracia, ISD, al ser catalogada como "la institución pública con el tercer más alto rendimiento en la divulgación de información Pública", de un total de 22 instituciones públicas evaluadas.
- El Tribunal de Ética Gubernamental reconoció, por cuarto año consecutivo, a la Comisión de Ética del Fondo Social para la Vivienda en la categoría Constructores de la ética 2013 por su sobresaliente esfuerzo de difusión y constante capacitación de su personal, colocándose entre las 11 mejores de un total de 81 Comisiones.
- AENOR Internacional en la Segunda Cumbre de la Calidad, como institución certificada bajo la norma ISO 9001:2008, por su mejora continua y compromiso con el servicio al cliente

ANA LUCÍA DE CASTILLO
Compró Vivienda Nueva

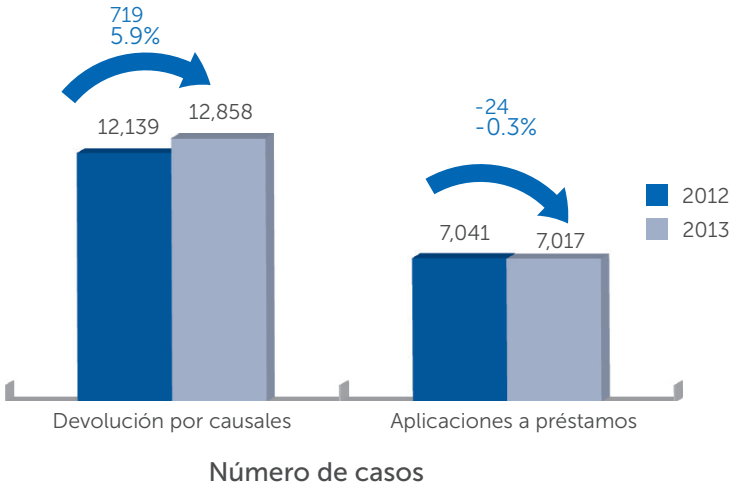
“El día que nos trasladamos a nuestra casa nos sentimos felices porque teníamos más libertad para compartir en familia. Nuestra vida ha cambiado, vivimos más tranquilos porque sabemos que es el futuro de nuestros hijos. Siempre recomendamos al Fondo Social ya que hay muchas familias que no tienen el atrevimiento de tomar la decisión de tener una casa propia por temor a endeudarse, pero es más que recomendado y mientras más jóvenes es mejor adquirir una casa”.

4. Cumplimiento de compromisos

A) Cotizaciones

En el año 2013 la devolución por causales como jubilación, incapacidad total permanente y muerte concentró **12,858** casos por un monto de **$7.88** millones, significando una variación del 5.9% en casos y 6.2% en monto respecto al año 2012. Además se atendieron las aplicaciones de cotizaciones a préstamos por un total de **7,017** casos por un monto de **$1.33 Millones**.

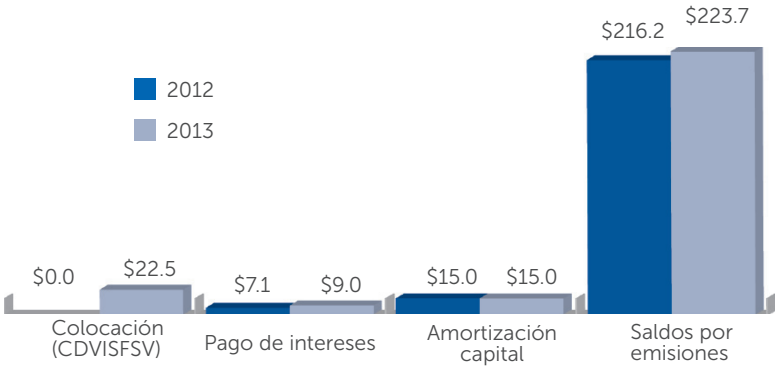
Cotizaciones	2012	2013	Variación	
Devolución por causales (jubilación, incapacidad total permanente y muerte)				
Número	12,139	12,858	719	5.9%
Monto	$7.42	$7.88	$0.46	6.2%
Aplicaciones a préstamos				
Número	7,041	7,017	-24	-0.3%
Monto	$1.34	$1.33	-$0.01	-0.7%



B) Títulos valores

Para el FSV otro compromiso importante, lo representa el pago en concepto de intereses y amortización de capital que se realizan a los títulos valores emitidos en la Bolsa y adquiridos por las Administradoras de Fondos de Pensiones. Así para el año que se informa, se realizó la colocación de títulos valores por $22.5 millones de dólares; además el pago de capital ascendió a $15.0 millones, el pago de intereses presentó una variación de $1.9 millones respecto a 2012 registrando pago por $9.0 millones en 2013; por su parte el saldo por emisiones fue de $223.7 millones experimentando variación de $7.5 millones debido a la colocación de nuevos títulos; finalmente, se registró un incremento de 0.50% en la tasa de interés ponderada siendo para 2013 de 4.41%. A continuación se resumen dichos aspectos:

Conceptos	2012	2013	Variación
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	-	$22.5	$22.5
Amortización a capital	$15.0	$15.0	-
Pago de intereses	$7.1	$9.0	$1.9
Saldos por emisiones	$216.2	$223.7	$7.5
Tasa de interés ponderada	3.91%	4.41%	0.50%

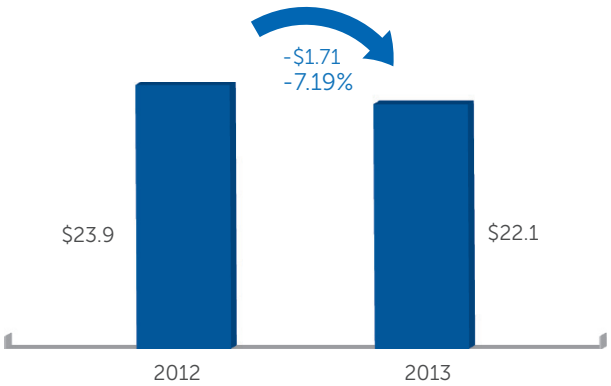


En millones de dólares

C) Préstamo BANDESAL

Para el año 2013 el Fondo Social para la Vivienda cumplió con las obligaciones contraídas con el Banco de Desarrollo de El Salvador cerrando con saldo de $22.14 millones, con variación de -$1.71 millones que representan el -7.19% respecto al saldo del año anterior, como se muestra a continuación:

Rubros en millones de $	2012	2013	Variación	
			Absoluta	Relativa
BANDESAL	$23.86	$22.14	-$1.71	-7.19%

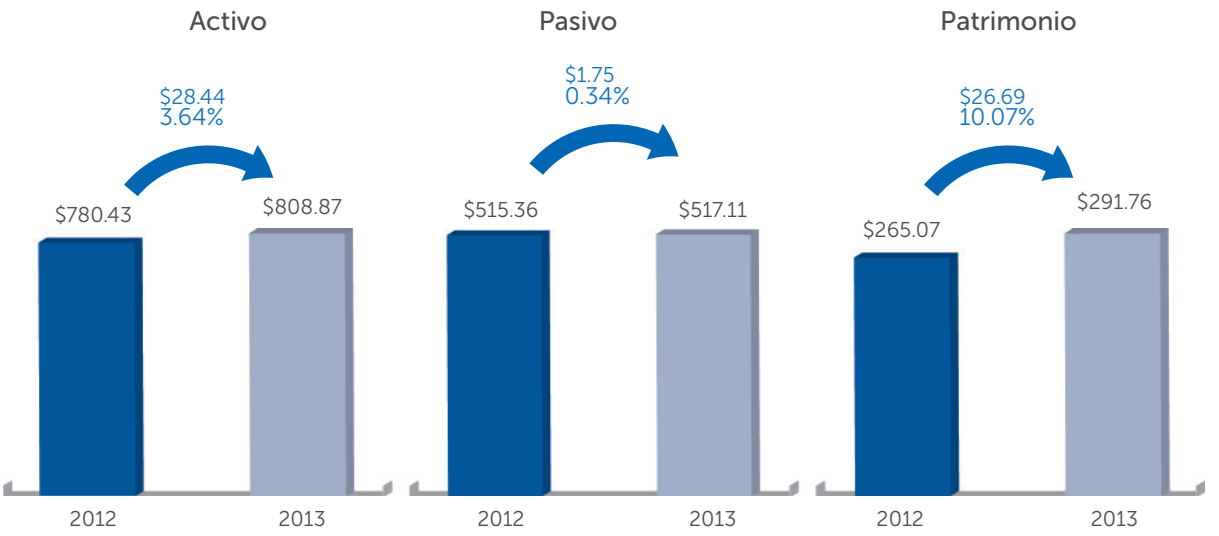


En millones de dólares

IV. SITUACIÓN FINANCIERA

A) Estados Financieros 2013

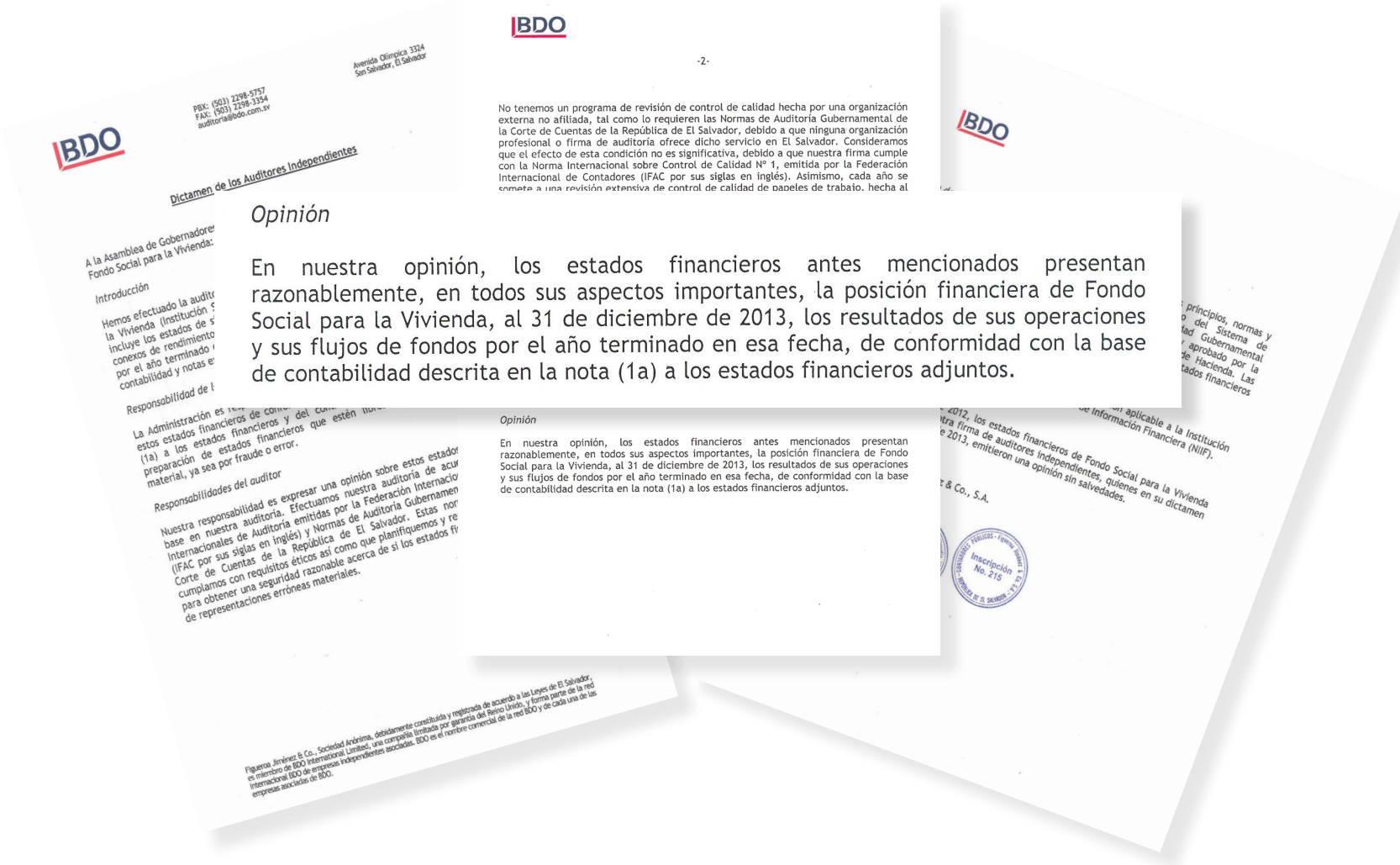
El Activo Total al 31 de Diciembre de 2013 fue de $808.87 millones, cifra mayor en $28.44 millones al mismo periodo de 2012, es decir un crecimiento de 3.6%; por su parte los pasivos fueron de $517.11 millones, cifra superior en $1.75 millones (variación de 0.3%). El patrimonio resultó de $291.76 millones, cifra superior en $26.69 millones propiciado por los resultados de 2013.



Por otra parte los ingresos de operación al mes de diciembre de 2013 alcanzaron $91.2 millones, con un porcentaje de cumplimiento de 101.9% con respecto a la meta establecida para dicho año; en su mayoría los ingresos son de carácter financiero representando este rubro un 76.5% en el total de los ingresos. Los gastos por su parte registraron $60.9 millones, siendo el que cuenta con mayor participación el gasto realizado en el saneamiento de préstamos siendo este de $21.2 millones (34.9%),

gasto administrativo con $20.0 millones, gasto financiero $11.8 millones y saneamiento de activos extraordinarios $7.8 millones. Para el año 2013 la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 10.86% alcanzando un porcentaje de cumplimiento de 90.5% con respecto a lo programado.

B) Informe de los auditores independientes



BDO

Dictamen de los Auditores Independientes

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la posición financiera de Fondo Social para la Vivienda, al 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones y sus flujos de fondos por el año terminado en esa fecha, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota (1a) a los estados financieros adjuntos.

V. ANEXOS

Año	Créditos escriturados		Salvadoreños beneficiados	Créditos vivienda nueva		Saldos cartera hipotecaria	
	Número	Millones $		Número	Millones $	Número	Millones $
1973-2008	241,365	$1,575.40	1,206,825	126,769	$1,015.10	114,180	$807.20
2009	6,656	$98.50	27,955	967	$26.10	108,046	$804.80
2010	5,423	$84.70	22,777	991	$24.50	104,429	$813.30
2011	6,255	$92.50	26,271	1,929	$36.20	104,734	$844.60
2012	5,895	$83.40	24,759	1,656	$29.90	103,942	$855.00
2013	6,415	$93.57	26,943	2,004	$38.05	100,065	$841.13
TOTAL	272,009	$2,028.27	1,335,530	134,316	$1,169.80	-	-

Año	Saldo balance			Estado de resultados		
	Activo	Pasivo	Patrimonio	Productos	Gastos	Superavit
2009	$738.20	$553.20	$185.00	$76.00	$55.60	$20.40
2010	$737.80	$532.00	$205.70	$75.90	$53.40	$22.50
2011	$766.60	$531.00	$235.60	$80.40	$54.80	$25.60
2012	$780.40	$515.40	$265.10	$81.90	$52.00	$29.90
2013	$808.87	$517.11	$291.76	$91.16	$60.93	$30.24

Año	Devolución cotizaciones		Saldo cotizaciones	Colocación de títulos valores
	Casos	Millones $	Millones $	Millones $
1973-2008	148,451	$87.00	$285.90	$520.30
2009	8,971	$5.40	$279.30	-
2010	9,125	$5.40	$272.80	-
2011	10,221	$6.20	$265.70	-
2012	12,139	$7.40	$257.70	-
2013	12,858	$7.88	$249.13	$22.50
TOTAL	201,765	$119.33	-	$542.81

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2013

40 AÑOS

Fondo Social para la Vivienda

TABLA DE CONTENIDO

I. INFORMACION GENERAL 65

II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES 65
1. Miembros 65
2. Número de sesiones en el período 66

III. JUNTA DIRECTIVA 66
1. Miembros 66
2. Número de sesiones en el período 66
3. Cambios en el período 67
4. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros 67

IV. CONSEJO DE VIGILANCIA 68
1. Miembros 68
2. Número de sesiones en el período 68
3. Cambios en el período 68

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR 69
1. Miembros 69
2. Cambios en el período 69

VI. COMITÉ DE AUDITORÍA 70
1. Miembros 70
2. Número de sesiones en el período 70
3. Cambios en el período 70
4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período 71
5. Temas corporativos conocidos en el período 71

VII. COMITÉ DE RIESGOS 72
1. Miembros 72
2. Número de sesiones en el período 72
3. Cambios en el período 72
4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período 73
5. Temas corporativos conocidos en el período 73

VIII. OTROS 74

I. Información general

El Fondo Social para la Vivienda (FSV) es una Institución de Crédito, Autónoma, de Derecho Público, sin más limitaciones que las que emanen de su Ley y Reglamento Básico, con domicilio en la ciudad de San Salvador y con dos agencias regionales, en Santa Ana y San Miguel.

El objeto del FSV es contribuir a la solución del problema habitacional de los trabajadores, proporcionándoles el financiamiento necesario para la adquisición de viviendas cómodas, higiénicas y seguras.

II. Asamblea de Gobernadores

1. Miembros

Cargo	Nombre
Gobernadores Propietarios	
Sector público	
Ministro de Obras Públicas (Presidente)	Sr. Gerson Martínez
Ministro de Trabajo y Previsión Social	Sr. Humberto Centeno Najarro
Ministro de Hacienda	Lic. Carlos Enrique Cáceres Chávez
Ministro de Economía	Lic. José Armando Flores Alemán
Sector patronal	Ing. Carlos Donaldo Pacheco
	Ing. Ricardo Hernández Quiroz
Sector laboral	Sr. Francisco Melara Vásquez
	Sr. José René Pérez
Gobernadores suplentes	
Sector patronal	Arq. José Ricardo Nuila Bonilla
	Ing. Juan Enrique Castro Pereira
Sector laboral	Cap. Dionisio Alberto López Beltrán
	Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	Acta No.	Asistencia
Dos sesiones ordinarias	20/03/13	AG-132	11 Gobernadores
	20/11/13	AG-136	11 Gobernadores
Tres sesiones extraordinarias	17/07/13	AG-133	11 Gobernadores
	31/07/13	AG-134	12 Gobernadores
	19/09/13	AG-135	9 Gobernadores

III. Junta Directiva

1. Miembros

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Francisco Antonio Guevara
Directores propietarios	
Sector público	Arq. Roberto Chinchilla Menjívar
	Lic. Roberto Daniel Solano Dubón
Sector patronal	Lic. Roberto Díaz Aguilar
Sector laboral	Sr. Daniel Antonio Cerón Navidad
Directores suplentes	
Sector público	Arq. David Antonio López Villafuerte
	Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado
Sector patronal	Ing. Enrique Oñate Muyshondt
Sector laboral	Lic. José María Esperanza Amaya

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Tipo de sesión
243 sesiones	Ordinarias

3. Cambios en el período

Durante el año 2013 se dieron cambios en los directores propietarios y suplentes del sector patronal, habiéndose elegido al Lic. Roberto Díaz Aguilar como Director Propietario y al Ing. Enrique Oñate Muyshondt como Director Suplente.

4. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros

Los requisitos de permanencia, el período de ejercicio de los directores, y régimen de suplencia se aplican conforme se establece en los artículos 17, 18, 19, 20 y 21 de la Ley del FSV. Se enuncian entre otros aspectos, los siguientes:

- Los miembros de Junta Directiva durarán en sus cargos por tres años y podrán ser reelectos, excepto los del sector laboral y patronal.
- Por cada director propietario habrá un director suplente nombrado en la misma forma que el titular.
- El director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del FSV.
- Los directores continuarán en el desempeño de sus funciones aun cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.
- Los directores propietarios serán reemplazados por los respectivos suplentes en los casos de ausencia, de excusa o impedimento temporal con los mismos derechos y facultades.
- En caso de muerte, renuncia o impedimento físico o legal permanente de cualquiera de los directores

propietarios, se procederá a sustituirlo en los términos ya señalados para su nombramiento según corresponda: el sustituto completará el período que hubiese iniciado al fallecido, renunciante o definitivamente impedido. Mientras se realiza la sustitución actuarán los suplentes respectivos.

IV. Consejo de Vigilancia

1. Miembros

Cargo	Sector	Nombre
Presidenta	Ministerio de Obras Públicas	Licda. Marta Dinorah Díaz de Palomo
Secretaria	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar
	Sector Patronal	Lic. Víctor Ernesto Rodríguez Díaz
	Sector Laboral	Sr. Gilberto Lazo Romero

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Tipo de sesión
48	Ordinarias

3. Cambios en el período

El Lic. Nicolás Rigoberto Monge López del Sector Patronal finalizó su período el 16 de octubre de 2013 y fue sustituido por el Lic. Víctor Ernesto Rodríguez Díaz, quien funge desde el 17 de octubre de 2013, también por el Sector Patronal.

V. Administración superior

1. Miembros

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Francisco Antonio Guevara
Gerente General	Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla
Gerente de Créditos	Ing. Luis Gilberto Baraona
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuéllar Marenco
Gerente Administrativo	Ing. Miguel Francisco Galdámez
Gerente Legal	Lic. Luis Mario Soriano García
Gerente de Tecnología de la Información	Ing. Mario Alberto Arias Villareal
Gerente de Planificación	Licda. Francisca Alicia Cortez de Rivas
Gerente Técnico	Ing. José Armando Escalante Mojica
Gerente de Servicio al Cliente	Lic. Carlos Orlando Villegas

2. Cambios en el período

El Ing. Mario Alberto Arias Villareal que anteriormente fungía como Jefe de Riesgos y Gerente de Tecnología de la Información en funciones, fue nombrado oficialmente como Gerente de Tecnología de la Información en el mes de marzo de 2013.

VI. Comité de Auditoría

1. Miembros

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Francisco Antonio Guevara
Gerente General	Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla
Director Propietario Sector Patronal	Lic. Roberto Díaz Aguilar
Director Propietario Sector Público	Lic. Roberto Daniel Solano Dubón
Gerente Legal	Lic. Luis Mario Soriano García
Auditor Interno	Lic. David de Jesús Silva

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	Acta No.
Ocho sesiones ordinarias	20/02/13	1/2013
	31/05/13	2/2013
	29/07/13	1/2013
	27/08/13	2/2013
	24/09/13	3/2013
	29/10/13	4/2013
	26/11/13	5/2013
	17/12/13	6/2013
Una sesión extraordinaria	23/07/13	3/2013

3. Cambios en el período

A partir de Julio de 2013, se reestructuró el Comité de Auditoría, incorporando al Lic. Roberto Díaz Aguilar y Lic. Roberto Daniel Solano Dubón como directores externos; en consecuencia, se acordó reiniciar la numeración de las actas a partir de la sesión del 29/07/2013.

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Analizar los Informes y Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna.
- Conocer los informes y dar seguimiento al avance en el cumplimiento de las recomendaciones determinadas en las auditorías tanto internas como externas, desde su comienzo hasta la finalización.

5. Temas corporativos conocidos en el período

- Memoria de Labores de Auditoria Interna 2012.
- Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2013.
- Análisis de las Normas del Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras (NPB 4-48) y su incidencia en el Comité de Auditoría.
- Seguimiento de auditorías de la Superintendencia del Sistema Financiero, Corte de Cuentas y Auditoría Externa.
- Seguimiento al Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2013 y de Auditorías no programadas.
- Reporte semestral sobre las actividades del Comité de Auditoría, para ser presentado a Junta Directiva. Período de julio a diciembre/2013.

VII. Comité de Riesgos

1. Miembros

Cargo	Nombre
Miembros propietarios	
Presidente de Comité - Director Externo	Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Francisco Antonio Guevara
Jefe Unidad de Riesgos	Ing. José Andrés Hernández Martínez
Miembros suplentes	
Presidente - Director Externo	Ing. Enrique Oñate Muyshondt
Gerente General	Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla
Gerente Legal	Lic. Luis Mario Soriano García

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	Acta No.
4 sesiones ordinarias	25/01/2013	01/2013
	22/05/2013	02/2013
	30/08/2013	03/2013
	29/11/2013	04/2013

3. Cambios en el período

A partir de marzo de 2013, se incorporó el Ing. José Andrés Hernández Martínez por nombramiento como Jefe de la Unidad de Riesgos, en sustitución del Ing. Mario Alberto Arias Villareal.

4. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Informar a Asamblea de Gobernadores y/o Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, efectos en los niveles patrimoniales y necesidades de mitigación.
- Avalar y proponer a la Asamblea de Gobernadores y/o Junta Directiva las propuestas de mejoras de procesos, normativas, modelos, metodologías y límites de exposición relacionadas con la gestión de riesgos.
- Velar por que la institución cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y mejoras aprobadas por medio del seguimiento respectivo.

5. Temas corporativos conocidos en el período

- Informe Trimestral de Gestión de Riesgos.
- Avance del plan de implementación para la continuidad del negocio.
- Avance en la implementación de metodología de Riesgo Operacional.
- Revisión de modelos de valoración de riesgo de crédito.
- Revisión de cumplimiento de normativa de riesgos aplicable.
- Revisión de los informes de las Sociedades Calificadoras de Riesgos.

VIII. Otros

En sesión No. JD-112/2013, punto VIII) de Junta Directiva de fecha 20 de junio de 2013 se acordó la aprobación del Instructivo de Gobierno Corporativo con vigencia a partir del 28 de junio de 2013. En el mismo, se establecen los principios y lineamientos generales para la adopción e implementación de las prácticas de gobierno corporativo y define los mecanismos para verificar que se cumplan.

El Manual de Conducta Ética autorizado por el Presidente Ejecutivo con fecha de vigencia 21 de julio de 2012 no ha tenido cambios durante el año 2013. Dicho Manual establece un conjunto de normas de conducta que deben prevalecer en el actuar de los empleados del FSV, tanto Ejecutivos como Operativos, permitiendo la consolidación de políticas y prácticas sanas que fortalezcan la confianza entre empleados y partes relacionadas.

Tanto el Instructivo de Gobierno Corporativo como el Manual de Conducta Ética han sido elaborados cumpliendo con las normativas internas y marco externo legal aplicable:

a) Ley del Fondo Social para la Vivienda y su reglamento
b) Ley de Ética Gubernamental y su reglamento
c) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su reglamento.
d) Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
e) Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento.
f) Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para las Instituciones de Intermediación Financiera.
g) Reglamento Interno de Trabajo.
h) Normas Técnicas de Control Interno Especificas del FSV.

REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL

Oficina Administrativa Agencia Central
Calle Rubén Darío, No.901, San Salvador,
Tel. (503) 2231-2000, 2133-2700

Oficina Administrativa Agencia Santa Ana
Av. Independencia Sur y 21 Calle Oriente,
Plaza San Miguelito, Santa Ana.
Tel.: 2486-6400,2440-9897

Oficina Administrativa Agencia San Miguel
AV. Roosevelt Sur, Plaza Comercial Chaparrastique,
Locales 14 Y 15, San Miguel.
Tel.: 2684-4600, 2661-3471

AENOR
Empresa Registrada
ER-0432/2009

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

GOBIERNO DE EL SALVADOR
UNIR, CRECER, INCLUIR