Fondo Social para la Vivienda

MEMORIA DE LABORES

2019

San Salvador, marzo de 2019

Contenido

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO 6
Asamblea de Gobernadores 7
Junta Directiva 8
Consejo de Vigilancia 9
Supervisión y Fiscalización 9
Administración 10
Personal Ejecutivo 11
MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA 14
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO 16
ENTORNO SOCIOECONÓMICO 19
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 23
A. Principales resultados y contribuciones 24
1. Soluciones habitacionales 24
2. Créditos otorgados 25
a. Resultados generales 25
b. Por ingresos del solicitante 26
c. Por género del solicitante 27
d. Por edad del solicitante 28
e. Créditos por zona geográfica 29
f. Créditos por programa de financiamiento 30
3. Apoyo a la generación de vivienda nueva 35
4. Cartera Hipotecaria 36
a. Aspectos Generales 36
b. Reducción del Índice de Mora 37
c. Medidas de apoyo a usuarios para que 38
B. MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 40
1. Resultados de los puntos de atención 40
2. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población 42
3. Trámites de reclamos de seguros 43
4. Reducción de Tasas de Interés 45
5. Seguimiento de la satisfacción del cliente 47
C. Sustentabilidad y calidad en los servicios 48

1. Sistema de Gestión de Calidad 48
2. Transparencia y derecho de acceso a la información 49
3. Participación ciudadana y rendición de cuentas 50
4. Clasificación de riesgo 51
5. Reconocimientos recibidos 52
6. Otras acciones relevantes 54
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 57
a. Devolución y aplicación de cotizaciones 58
b. Otros compromisos 59
1. Títulos Valores 59
2. Préstamo BANDESAL 60
3. Préstamo BCIE 60
RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS 62
A. Estados Financieros 63
1. Balance de la Situación 63
2. Estado de Resultados 64
B. Indicadores Financieros 64
C. Informe de los auditores independientes 65
ANEXOS 67
Estadísticas Institucionales 68
Estados Financieros detallados al 2019 71
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 72
I. Generalidades 73
1. Introducción 73
2. Objetivo del informe 73
II. Evaluación de cumplimiento de principios de gobierno corporativo 73
1. Responsabilidades generales de órganos de dirección 73
2. Aptitudes y composición de los órganos de dirección 74
3. Estructuras y prácticas de los órganos de dirección 74
4. Administración Superior 75
5. Gobierno de estructuras de grupo 75
6. Función de gestión de riesgo 75
7. Identificación, seguimiento y control de riesgos 76
8. Comunicación de riesgos 77
9. Cumplimiento 77
10. Auditoría interna 77
11. Retribución 78
12. Divulgación y transparencia 78

13. El papel de los supervisores 78
III. Evaluación de cumplimiento normativo 79
1. Instructivo de Gobierno Corporativo 79
2. Instructivo de Conducta Ética 79
3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo 79
IV. Oportunidades de mejora o brechas identificadas 80
ANEXO 2 81
Informe del Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas 81
I. Introducción 82
II. Objetivos 82
III. Marco legal 82
IV. Desarrollo de actividades 83
V. Conclusión 83

01

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Asamblea de Gobernadores

Sector Público

Presidente
Ministro de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano
Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera

Ministro de Trabajo y Previsión Social
Sr. Oscar Rolando Castro

Ministra de Economía
Licda. María Luisa Hayem Brevé

Ministro de Hacienda
Lic. Nelson Eduardo Fuentes Menjívar

Sector Patronal

Propietarios
Ing. Herbert Danilo Alvarado
Arq. Gladys Esmeralda Manzanares Valiente

Suplentes
Lic. Roberto Díaz Aguilar
Ing. Pedro Alberto Sánchez Sansivirini

Sector Laboral

Propietarios
Sr. Ernesto Marroquín Alegría
Sr. Israel Sánchez Cruz

Suplentes
Sr. Julio Cesar Flores
Sr. Junior Alejandro Ayala

Junta Directiva

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Sector Público

Propietarios
Ing. Roberto Eduardo Calderón López
Sr. Javier Antonio Mejía Cortez

Suplentes
Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta
Ing. Carlos Roberto Alvarado Celis

Sector Patronal

Propietarios
Ing. José Ernesto Escobar Canales

Suplentes
Licda. Ángela Lelany Bigueur González

Sector Laboral

Propietarios
Profa. Concepción Idalia Zúñiga
Vda. de Cristales

Suplentes
Sr. José René Pérez

Consejo de Vigilancia

Sector Público

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano

Sr. Jefry Alexander Caishpal López

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Dra. Luz Estrella Rodríguez López

Sector Patronal

Ing. Enrique Oñate Muyshondt

Sector Laboral

Sra. Lyz Milizen Carla Samantha de Gallegos

Supervisión y Fiscalización

- Consejo de Vigilancia, Fondo Social para la Vivienda.
- Corte de Cuentas de la República.
- Superintendencia del Sistema Financiero.
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Hacienda.
- Auditoría Externa, Velázquez Granados y Cía.
- Auditoría Interna.
- Clasificadoras de Riesgo: FITCH CENTROAMERICA, S.A. y ZUMMA RAITINGS, S.A. DE C.V.
- Auditoría de Calidad: AENOR Centroamérica S.A. de C.V.

Administración

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Gerente General
Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla

Gerente de Servicio al Cliente
Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez

Gerente de Planificación
Lic. Luis Josué Ventura Hernández

Gerente de Créditos
Ing. Luis Gilberto Barahona Delgado

Gerente de Finanzas
Lic. René Cuéllar Marenco

Gerente Técnico
Ing. Carlos Mario Rivas Granados

Gerente Administrativo
-

Gerente Legal
Lic. Julio César Merino Escobar

Gerente de Tecnología de la Información
Ing. Mario Alberto Arias Villareal

Auditor Interno
Lic. Ricardo Isaac Aguilar González

Oficial de Cumplimiento
Ing. José Andrés Hernández Martínez

Personal Ejecutivo

Licda. Cecilia Beatriz Granados Pino
Sub Auditor en Sistemas

Licda. Ana Cecilia Cisneros de Granados
Sub Auditor Financiero Operativo

Licda. Susana Guadalupe Vásquez Méndez
Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad

Licda. Karla Milady Romero Reyes
Jefe Unidad de Género

Licda. Evelin Janeth Soler de Torres
Jefe Unidad de Acceso a la Información

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

Lic. Rene Antonio Arias Chile
Jefe Unidad de Riesgos

Lic. Wilfredo Antonio Corea González
Jefe Unidad de Calidad

Lic. Noé Benjamín Martínez Larín
Asistente Gerencia de Finanzas

Lic. José Misael Castillo Martínez
Jefe Área de Contabilidad

Inga. Claudia Lissette Varela de Soriano
Jefe Unidad de Recursos Financieros

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

Lic. Jesús Antonio Mejía Cruz
Jefe Área de Tesorería y Custodia

Licda. Thelma Margarita Villalta Viscarra
Jefe Unidad Técnica Legal

Lic. Gregorio René Torres González
Jefe Área de Recuperación Judicial

Lic. José Ernesto Orellana Juárez
Jefe Área de Escrituración

Licda. Daysi Armida Martínez de Zelaya
Jefe Agencia San Miguel

Lic. José Fernando Orellana Recinos
Jefe Agencia Santa Ana

Ing. Walter Alí Maldonado Rodríguez
Jefe Área de Producción y Soporte

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

Ing. Amílcar Huezo Cardona
Jefe Área de Sistemas de Información

Lic. Wilfredo Antonio Sánchez Chinchilla
Jefe Área de Gestión de Infraestructura TI

Arq. Oscar Mauricio Villalta Apontes
Asistente Gerencia Técnica

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

Inga. Diana Eunice Castro de Ábrego
Jefe Área de Planeación

Licda. Marta Luz Alfaro de Renderos
Jefe Área de Registro de Documentos

Ing. César Ezequiel Bolaines Velázquez
Jefe Área de Supervisión de Proyectos

Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez
Jefe Área de Desarrollo Organizacional

Licda. Grace Patricia Macall Canana
Asistente Gerencia de Servicio al Cliente

Licda. Gladys Margarita Menéndez de Cárcamo
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano

Licda. Norma Yasmina Monroy de Castellanos
Asistente Gerencia de Créditos

Ing. Joaquín Antonio Martínez Molina
Jefe Área de Servicios en Línea

Lic. Jesús Nelson Escamilla Marroquín
Jefe Área de Seguros

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

Lic. Ricardo Antulio Bonilla Viera
Jefe Área de Activos Extraordinarios

Licda. Tatiana Irinova Cruz de Navarrete
Jefe Área de Gestión Documental y Archivos

Ing. Jaime Arístides Choto Galán
Jefe Unidad de Administración Cartera

Licda. Geisy Maria Díaz de Valencia
Jefe Área de Atención al Cliente

Lic. Wilson Armando Romero Estrada
Jefe Área de Recursos Logísticos

Sr. Carlos Alfredo Ortiz Bonilla
Jefe Área de Préstamos

Licda. Bilha Eunice Mulato de Orellana
Jefe Área de Ventas

Ing. Erick Marcelo Mejía Canales
Jefe Unidad Ambiental

REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Hace un año hicimos un juramento con el pueblo salvadoreño: sacar adelante nuestro país, que tanto amamos. Hemos trabajado desde el primer día para honrar ese compromiso.

Al finalizar nuestro primer año de gestión gubernamental, estamos viviendo momentos difíciles, El Salvador necesita que nos unamos para salir adelante de estas adversidades, necesitamos la ayuda de todos, necesitamos la fuerza de todos. Pero tenemos que tener claro esto: No podemos unirnos con los corruptos. No podemos unirnos con los delincuentes. No podemos unirnos con los que tienen intereses políticos mezquinos.

Nuestro país que ya era vulnerable ahora está en una situación de suma fragilidad. Estamos luchando con dos emergencias totalmente diferentes: Una pandemia histórica y los estragos de una tormenta.

Estas emergencias han puesto a prueba nuestro juramento. No hemos sido perfectos. Hemos tenido que tomar decisiones difíciles y actuar rápido, antes de que fuera muy tarde.

Son días difíciles para nuestro país y para nuestras familias más vulnerables. Aun así, nuestro país ha empezado un nuevo camino, en el que se empezaron a sentir cambios sustanciales:

Antes nadie hubiera imaginado días consecutivos sin homicidios en El Salvador; sin embargo, cerramos mayo de 2020 con la cifra de violencia más baja de nuestra historia.

Mejoramos nuestra fuerza pública con más equipamiento. Recuperamos el control de los centros penitenciarios para reducir la violencia y otros ilícitos. Llevamos un año salvando vidas de la delincuencia.

Antes abastecimos de medicamentos el sistema de salud y ahora los pacientes crónicos los reciben hasta la puerta de su casa. Lanzamos un plan nacional para mejorar la fuerza de profesionales de la salud. Hoy podemos dar una respuesta médica más rápida y eficiente.

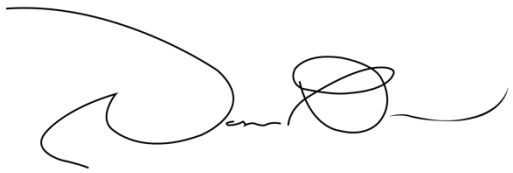
Durante este primer año hemos ido remodelando y equipando toda la red de hospitales que estuvo abandonada por décadas.

Mejoramos la imagen del país ante los ojos del mundo. Logramos acuerdos que ningún Gobierno había logrado. La economía empezaba a crecer. Habíamos recuperado la confianza del sector privado. Estados Unidos quitó la alerta de viaje y nos dio una prórroga del TPS, para el beneficio de cientos de miles de salvadoreños de nuestra diáspora y que, incluso hoy, nos permite mantener una buena parte de las remesas.

Trabajamos tan duro para levantar nuestro país. Soñamos en grande y los salvadoreños empezaron a soñar con nosotros, las circunstancias en las que cerramos el primer año de gestión no nos permitieron concretar algunos proyectos, pero seguiremos dando lo mejor de nuestro trabajo.

Detuvimos muchos proyectos, pero vamos a levantarnos como siempre lo hemos hecho, para empezar de nuevo. Tenemos que seguir dando lo mejor de cada uno. Ese es nuestro juramento con El Salvador, desde el primer día.

Haremos todo lo necesario, siempre.



Nayib Bukele
Presidente de la República

San Salvador, 1 de junio de 2020.

03

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Visión

Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

Misión

Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

Principios

- Solidaridad.
- Inclusión.
- Equidad.

Política de calidad

En el FSV trabajamos con entusiasmo, para ser la institución modelo en la agilidad del otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones favorables e innovadoras, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

Valores

Honradez: Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos

Actitud positiva: Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión

Trabajo en equipo: Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos

Innovación: Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

04

ENTORNO SOCIOECONÓMICO

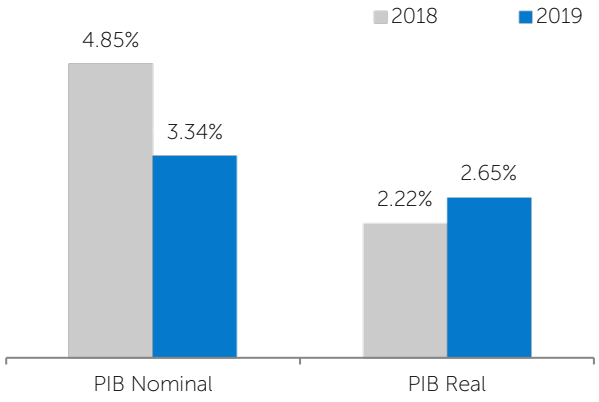
Producto Interno Bruto[1]

Al III trimestre del año 2019 el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de **US$19,814.31** millones de dólares, evidenciando un crecimiento anual de **3.34%.**

Además, durante el tercer trimestre se registró un Índice Encadenado de Volumen del Producto Interno Bruto de **111.85,** evidenciando un crecimiento de **2.65%.**

Entre los rubros más representativos del PIB enfoque de la producción se encuentran: Industria Manufacturera **US$3,205.43** millones de dólares; Comercio, Reparación de Vehículos Automotores y Motocicletas **US$2,283.21** millones de dólares y Actividades inmobiliarias **US$1,482.10** millones de dólares.

Variación anual de Producto Interno Bruto a precios nominales y precios reales
En porcentaje

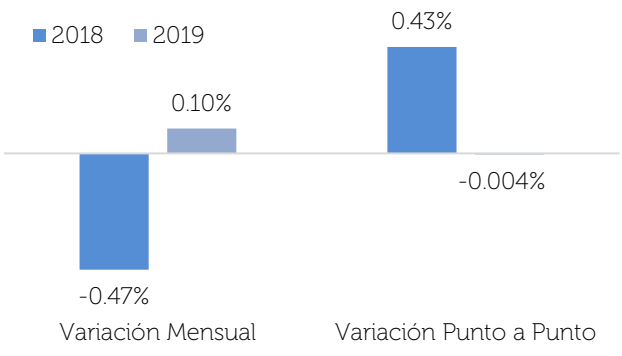


Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Inflación

Al cierre del año 2019 se registró un índice inflacionario de **112.292**[2]**,** registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de **-0.004%,** por su parte la inflación mensual experimento un resultado de 0.10% dicho resultado es respaldado por las variaciones positivas en los rubros Alimentos y bebidas no alcohólicas con **0.33%,** Bebidas alcohólicas y Tabaco con **0.43%** y Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles con **0.66%.**

Índice de Precio al Consumidor
En porcentaje

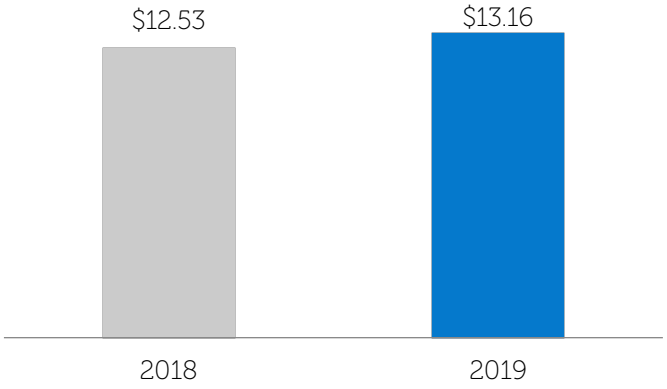


Fuente: Elaboración propia con datos la Superintendencia del Sistema Financiero.

[1] Estimación del Banco Central de Reserva a la fecha del informe. Dichos datos son sujetos a modificación considerando las revisiones anuales.
[2] Índice calculado con base en datos reportados a Diciembre 2009=100.

Cartera de préstamos sistema financiero por sector económico

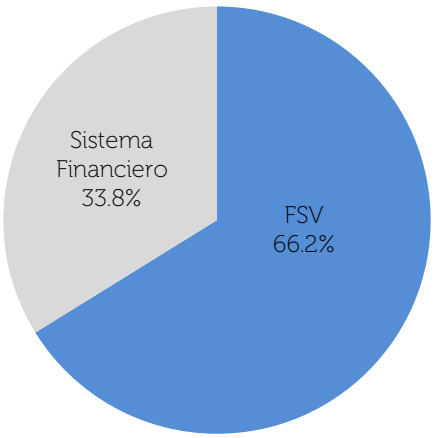
El sector financiero registró una cartera de préstamos al cierre del año 2019 de **US$13,160.61** millones de dólares, mostrando una variación positiva de US$629.45 millones respecto al mismo periodo del año 2018. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda registró, un total de **US$2,530.86** millones; el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **47.1%** de los créditos otorgados en el año 2019.



Para el año 2019, el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **66.2%** de la cartera de préstamos hipotecarios administrados con relación al sistema financiero.

Préstamos administrados FSV-Sistema Financiero

Al mes de diciembre 2019

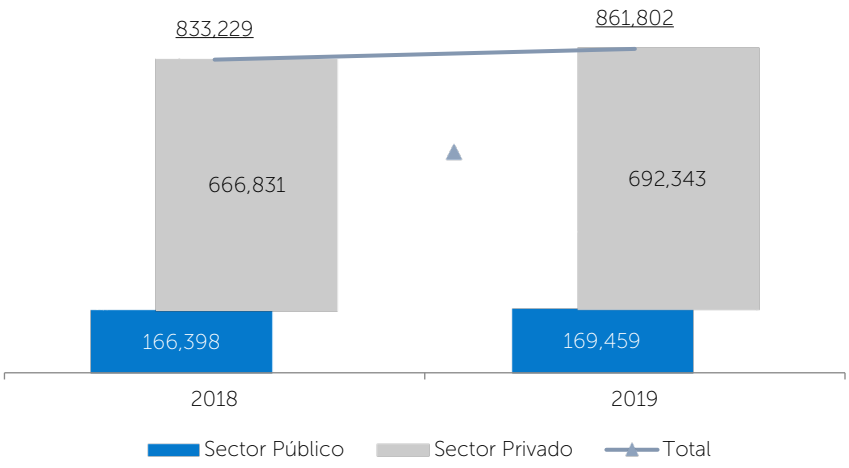


Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia del Sistema Financiero y Estadísticas FSV.

Empleo

Al mes de octubre 2019 las estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social registraron un total de **861,802** trabajadores de los cuales **692,343** pertenecen al sector privado y **169,459** al sector público, experimentando una variación de **3.43%,** equivalentes a **28,573** trabajadores, respecto al dato registrado al mes de octubre 2018.

Trabajadores cotizantes Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Al mes de octubre 2019



Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

05

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

A. Principales resultados y contribuciones

En el año 2019 el Fondo Social para la Vivienda (FSV), en cumplimiento a su objeto de creación, brindó soluciones habitacionales dando continuidad a su rol social al facilitar a más familias salvadoreñas su patrimonio familiar, además de contribuir a la reducción del déficit habitacional de los salvadoreños. Para dar soluciones a la necesidad habitacional del país, el FSV cuenta con dos alternativas: el otorgamiento de créditos en condiciones favorables y la venta en efectivo de viviendas de sus activos extraordinarios a precios accesibles.

1. Soluciones habitacionales

En el año 2019 se otorgaron **6,414** soluciones habitacionales por **US$116.38** millones, beneficiando a más de **26,000** salvadoreños que ahora poseen una vivienda propia. Del total de soluciones habitacionales, un **99%** corresponde a créditos escriturados y el **1%** restante a venta de activos al contado.

	2018		2019	
	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
SOLUCIONES HABITACIONALES	5,213	$88.07	6,414	$116.38
Créditos escriturados	5,189	$87.84	6,366	$115.83
Venta de activos al contado	24	$0.23	48	$0.55

2. Créditos otorgados

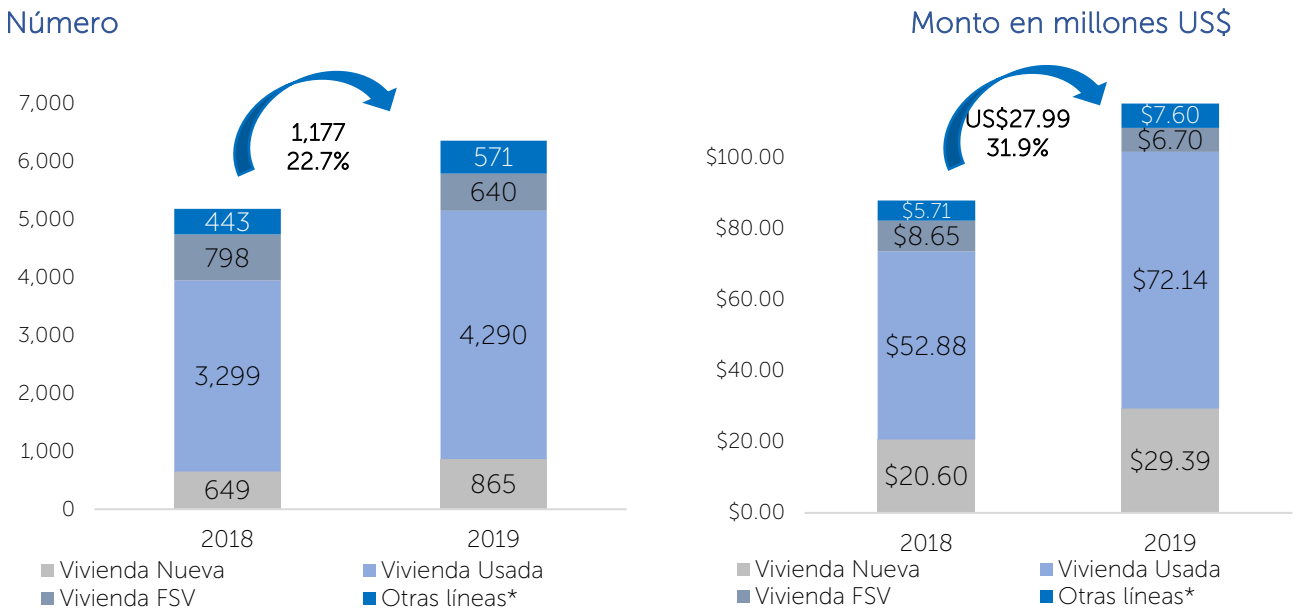
La gestión crediticia del FSV en el año 2019 registró el otorgamiento de **6,366** créditos por un monto de **US$115.83** millones, beneficiando a más de **26,000** salvadoreños. A continuación, se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: zona geográfica, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

a. Resultados generales

Para el año que se informa, el FSV otorgó **6,366** créditos a igual número de familias por un monto de **US$115.83** millones, los cuales de acuerdo con las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, evidencian una mayor concentración en *Vivienda Usada* con **4,290** créditos por un monto de **US$72.14** millones, luego se posiciona la *Vivienda Nueva* con **865** créditos por **US$29.39** millones; la *Vivienda FSV* con **640** créditos por **US$6.70** millones y finalmente, *Otras Líneas* que agrupa los créditos otorgados en las líneas *de Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Compra de lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos*, totalizando **571** créditos por **US$7.60** millones.

Línea Financiera	2018		2019			
	Número	Monto	Número			Monto (En millones)
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Vivienda Nueva	649	$20.60	865	48.90%	51.10%	$29.39
Vivienda Usada	3,299	$52.88	4,290	56.29%	43.71%	$72.14
Vivienda FSV	798	$8.65	640	56.56%	43.44%	$6.70
Otras líneas*	443	$5.71	571	43.08%	56.92%	$7.60
Total	5,189	$87.84	6,366	54.13%	45.87%	$115.83

* Incluye créditos para: Construcción; Financiamiento de Deuda; Reparación, Ampliación y Mejoras; Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.



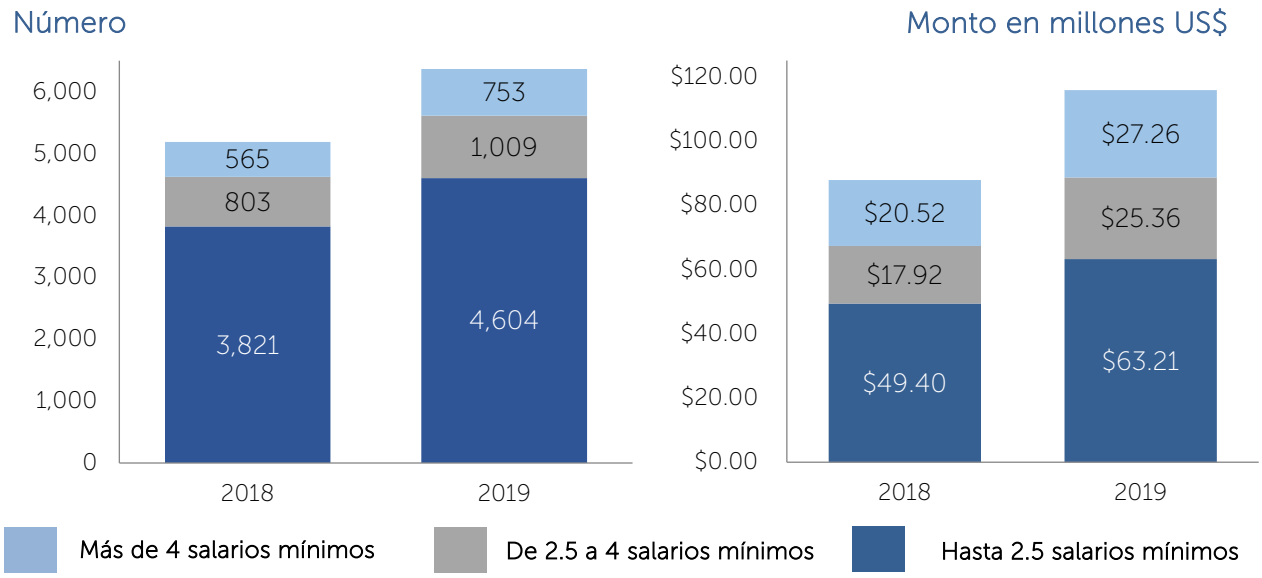
Es importante destacar que, del total de créditos otorgados, se ha beneficiado a un total del **54.13** de mujeres como deudoras principales. Desagregando el número de créditos otorgados por línea financiera, se observa que la línea *Vivienda FSV* fue la más demandada por las mujeres, representado el **56.56%** de créditos otorgados, seguido por *Vivienda Usada* con un resultado del **56.29%**.

b. Por ingresos del solicitante

Los créditos otorgados con base en una distribución por ingresos del solicitante para el año 2019 mostraron que las familias con ingresos de *hasta 2.5 salarios mínimos*[3] concentraron el **72.3%** que equivale a **4,604** créditos por **US$63.21** millones; para ingresos de *2.5 a 4 salarios mínimos*, un **15.8%** equivalente a **1,009** créditos por **US$25.36** millones y los restantes **11.8%** en **753** créditos por **US$27.26** millones a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

	2018		2019	
Ingreso del solicitante	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
Hasta 2.5 Salarios Mínimos	3,821	$49.40	4,604	$63.21
De 2.5 a 4 Salarios Mínimos	803	$17.92	1,009	$25.36
Más de 4 Salarios Mínimos	565	$20.52	753	$27.26
Total	5,189	$87.84	6,366	$115.83

3 Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2019 US$304.17.



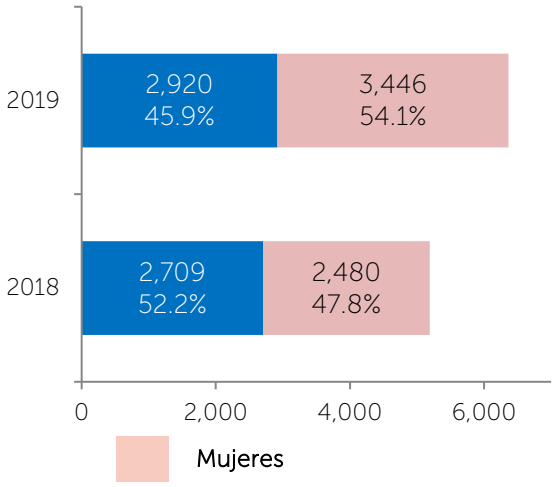
Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2019 el rol social del FSV, ya que el **88.2%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de *hasta 4 salarios mínimos*, que equivalen a más de **19,400** salvadoreños.

c. Por género del solicitante

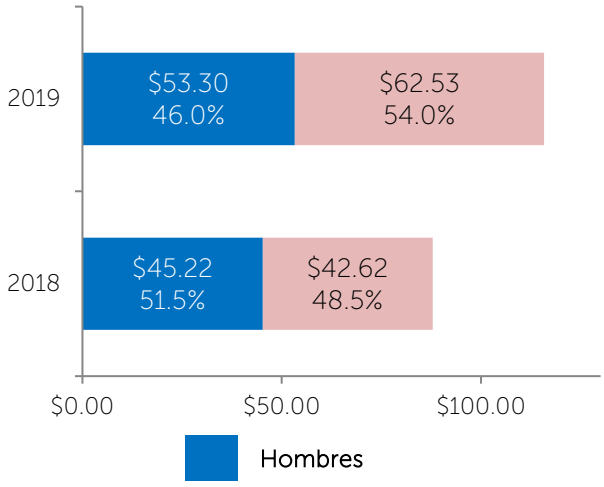
En el año 2019 se canalizaron **3,446** créditos por **US$62.53** millones a mujeres como deudoras principales, obteniendo una participación de **54.1%** en el número del total de créditos otorgados.

Género del solicitante	2018		2019	
	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
Mujeres	2,480	$42.62	3,446	$62.53
Hombres	2,709	$45.22	2,920	$53.30
Total	**5,189**	**$87.84**	**6,366**	**$115.83**

Número



Monto en millones US$



d. Por edad del solicitante4

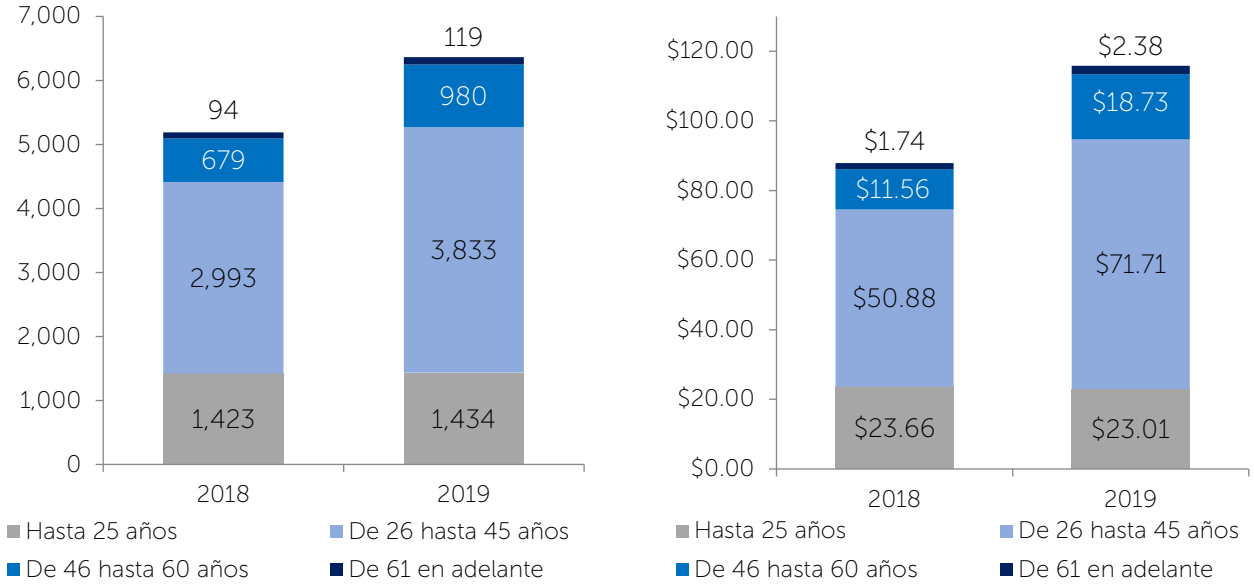
Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante, el rango *"De 26 a 45 años"* mostró la mayor concentración con **3,833** créditos por **US$71.71** millones; por su parte, el rango de *"Hasta 25 años"* concentró **1,434** créditos otorgados por **US$23.01** millones; en el rango *"De 46 hasta 60 años"* se otorgó **980** créditos por **US$18.73** millones y **119** créditos se adjudicaron a los solicitantes *"De 61 hasta 70 años"* con un total de **US$2.38** millones.

Créditos Otorgados	2018		2019			
	Número	Monto (En millones)	Número			Monto (En millones)
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Hasta 25 años	1,423	$23.66	1,434	45.26%	54.74%	$23.01
De 26 hasta 45 años	2,993	$50.88	3,833	59.80%	40.20%	$71.71
De 46 hasta 60 años	679	$11.56	980	46.43%	53.57%	$18.73
De 61 hasta 70 años	94	$1.74	119	42.02%	57.98%	$2.38
Total	5,189	$87.84	6,366	54.13%	45.87%	$115.83

Número

Monto en millones US$

[4] La edad del cliente fue calculada en función de la edad al momento de escriturar y años completos cumplidos.

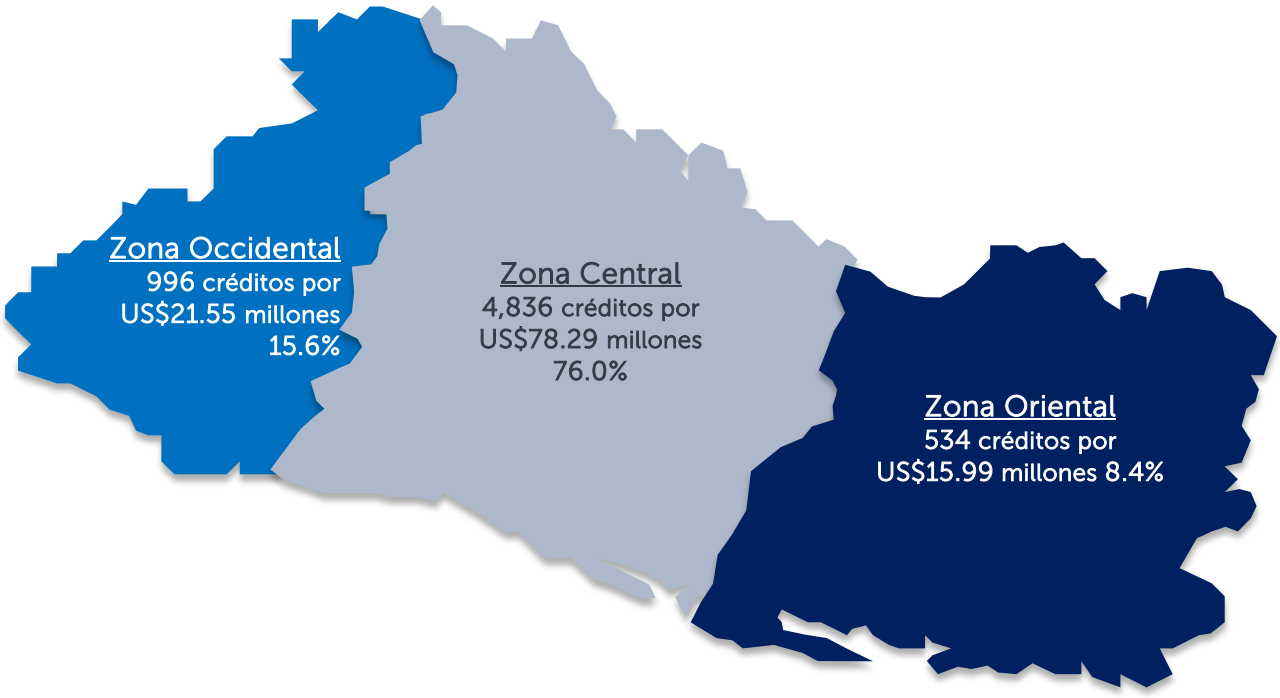


El rango *"De 26 hasta 45 años"* fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudoras principales con el **59.80%**; seguido del rango *"De 46 hasta 60 años"* con el **46.43%**; de créditos otorgados a mujeres; el rango de *"Hasta 25 años"* con el **45.26%** y finalmente, el rango *"De 61 hasta 70 años"* con un **42.02%**.

e. Créditos por zona geográfica

En el 2019 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la *Zona Central* mostró una mayor participación con **4,836** créditos otorgados por **US$78.29** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **996** créditos por **USz$21.55** millones y **534** créditos por **US$15.99** millones que se otorgaron en la *Zona Oriental*.

Zona geográfica	2018		2019			
	Número	Monto	Número			Monto (En millones)
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Zona Central	4,057	$64.25	4,836	54.55%	45.45%	$78.29
Zona Occidental	842	$17.55	996	52.51%	47.49%	$21.55
Zona Oriental	290	$6.04	534	53.37%	46.63%	$15.99
Total	5,189	$87.84	6,366	54.13%	45.87%	$115.83

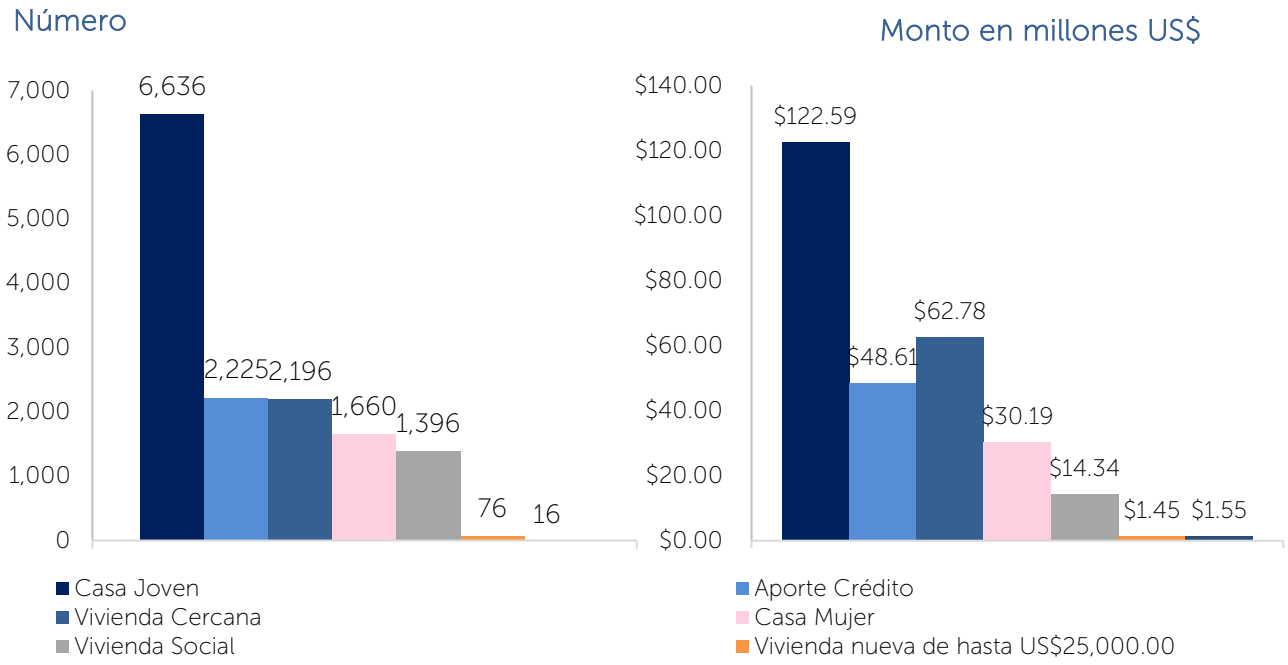


Del total del número de créditos otorgados en la *Zona Central* el **54.55%** fueron otorgados a mujeres como deudoras principales; por su parte, la *Zona Occidental* y *Zona Oriental* otorgaron el **53.37%** y **52.51%,** respectivamente.

f. Créditos por programa de financiamiento

El FSV con el objeto de brindar soluciones habitacionales para elevar la calidad de vida de las familias salvadoreñas impulsa diversos programas de financiamiento. A continuación, se presentan los resultados de estos desde su fecha de creación hasta el año 2019:

Programa	Fecha de creación	Fecha de creación - 2018		2019		Total	
		Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Casa Joven	12 de noviembre 2014	5,345	$101.08	1,291	$21.51	6,636	$122.59
Aporte Crédito	12 de junio 2008	2,016	$43.64	209	$4.97	2,225	$48.61
Vivienda Cercana	31 de agosto 2006	2,021	$56.30	175	$6.48	2,196	$62.78
Casa Mujer	1 de julio de 2018	276	$4.69	1,384	$25.50	1,660	$30.19
Vivienda Social	27 de junio 2017	765	$7.97	631	$6.37	1,396	$14.34
Vivienda nueva de hasta US$25,000.00	2 de septiembre 2019	0	$0.00	76	$1.45	76	$1.45
Vivienda en Altura	12 de noviembre 2018	1	$0.11	15	$1.44	16	$1.55



i. Programa Casa Joven

El objetivo de este programa radica en estimular la inversión en un bien inmueble, entre los jóvenes del país, considerando las proyecciones de crecimiento profesional y desarrollo familiar de este importante grupo poblacional.

Dirigido a:
Personas entre 18 y 25 años de edad, económicamente activos y con ingresos comprobables; otorgándoles condiciones crediticias especiales.

Fecha de inicio del programa:
Está vigente desde noviembre del año 2014.

Durante el período noviembre 2014 – diciembre 2019 se facilitaron créditos a 6,636 familias por US$122.59 millones.

- Vivienda nueva: 976 créditos por US$30.06 millones.
- Vivienda usada: 5,660 créditos por US$92.53

ii. Programa Aporte y Crédito

Orientado a la atención de clientes del sector informal o de ingresos variables, mediante la suscripción de convenio para efectuar aportes económicos en forma mensual durante un período mínimos de 3 meses a un máximo de 18 meses, hasta cubrir el valor de la prima.

Dirigido a:
Sector social, vendedores, domésticos.
Micro, pequeño o mediano empresario.

Fecha de inicio del programa
Está vigente desde junio del año 2008.

Durante el período junio 2008 – diciembre 2019 se facilitaron créditos a 2,225 familias por US$48.61 millones.

a. Vivienda nueva: 1,009 créditos por US$29.19 millones.
b. Vivienda usada: 1,042 créditos por US$16.91 millones.
c. Otras líneas: 174 créditos por US$2.51 millones.

iii. Programa Vivienda Cercana

El FSV brinda financiamiento a salvadoreñas y salvadoreños que residen en el extranjero; con o sin estatus migratorio de ciudadanía, residencia o adscritos a programas o permisos de permanencia autorizados por el país en que se encuentren, y a los que residen en El Salvador y que perciben ingresos en concepto de remesa familiar o pensión del exterior.

Dirigido a:

- Personas con estatus migratorio de ciudadanía, residencia o pensionados en el exterior.
- Residentes con estatus migratorio adscritos al TPS u otro programa o permiso de permanencia autorizada.
- Residentes en El Salvador que reciben remesas de personas con estatus migratorio permanente.
- Residentes en El Salvador y que reciben ingresos de empresas del exterior.
- Salvadoreños residentes en El Salvador que reciben remesas de personas sin estatus migratorio

Fecha de inicio del programa:
Está vigente desde junio del año 2008.

Durante el período enero 2006 – diciembre 2019 se facilitaron créditos a 2,196 familias por US$62.78 millones.

a. Vivienda nueva: 1,140 créditos por US$38.03 millones.
b. Vivienda usada: 875 créditos por US$22.39 millones.
c. Otras líneas: 181 créditos por US$2.36 millones.

iv. Programa Casa Mujer

Es un programa piloto que tiene por objetivo brindar una solución habitacional a mujeres en condiciones especiales, posibilitando la adquisición de una vivienda nueva, vivienda usada o un inmueble del FSV.

Dirigido a:
Mujeres jefas de hogar, madres solteras, mujeres solteras o viudas, entre 26 y 45 años de edad y que presenten ingresos familiares máximos correspondiente a US$1,000.00.

Fecha de inicio del programa:
Está vigente desde julio del año 2018.

Durante el período julio 2018 – diciembre 2019 se facilitaron créditos para 1,660 familias por US$30.19 millones:

- Vivienda nueva: 144 créditos por US$4.21 millones.
- Vivienda usada: 1,515 créditos por US$25.97 millones.
- Vivienda FSV: 1 crédito por US$0.01 millones.

v. Programa Vivienda Social

Programa piloto que tiene por objetivo brindar una solución habitacional a sectores de la población altamente vulnerables y de escasos recursos que, en condiciones normales, no pueden acceder a una vivienda digna para sus seres queridos.

Dirigido a:
Trabajadores que se encuentren alquilando una vivienda o habitando un activo extraordinario del FSV, que muestren interés en adquirirlo. Incluye: mujeres jefas de hogar, trabajadores y grupos familiares de escasos recursos económicos, del sector formal como de ingresos variables.

Fecha de inicio del programa:
Está vigente desde junio del año 2017.

Durante el período septiembre 2017 – diciembre 2019 se facilitaron créditos a 1,396 familias por US$14.34 millones.

vi. Programa de Vivienda Nueva de hasta US$25,000.00

Es un programa dirigido a clientes que deseen adquirir vivienda nueva con precio de venta de hasta US$25,000.00 dólares y que posean ingresos mensuales de hasta un máximo de 2.5 salarios mínimos, equivalentes a US$760.43 dólares.

Dirigido
Trabajadores que pertenecen al sector formal y/o sector informal con ingresos mensuales comprobables hasta un máximo de 2.5 salarios mínimos equivalentes a US$760.43 dólares.

Fecha de inicio del programa
Está vigente desde septiembre del año 2019.

Durante el período septiembre – diciembre 2019 se facilitó créditos a 76 familias por US$1.45 millones.

vii. Programa Vivienda en Altura

Es un programa piloto que el FSV propone atender al segmento de la población trabajadora interesada en adquirir vivienda en altura, potenciando la cultura habitacional en apartamentos, así mismo se amplió el techo de financiamiento a US$150,000.00. Se considera Vivienda en altura a todo edificio de apartamentos nuevos o usados con unidades habitacionales, con tres o más pisos de habitaciones.

Dirigido a:
Trabajadores activos, empleados del Gobierno, Empresa privada y Organismos internacionales. Empresarios y/o profesionales independientes.

Fecha de inicio del programa:
Está vigente desde noviembre del año 2018.

Durante el período noviembre 2018 – diciembre 2019 se facilitó crédito a 16 familias por US$1.55 millones.

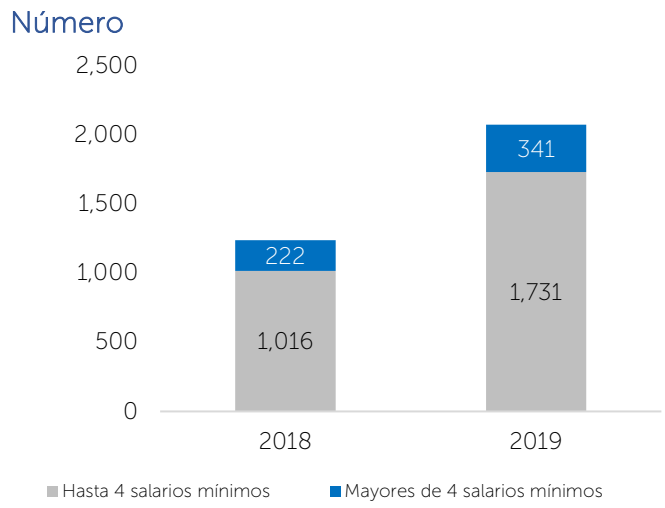
3. Apoyo a la generación de vivienda nueva

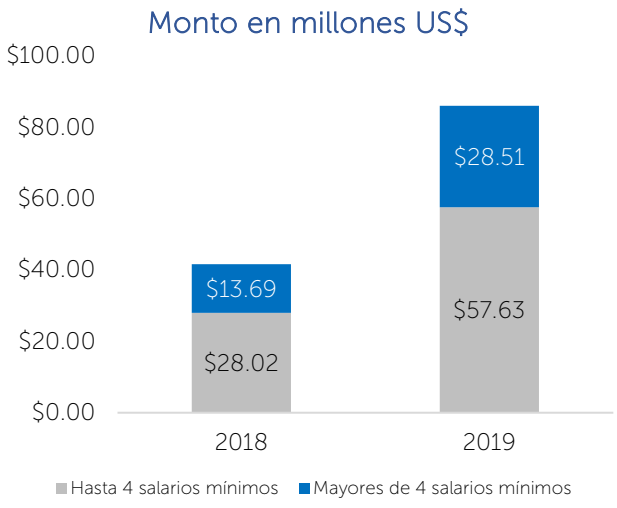
Para proyectos de vivienda nueva, el FSV brinda facilidad de financiamiento de largo plazo a los clientes que desean financiar la compra de su vivienda por medio de crédito con el FSV, con montos de financiamiento de acuerdo con la Política Crediticia vigente y a la capacidad de pago de los solicitantes, incluyendo los proyectos de vivienda de interés social.

Al cierre de 2019 la oferta acumulada de vivienda nueva concentró **2,072** viviendas nuevas por **US$86.14** millones; el rango de hasta 4 salarios mínimos[5] concentró **1,731** viviendas por **US$57.63** millones.

	2018			2019			Variación		
	Viviendas	Monto (En millones)	Proyectos	Viviendas	Monto (En millones)	Proyectos	Viviendas %	Monto (En millones)	%
Hasta 4 salarios mínimos	1,016	$28.02	31	1,731	$57.63	27	715 70.4%	$29.61	105.7%
Mayores de 4 salarios mínimos	222	$13.69	25	341	$28.51	27	119 53.6%	$14.82	108.3%
Total	1,238	$41.71	56	2,072	$86.14	54	834 67.4%	$44.43	106.5%

[5] Salario mínimo para el sector comercio y servicios vigente para los años 2018 y 2019 de US$304.17.





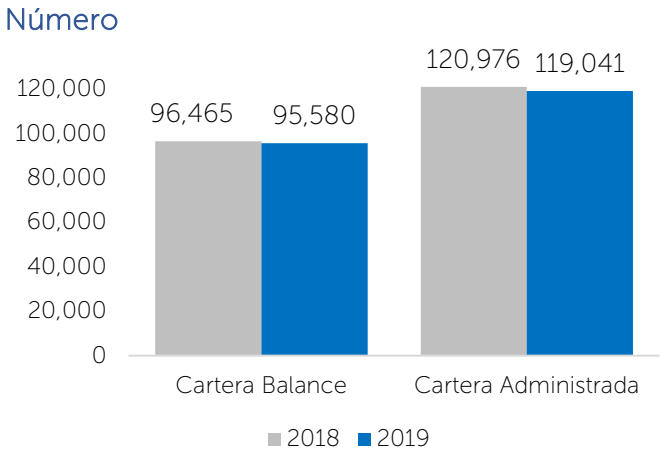
4. Cartera Hipotecaria

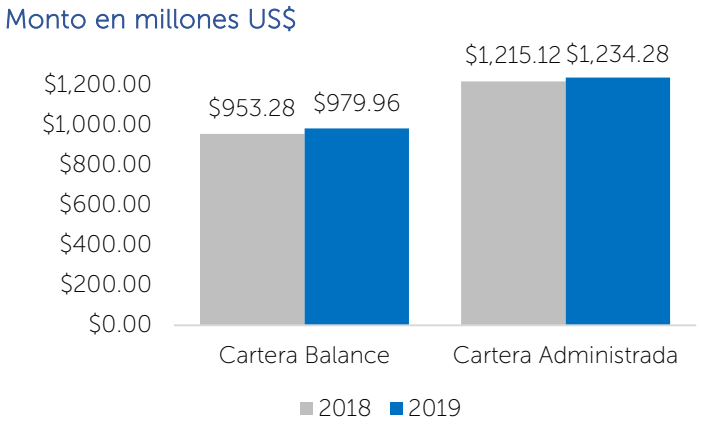
El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional, al cierre de 2019 registró el **66.2%** de participación del número de cartera hipotecaria administrada en el sistema financiero; hay que destacar que el FSV teniendo siempre en cuenta su rol social posee mecanismos para el saneamiento de la cartera hipotecaria con el objetivo de facilitar que las familias conserven su casa propia; ofreciendo a los clientes que por diversas razones se han retrasado en el pago de su préstamo diferentes modalidades, para que puedan mantener al día el pago de su casa y mantengan el patrimonio familiar.

a. Aspectos Generales

Para el cierre del año 2019 se registraron **95,580** préstamos en cartera hipotecaria por **US$979.96** millones; además se registró un total de **119,041** préstamos administrados por **US$1,234.28** millones.

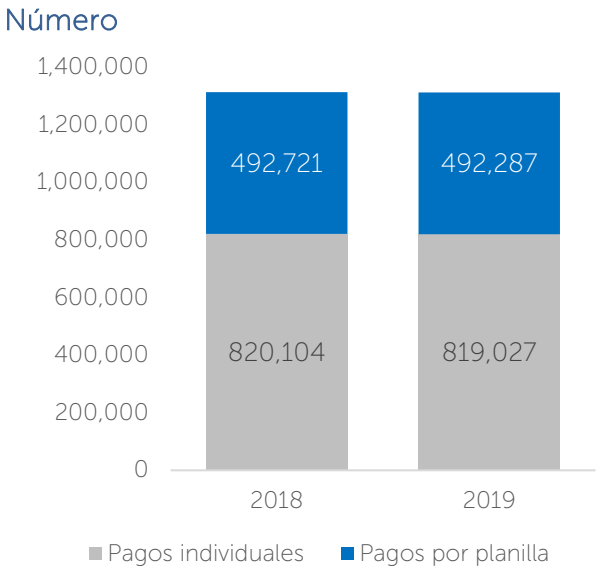
Préstamos en Cartera Total Administrada y Cartera Hipotecaria

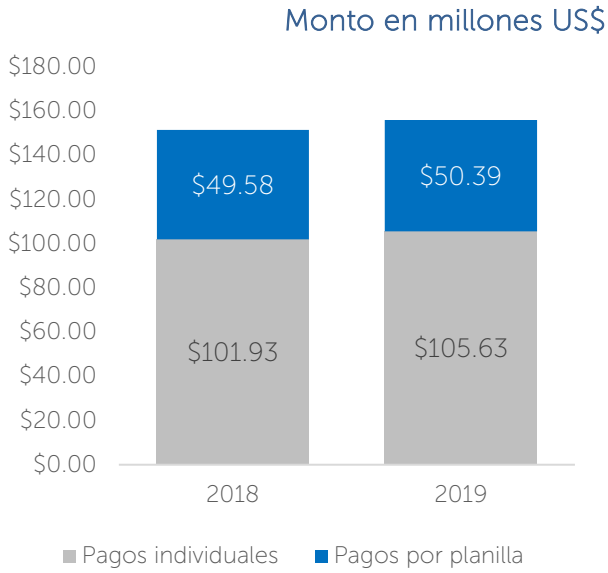




Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2020 registró **US$156.02** millones correspondientes a **1,311,314** pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos, **819,027** fueron pagos directos por **US$105.63** millones (representando **62.5%** en número y **67.7%** en monto) y **492,287** pagos por planilla por **US$50.39** millones (**37.5%** en número y **32.3%** en monto), tal como se muestra a continuación:





b. Reducción del Índice de Mora

Al cierre de 2019 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de **4.21%**, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

- La colocación de **6,366** créditos hipotecarios por un monto total de **US$115.83** millones, correspondientes al plan de inversión institucional.

- La amplia y diversificada red de canales de pago, ha facilitado a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos en mora; en el período la captación en efectivo fue de **US$156.02** millones (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de **US$59.28** millones.

- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para la recuperación de saldos vencidos y en mora, la contribución de las alternativas de solución aplicadas fue **US$0.72** millones por medio de débitos a cuenta de ahorro, **US$5.99** millones adjudicaciones de daciones en pago, **US$3.62** millones liquidados por la compañía de seguros, **US$9.76** millones por medio de venta de viviendas, **US$3.83** millones refinanciamientos de deuda, **US$16.34** millones por adjudicaciones judiciales, **US$22.31** millones reestructuraciones de deuda y **US$1.25** millones otras formas de pago.

- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **4,072** préstamos por un monto total de **US$58.30** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **5,122** préstamos por un monto de **US$65.75** millones.

c. Medidas de apoyo a usuarios para que conserven sus viviendas

Las medidas de apoyo enfocadas a mora, brindadas para que los usuarios conserven su vivienda mostraron los siguientes resultados:

i. Soluciones de mora

El FSV cuenta con diversas modalidades con las que el usuario puede mantener la propiedad de su vivienda y asegurarle el futuro a su familia. Los resultados para el año 2019 se muestran a continuación:

	2018		2019		Variación	
Medidas de apoyo	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
Aplicación de cotizaciones	3,055	$0.87	2,530	$0.72	-525	-$0.15
Reestructuración de deuda	1,282	$17.02	1,558	$22.31	276	$5.30
Planes temporales de pago	204	-	311	-	107	-

Refinanciamientos	255	$2.90	329	$3.83	74	$0.93
Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera	57	-	71	-	14	-
Plan temporal por desempleo	61	-	48	-	-13	-
Total	4,914	$20.79	4,847	$26.87	-67	$6.08

ii. Plan proceso prejudicial de conciliación

En el año 2019, mediante este plan, el cual promueve alternativas de solución a través de las figuras legales de la mediación y/o conciliación con los clientes que se encuentran en mora, según cartera hipotecaria de cuentas de orden, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se ejecutaron **240** procesos de conciliación, de los cuales **146** clientes conciliaron con un acuerdo de pago, **4** clientes no pudieron ser citados a la audiencia, **58** clientes no se presentaron a la audiencia, **18** casos no fueron admitidos en los diferentes juzgados, **5** clientes no aceptaron ningún acuerdo de pago y **9** audiencias quedaron pendientes de celebrarse al cierre de 2019.

- Del total de las conciliaciones con acuerdo de pago el **88%** están cumpliendo con el acuerdo de pago o se encuentran dentro de la fecha establecida para iniciar pago.

Este mecanismo es una oportunidad más al cliente para que este pueda conservar su patrimonio familiar.

B. MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

En el año 2019, el FSV impulsó importantes medidas de modernización y fortalecimiento institucional y financiero, convirtiéndola en una institución más preparada para enfrentar los retos posteriores y abrir mayores posibilidades de acceso a créditos.

1. Resultados de los puntos de atención

a. Agencias y Sucursal Paseo

Con el objetivo de modernizar y acercar los servicios, el FSV facilita el acceso a créditos hipotecarios a las familias por medio de sus agencias y Sucursal Paseo, brindando así mayor accesibilidad, atención personalizada y horarios convenientes.

Entre los trámites que se realizan se encuentran: precalificación de solicitudes de crédito, consulta de requisitos, condiciones y ventajas, información sobre la oferta de vivienda nueva,

recepción de solicitudes. Asimismo, la generación de estados de cuentas, consultas sobre cobertura de seguro, opciones para el pago de mora y formas de pagos, entre otros servicios.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el 2019:

- Oficina Central se atendieron **219,932** clientes y se escrituraron **4,861** créditos por un monto de **US$79.11** millones, beneficiando a más de **20,400** salvadoreños.
- Sucursal Paseo se atendieron **23,594** clientes y se escrituraron **349** créditos por un monto de **US$7.66** millones, beneficiando a más de **1,400** salvadoreños.
- Agencia Santa Ana se atendieron **26,569** clientes y se escrituraron **648** créditos por un monto de **US$13.91** millones, beneficiando a más de **2,700** salvadoreños.
- Agencia San Miguel se atendieron **19,793** clientes y se escrituraron **508** créditos por un monto de **US$15.15** millones, beneficiando a más de **2,100** salvadoreños.

b. Ventanillas de atención en Estados Unidos

Con el objetivo de acercar sus servicios a los salvadoreños en el exterior, el FSV inauguró ventanillas de atención en Consulados de El Salvador en Estados Unidos:

- Consulado de Los Ángeles, California (inaugurada en 2015): en el 2019 se atendieron **621** personas en dicho punto y se han escriturado un total de **37** créditos por un monto de **US$1.48** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Long Island, Nueva York (Inaugurada en 2018): en el 2019 se atendieron **91,199** personas y se han escriturado un total de **15** créditos por un monto de **US$0.49** millones en dicha ventanilla.
- Consulado de Silver Spring, Maryland (Inaugurada en 2018): en el 2019 se atendieron **1,897** personas y se han escriturado un total de **22** créditos por un monto de **US$0.89** millones provenientes de dicha ventanilla.

En dichas ventanillas se realizan precalificaciones, se brinda información de las líneas y programas crediticios, proyectos habitacionales en El Salvador, solicitudes en trámite y canales de pago; además, se recibe documentación para iniciar trámite de crédito y se facilitan modelos de poderes oficiales, entre otros servicios.

2. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población

a. **Centro de atención telefónica del FSV:** Ese atendió un total de 73,310 llamadas:

- 69,840 se recibieron en el Call Center 190
- 3470 a través de la línea gratuita para Estados Unidos.

Mediante esta vía se brindó información sobre: líneas de crédito, precalificaciones, información de seguros, mora de préstamos, entre otros.

"Tu Fondo Móvil": Se participó en 237 eventos atendiendo a 4,701 clientes:
150 visitas a empresas con 2,974 clientes atendidos.
7 Ferias de Viviendas en centros comerciales con 1,058 clientes atendidos.
46 Ferias de Viviendas en proyectos vivienda nueva con 348 clientes atendidos.
34 eventos diversos con 321 clientes atendidos.

b. Canales de pago: Al cierre de 2019 el FSV brindó diversas modalidades para realizar los pagos:

- Pagos a través del sitio web, con 5,649 clientes matriculados.
- Pago Electrónico Gobierno de El Salvador, 10,952 abonos a préstamos por un monto de US$13.86 millones.
- Más de 440 puntos de pago a nivel nacional, a través de los bancos autorizados y Punto Express.

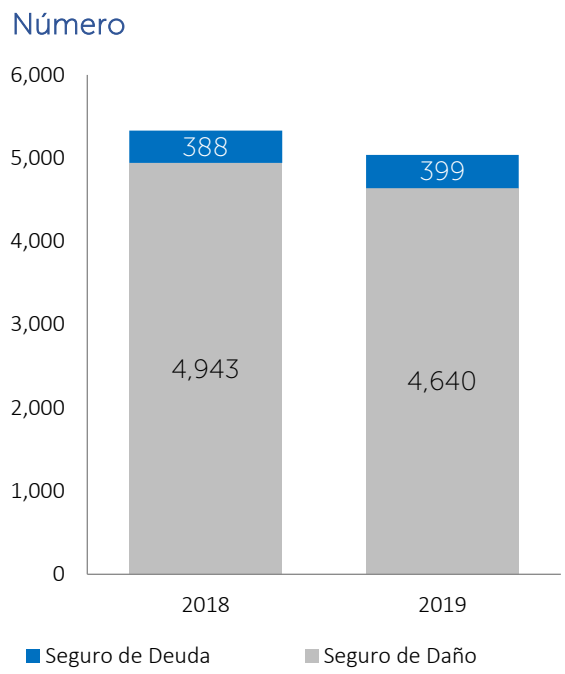
Medios electrónicos: En el año 2019, los clientes realizaron:

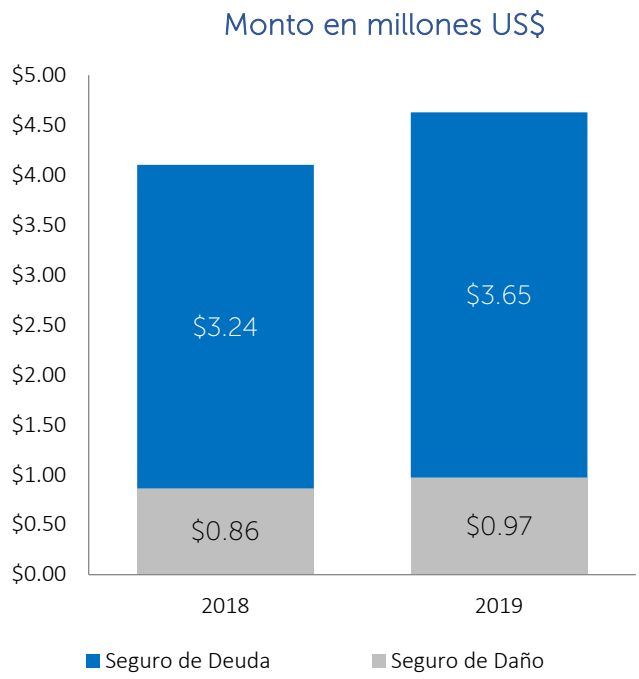
109,939 consultas en kioscos electrónicos.
553,820 visitas en sitio web.
Se realizaron 44,858 instalaciones de la FSV APP en dispositivos:
42,589 con sistema operativo Android.
2,269 con sistema operativo iOS.
194,408 consultas desde la aplicación.

3. Trámites de reclamos de seguros

El FSV brinda con el otorgamiento de crédito una amplia cobertura para para la protección del patrimonio familiar, incluyendo seguro de daño y de deuda. Las pólizas de seguros contemplan un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda protegiendo la construcción original de la vivienda, así como remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan reportado y/o financiado por el FSV. Además, la vivienda está asegurada mientras el financiamiento esté vigente. Por su parte, el seguro de deuda es aplicado en los casos: de muerte de deudor o codeudor y por invalidez total del 66.6% en adelante. Para el año 2019 se atendieron un total de **5,039** reclamos de seguros por **US$4.62** millones; los resultados se detallan a continuación:

Póliza	2018		2019		Variación	
	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
Seguro de Daño	4,943	$0.86	4,640	$0.97	-303	$0.11
Seguro de Deuda	388	$3.24	399	$3.65	11	$0.41
Total	5,331	$4.10	5,039	$4.62	-292	$0.52





4. Reducción de Tasas de Interés

La Asamblea de Gobernadores, en atención a la solicitud efectuada por la Ministra de Vivienda de brindar mayor accesibilidad al crédito para las familias de menores ingresos, autorizó una importante mejora en la reducción de tasas de interés y primas para las diferentes líneas y programas de crédito, lo cual ha permitido que más familias accedan a un crédito para vivienda. Las mejoras en la Política Crediticia del FSV entraron en vigencia a partir del 2 de septiembre de 2019, de acuerdo con cada programa:

- Se bajaron las tasas de interés para adquirir una **casa nueva de precio menor a $25 mil dólares** enfocado a familias de hasta 2.5 salarios mínimos ($760.43 dólares).

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta $25,000.00	30 años	4.00%	0%	100%
Informal	Hasta $25,000.00	25 años	5.00%	3%	97%

- En el **Programa Vivienda Social**, se mejoran las condiciones de la vivienda recuperada bajando la tasa de interés y con cero prima.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Todos	Hasta $25,000.00	30 años	3.00%	0%	100%

- Se redujeron las tasas para el **Programa Casa Mujer** (dirigido a mujeres con ingresos de hasta US$1,000.00 y edad entre 26 a 45 años), en las líneas de vivienda nueva, usada y activos extraordinarios.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta $50,000.00	30 años	4.90%	2%	98%
Informal	Hasta $38,200.00	25 años	6.90%	5%	95%

- En el **Programa Casa Joven** (dirigido a personas entre 18 a 25 años), se redujeron las tasas para la vivienda de interés social y vivienda de ingresos medios.

Vivienda nueva					
Sector	**Precio de venta**	**Plazo hasta**	**Tasa**	**Prima**	**% a financiar**
Formal	Hasta $38,900.00	30 años	5.75%	3%	97%
	Más de 38,900.00 hasta $150,000.00	30 años	6.85%	5%	95%
Informal	De $0 hasta $150,000.00	25 años	7.25%	5%	95%
Vivienda usada					
Formal	Hasta $38,900.00	30 años	6.90%	3%	97%
Formal	Más de 38,900.00 hasta $150,000.00	30 años	6.90%	5%	95%
Informal	De $0 hasta $150,000.00	25 años	8.85%	5%	95%

- Mejora integral de las condiciones de la política crediticia para la vivienda de interés social, reduciendo las tasas de interés y primas para las líneas de vivienda nueva, usada, lote y RAM (Reparación, Ampliación y Mejora).

Vivienda nueva					
Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta $38,900.00	25 años	5.85%	2%	98%
Informal	Hasta $38,900.00	25 años	7.50%	10%	90%
Vivienda usada					
Formal	Hasta $38,900.00	25 años	7.50%	8%	92%
Informal	Hasta $38,900.00	15 años	9.99%	10%	90%

Con estas mejoras, el Ministerio de Vivienda y las Instituciones del Sector, ha buscado atender la necesidad de la ciudadanía de disponer de mejores condiciones y oportunidades para que las familias puedan adquirir una vivienda propia.

5. Seguimiento de la satisfacción del cliente

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad, la atención brindada a los clientes actuales y futuros es de mucha importancia, por lo que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener información valiosa para el proceso de mejora continua. Para el cierre del año 2019 los resultados más relevantes fueron:

El índice de satisfacción al cliente fue de **90.99%.**

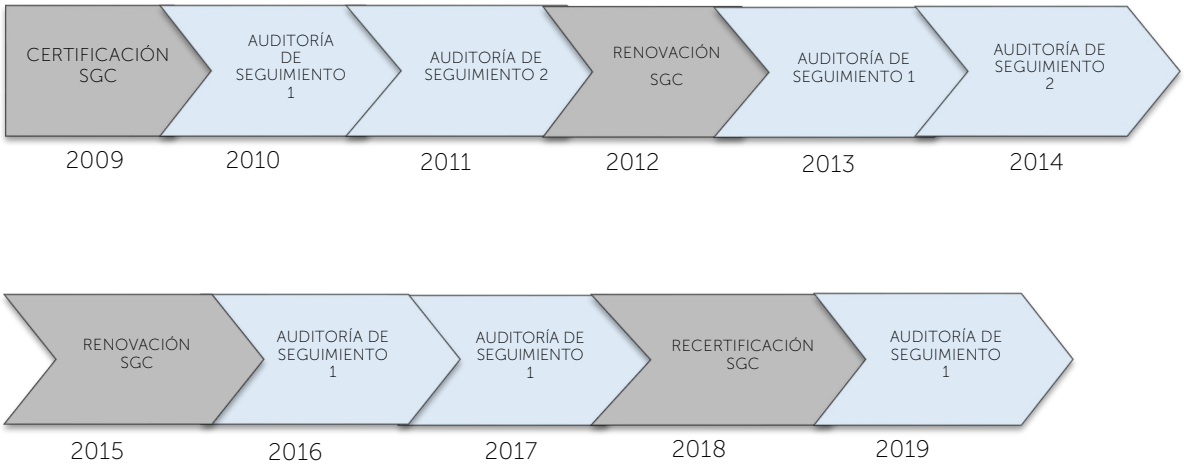
El índice de recomendación fue de **96.00%.**

C. Sustentabilidad y calidad en los servicios

1. Sistema de Gestión de Calidad

El FSV es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2015 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 2015. Los resultados de las auditorías del SGC han ratificado la eficacia del Sistema, y en consecuencia, la certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 y actualmente ISO 9001:2015.

Este logro evidencia la Mejora Continua del Sistema, reflejo del trabajo en equipo realizado y del compromiso en la búsqueda de nuevas prácticas de servicio que sean más competitivas y eficientes enfocadas al cliente externo e interno.



TIPO	Fechas de auditorías externas				
	Febrero 2015	Abril 2016	Abril 2017	Marzo 2018	Abril 2019
Puntos Fuertes	8	5	7	8	9
Oportunidad de Mejora	14	12	11	11	15
Observación	14	15	12	8	6
No Conformidad	0	1	1	1	0

Reconocimientos

Con la finalidad de incentivar a la búsqueda de la mejora continua, reconocer la aplicación de los valores institucionales y los esfuerzos integrales para fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad; el 20 de mayo se hizo entrega de los Reconocimientos del SGC al desempeño de cada proceso, como se muestra a continuación:

- En la categoría "Gestión y Desempeño" se reconoció a Registro de Documentos;
- En la categoría "Satisfacción al Cliente" se reconoció a Seguros;
- En la categoría "Satisfacción al Cliente Interno" se reconoció a Compras; y
- En la categoría "Procesos del Negocio" se reconoció a Formalización de Créditos.

2. Transparencia y derecho de acceso a la información

En el año 2019 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **1,227** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el portal gobierno abierto.
- Atención de **182** solicitudes de las cuales fueron resueltas en un promedio de **6.63** días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

3. Participación ciudadana y rendición de cuentas

i. *Programa de Capacitaciones en "Derecho de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Educación Financiera"*

De enero a diciembre de 2019 se realizaron un total de 16 capacitaciones atendiendo a un total de 559 personas, en Casas de la Cultura y Convivencia e Institutos Nacionales de diferentes municipios.

ii. Rendición de Cuentas

En fecha 9 de mayo de 2019, se realizó una socialización interna con el personal del FSV, presentándoles el Informe de Rendición de Cuentas. Se realizaron tres eventos de rendición de cuentas a la sociedad en general contando con una participación de **547** asistentes entre los cuales se encontraban medios de comunicación, sector construcción, clientes y público en general, tal como se detalla a continuación:

- 15 de mayo de 2019 en San Salvador se realizó la primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se contó con la asistencia de 207 personas.
- 21 de mayo de 2019 en Santa Ana, se realizó la segunda Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y asistieron **190** personas.
- 24 de mayo de 2019 en la ciudad de San Miguel, se desarrolló la tercera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas contando con una asistencia de **150** personas.

4. Clasificación de riesgo

Como parte del fortalecimiento institucional, el FSV ha logrado mantener las calificaciones de riesgos emitidas por las dos agencias especializadas.

FitchRatings

FITCH RATINGS	2015	2016	2017	2018	2019 *
EMISOR	A +	A +	A +	A +	A +
EMISIONES	AA -	AA -	AA -	AA -	AA -
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

ZUMMARATINGS

ZUMMA RATINGS	2015	2016	2017	2018	2019 *
EMISOR	A	A	A	A	A
EMISIONES	A +	A +	A +	A +	A +
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	NEGATIVA	ESTABLE	ESTABLE

ASPECTOS RELEVANTES DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO

- El modelo de negocio, aunado a las ventajas estructurales que su ley le proporciona, permite a FSV una estabilidad alta en la generación de ingresos, siendo una de las entidades locales menos volátiles en su desempeño financiero.
- El apetito de riesgo de FSV es alto y responde a su mandato y modelo de negocio. Este apetito mayor deriva de atender principalmente segmentos de crédito que son relativamente de riesgo mayor y generalmente desatendidos por la banca comercial.
- Opera con un apalancamiento bajo, que le permite contar con indicadores de capital robustos y capacidad alta de absorción de pérdidas.
- La estructura pasiva de FSV posee un nivel bajo de pignoración, al contar con fuentes aseguradas que le permiten una trayectoria de estabilidad y costo bajo. En este sentido, el pasivo financiero se encuentra conformado principalmente por emisiones de deuda y un fondo de pensiones cerrado, el cual disminuirá únicamente al momento de retiro y/o fallecimiento de los cotizantes.

- El modelo de negocio, aunado a las ventajas estructurales que su ley le proporciona, permite a FSV una estabilidad alta en la generación de ingresos, siendo una de las entidades locales menos volátiles en su desempeño financiero.
- El apetito de riesgo de FSV es alto y responde a su mandato y modelo de negocio. Este apetito mayor deriva de atender principalmente segmentos de crédito que son relativamente de riesgo mayor y generalmente desatendidos por la banca comercial.
- Opera con un apalancamiento bajo, que le permite contar con indicadores de capital robustos y capacidad alta de absorción de pérdidas.
- La estructura pasiva de FSV posee un nivel bajo de pignoración, al contar con fuentes aseguradas que le permiten una trayectoria de estabilidad y costo bajo. En este sentido, el pasivo financiero se encuentra conformado principalmente por emisiones de deuda y un fondo de pensiones cerrado, el cual disminuirá únicamente al momento de retiro y/o fallecimiento de los cotizantes.

5. Reconocimientos recibidos

Durante el año 2019, el FSV obtuvo los siguientes reconocimientos por su destacada labor institucional:

- Tribunal de Ética Gubernamental

En el mes de abril de 2019, la Comisión de Ética del FSV participó de la Primera Feria de Formación Ética Pública, organizada por el Tribunal de Ética Gubernamental (TEG), dando a conocer el esfuerzo que el personal de FSV realiza para promover los principios éticos en sus labores diarias. La institución nuevamente se lució como una de las entidades gubernamentales que encabeza la lista de las instituciones, con mayor participación en actividades que promocionan y difunden la Ley de Ética Gubernamental.

En el mes de octubre en el marco de la Semana Ética 2019 denominada "Competencias Éticas en la Gestión Pública", el FSV recibió el máximo galardón "Excelencia Ética 2019", reconocimiento al esfuerzo institucional de difusión, capacitación e interacción en campañas de divulgación de contenidos de Ética Gubernamental.

- Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

En el mes de agosto de 2019, el FSV recibió un reconocimiento de CONAMYPE, por ser una de las 5 instituciones de Gobierno que más apoyo ha brindado a los micro y pequeños empresarios salvadoreños, durante los primeros seis meses de 2019. El reconocimiento fue entregado en la categoría de entidades autónomas.

De acuerdo al informe de CONAMYPE, estos reconocimientos nacen del monitoreo de las compras que realiza cada institución en favor de la población emprendedora y son evidencia del cumplimiento a la Ley MYPE con respecto a las compras que las entidades de gobierno realizan.

- Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

En el mes de marzo de 2019, el FSV a través de su Unidad de Género recibió el reconocimiento "Prudencia Ayala" gracias al compromiso institucional en favor de la Igualdad y Derecho de la Mujer. Asimismo, ISDEMU destacó al FSV por el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Igualdad por fortalecer la autonomía económica de las mujeres.

- Instituto Salvadoreño del Seguro Social

En el mes de julio el Fondo Social para la Vivienda (FSV) recibió un reconocimiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), por ser seleccionada como una de las Clínicas Empresariales con mejores indicadores de gestión, durante las actividades del período enero a junio 2019.

6. Otras acciones relevantes

- Conmemoración del Día Nacional e Internacional de la Mujer

En conmemoración al 8 de marzo, Día Nacional e Internacional de la Mujer, el Fondo Social para la Vivienda en cumplimiento a lineamientos brindados por ISDEMU, ente rector en materia de igualdad entre mujeres y hombres, mediante su Unidad de Género y en coordinación con el Área de Gestión y Desarrollo Humano, Unidad de Comunicaciones y Área de Recursos Logísticos, desarrollaron diversas acciones:

- Divulgación de Posicionamiento Institucional relativos a los avances del FSV en el fortalecimiento de la autonomía económica de la población femenina, cerrando brechas en el otorgamiento de créditos para viviendas entre mujeres y hombres, en cumplimiento a las competencias previstas en la normativa nacional para la igualdad de género.
- La Unidad de Comunicaciones en coordinación con el Área de Ventas desarrolló, el día 9 de marzo, la Primera Feria de Vivienda para Mujeres, en Plaza Siman de Metrocentro, en la cual se promovió el programa Casa Mujer.
- Se brindó al personal la charla denominada "Derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia en el ámbito laboral", impartida por la Mtra. Glenda Baires, Jueza Especializada de Sentencia para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para la Mujer de San Salvador.
- Así mismo, se difundieron audiovisuales respecto a los avances y desafíos en materia de igualdad y videos por intranet sobre los compromisos institucionales en la fecha conmemorada y los avances a favor de las relaciones igualitarias con aportes de compañeras y compañeros de la institución.

- Conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente

En conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente, el personal del FSV realizó diversas actividades, con el fin de hacer hincapié en la importancia y necesidad que tenemos de cuidar de nuestros recursos naturales:

- La Unidad Ambiental realizó un concurso interno, para elegir la frase emblema que reforzará toda acción institucional en favor de nuestro medio ambiente. La frase ganadora del Primer Lugar fue: "FSV contribuye a un planeta verde" escrita por Blanca Lidia Aguirre, el Segundo Lugar fue entregado a Sandra Patricia Escobar de Cerros, y el Tercer Lugar a Ángela Albertina Rodríguez Matheu.
- Se realizó un evento en el que participaron diferentes talentos del FSV, quienes compartieron con los asistentes canciones en favor del cuido y respeto hacia el Medio Ambiente. Además, entregaron plantas ornamentales y frutales al personal del FSV.

En el marco de los programas del eje de Saneamiento Ambiental, se desarrolló una Jornada de Limpieza y Fumigación, buscando eliminar criaderos de zancudos y otros insectos localizados en el entorno interno del edificio de la Oficina Central, así como también, promover una imagen de aseo de la Institución.

- Atención a clientes afectados por la cárcava de la Residencial Santa Lucía

En octubre 2019, se atendió a clientes del FSV afectados por una cárcava de grandes dimensiones que se formó en la Residencial Santa Lucía, Ilopango, la cual afectó a los habitantes de dicha residencial. El FSV cuenta con 104 créditos vigentes de familias que están en el área de influencia de la cárcava, por lo cual se brindaron soluciones oportunas a dichas familias, las cuales fueron aprobadas por la Asamblea de Gobernadores, destacándose las siguientes:

- Suspensión por 1 año de la cuota total del préstamo, a partir del mes de octubre 2019.
- Otorgamiento, a través de la póliza de seguro de daños, lo siguiente:

- ✓ Pago de transporte para el traslado de sus pertenencias por un valor de US$60.00.
- ✓ Pago de alquiler emergente por 6 meses equivalente al valor de la cuota actual que abonan por el préstamo, siendo el valor mínimo US$100.00 mensuales.

El Fondo aprobó entregar un monto total de US$374,400.00 en concepto de alquiler emergente y complemento, a las 104 familias, lo que representa US$3,600.00 para cada una por un año (12 meses a $300.00 mensuales).

- Opción de reubicación a una vivienda recuperada del FSV ubicadas en diferentes zonas del país que sería elegida por la familia afectada conforme a la disponibilidad de viviendas propiedad del Fondo.
- Atención a familias afectadas en: punto de atención ubicado en la Residencial Santa Lucía, Call Center 190, redes sociales y en la Agencia Central.

06

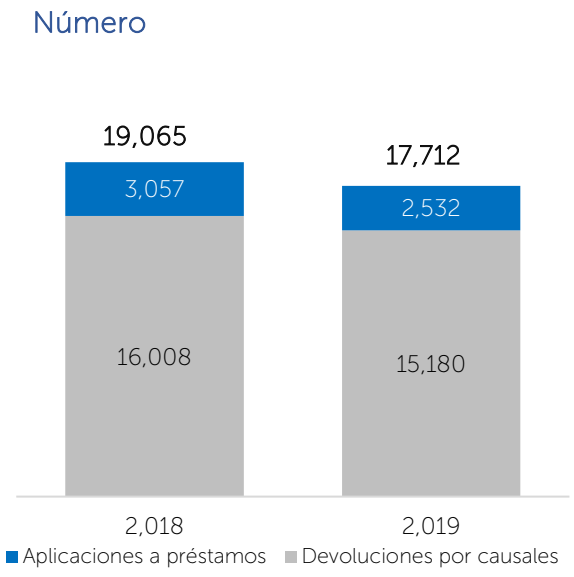
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

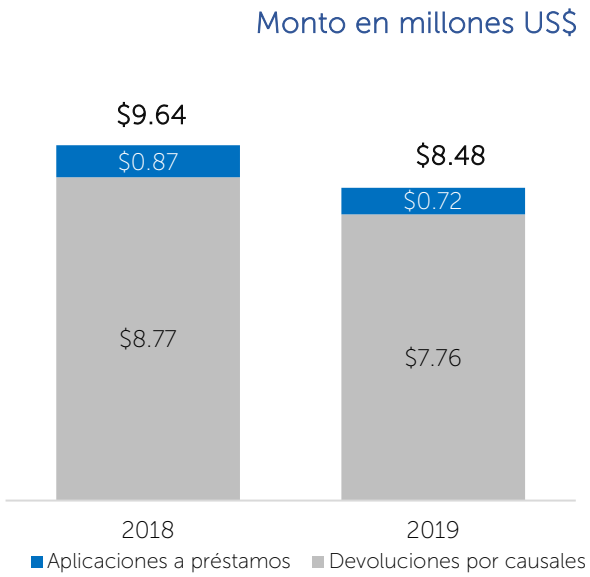
En cumplimiento a las obligaciones contraídas por el FSV, con el objetivo de obtener recursos adecuados para el financiamiento de su Plan de Inversión, se honró la deuda por medio de la devolución de cotizaciones y pago de intereses y amortización del capital principal, de acuerdo con el siguiente detalle:

a. Devolución y aplicación de cotizaciones

Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2019 se atendieron **17,712** casos por **US$8.48** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con **15,180** casos por **US$7.76** millones; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **2,532** casos por **US$0.72** millones.

Cotizaciones (Número y millones de US$)	2018	2019	Variación	
			Absoluta	Relativa
Devolución por causales (Jubilación, Incapacidad Total Permanente y Muerte)				
Número	16,008	15,180	-828	-5.17%
Monto	$8.77	$7.76	-1.01	-11.52%
Aplicaciones a préstamos				
Número	3,057	2,532	-525.00	-17.17%
Monto	$0.87	$0.72	-0.15	-16.91%



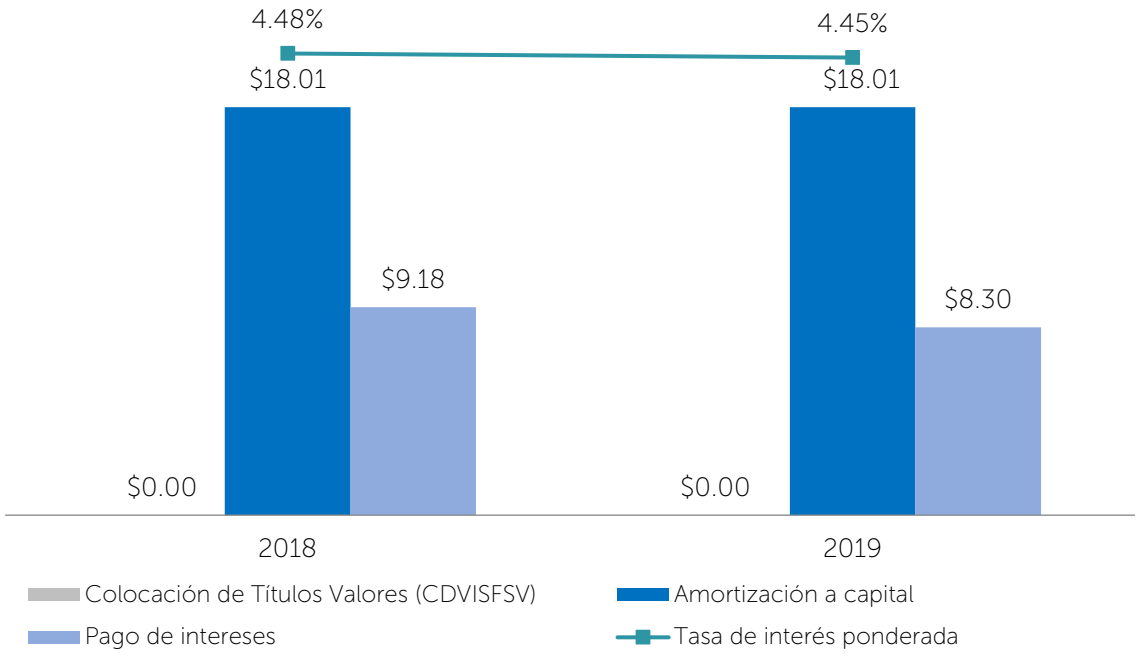


b. Otros compromisos

1. Títulos Valores

Un compromiso significativo de la institución es el pago realizado a los títulos valores emitidos en Bolsa de Valores y adquiridos por las administradoras de fondos de pensiones. Para el año 2019, se efectuaron pagos de capital por **US$18.01** millones, pago de intereses por **US$8.30;** además las emisiones al periodo informado acumulaban saldos por **US$172.40** millones.

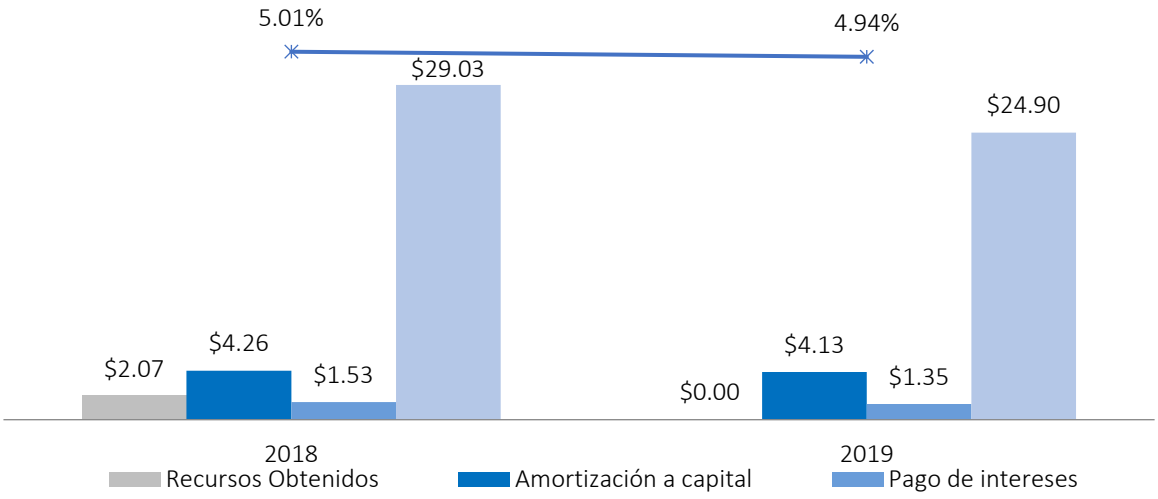
Conceptos En millones de US$	2018	2019	Variación absoluta
Colocación de Títulos Valores (CDVISFSV)	$0.00	$0.00	$0.00
Amortización a capital	$18.01	$18.01	$0.00
Pago de intereses	$9.18	$8.30	-$0.88
Saldos por emisiones	$190.41	$172.40	-$18.01
CDVISFSV	$126.07	$111.05	-$15.02
CIFSV	$64.34	$61.35	-$2.99
Tasa de interés ponderada	4.48%	4.45%	-0.03%



2. Préstamo BANDESAL

Al mes de diciembre 2019 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) registró un saldo de **US$24.90** millones, efectuándose pagos de capital por **US$4.13** millones y pago de intereses por **US$1.35** millones.

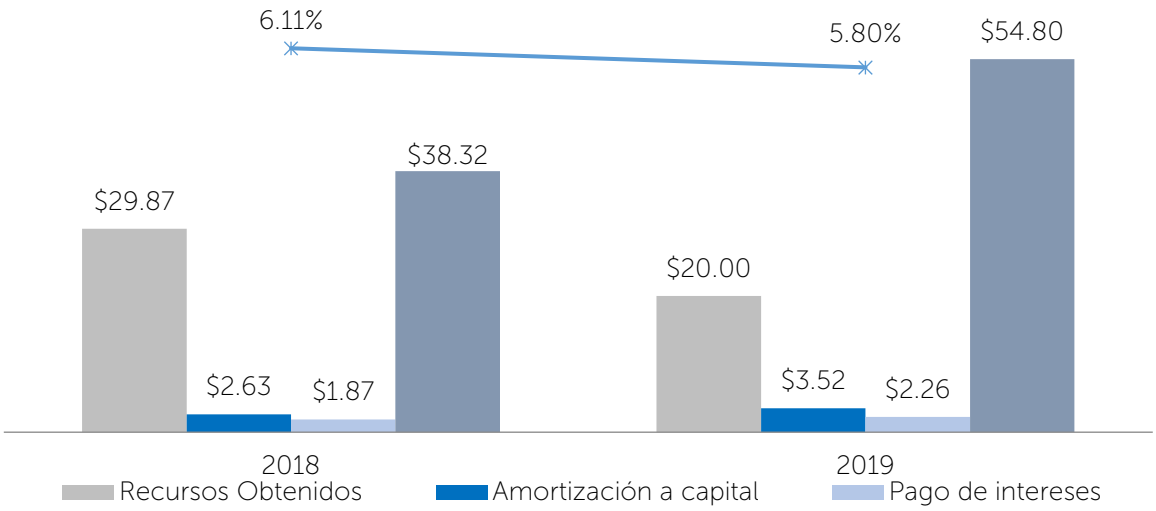
Conceptos	2018	2019	Variación absoluta
Recursos Obtenidos	$2.07	$0.00	-$2.07
Amortización a capital	$4.26	$4.13	-$0.13
Pago de intereses	$1.53	$1.35	-$0.18
Saldo	$29.03	$24.90	-$4.13
Tasa de interés ponderada	5.01%	4.94%	-0.07%



3. Préstamo BCIE

El préstamo vigente con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2019 registró desembolsos por US$20.00 millones obteniendo un saldo de **US$54.80** millones, efectuándose pagos de capital por **US$3.52** millones y pago de intereses por **US$2.26** millones.

Conceptos	2018	2019	Variación absoluta
Recursos Obtenidos	$29.87	$20.00	-$9.87
Amortización a capital	$2.63	$3.52	$0.89
Pago de intereses	$1.87	$2.26	$0.39
Saldo	$38.32	$54.80	$16.48
Tasa de interés ponderada	6.11%	5.80%	-0.31%



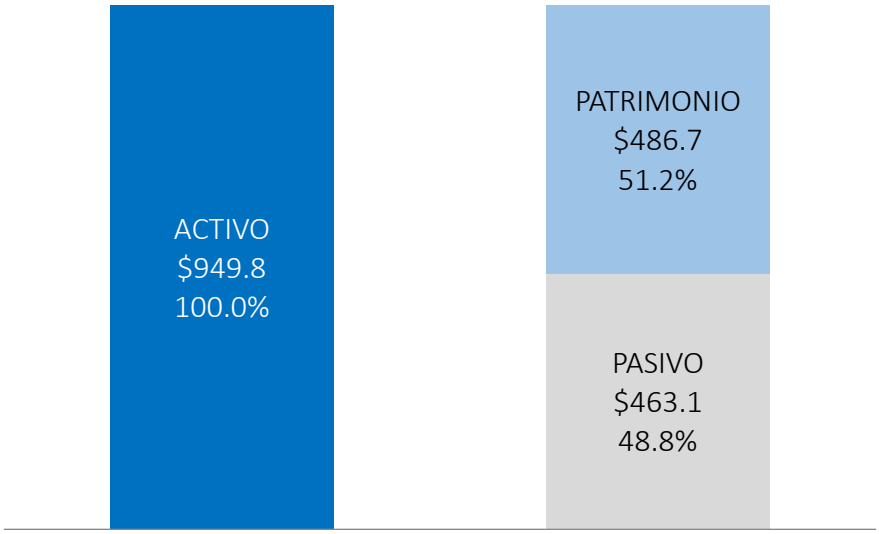
07

RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS

A. Estados Financieros

Los positivos resultados en la gestión del FSV se evidencian en el fortalecimiento de los indicadores financieros que han mantenido a la Institución como líder en el financiamiento habitacional en el país. Los resultados se demuestran por medio de los siguientes aspectos:

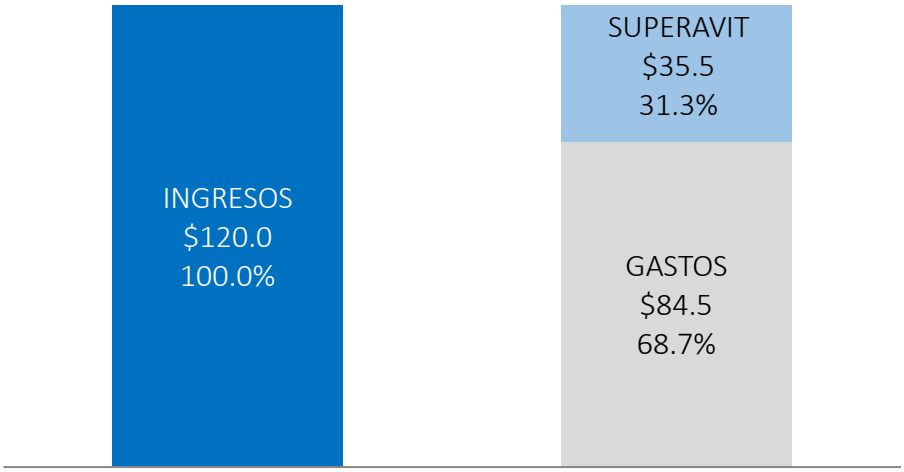
1. Balance de la Situación



En el año 2019 el balance de situación cerró con los siguientes resultados:

- Las cuentas destacadas en el rubro de los Activos son la Cartera Hipotecaria y la Disponibilidad, que entre ambos acumulan el **96.6%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con **US$194.1** millones (**41.9%**), los Títulos Valores que acumulan aproximadamente **US$172.4** millones (**37.2%**) y el financiamiento de BANDESAL y otros préstamos con un saldo de **US$79.8** millones (**17.2%**), cuentas que representan en su conjunto un **96.3%** del Pasivo Total.
- El Patrimonio incluye Reservas Generales por **US$438.6** millones (**90.1%**), constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y **US$35.5** millones del ejercicio 2018, montos que se acumulan para financiar, en gran parte el Plan de Inversión.

2. Estado de Resultados



Se presenta a continuación la información correspondiente al estado de resultados al cierre de 2019:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan **US$76.9** millones (**64.1%**) del total y Otros Ingresos **US$43.0** millones (**35.9%**), el primero que incluye el cobro de los intereses generados por la Cartera Hipotecaria en Balance y los segundos productos financieros los recibidos por préstamos en Cuentas de Orden.

- Los gastos más representativos para el periodo 2019 son: Saneamiento de Préstamos Hipotecarios **US$30.2** millones, los Gastos Financieros por **US$13.3** millones y Saneamiento de Activos Extraordinarios por **US$16.0** millones (**19.0%**) acumulando en su conjunto el **70.5%** de los Gastos Totales.

- El superávit del ejercicio fue de **US$35.5** millones, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. Indicadores Financieros

La eficiente administración ejercida durante el año 2019 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

	2018	2019	Variación
A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	7.82%	7.51%	-0.31%
B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)	3.71%	3.79%	0.08%
C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo:			
a. Cartera Vencida	$36.50 millones	$41.28 millones	$4.78 millones
Reserva	149.84%	139.51%	-
b. Cartera Reestructurada	$56.65 millones	$72.30 millones	$15.65 millones
Reserva	100.00%	100.00%	-
c. Activos Extraordinarios	$52.86 millones	$66.06 millones	$13.20 millones
Reserva	100.00%	100.00%	-

- Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE), se considera una tasa razonable acorde con las circunstancias actuales de mercado y como resultado se aplica al saldo de la Reserva General.
- Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROA), este índice presenta la utilidad obtenida por cada dólar de activo de la Institución, y entre más alto se presente, significa una mayor eficiencia en el caso de los bienes y servicios de la Institución, considerando el actual como muy bueno.
- El FSV haciendo esfuerzos para su sostenibilidad financiera, posee Cobertura Patrimonial para los riesgos de: Cartera Vencida, Cartera Reestructurada y Activos Extraordinarios.

C. Informe de los auditores independientes

Con base en el análisis de los resultados de los indicadores financieros, gestión presupuestaria, rendimiento económico, entre otros aspectos obtenidos para el año 2018; los auditores Velásquez Granados y Cía emitieron el siguiente informe:

VG Y CIA

Contadores
Impuestos
Auditores
Consultores
Atrasos Contables

Organizaciones de Empresa
Autorización Libros de IVA
Autorización de Libros Contables
Autorización de Sistemas Contables

VELASQUEZ GRANADOS Y CIA
CONTADORES, AUDITORES Y CONSULTORES

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Honorables Miembros de la Asamblea de Gobernadores del
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA (FSV)

Opinión

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA (FSV), al 31 de diciembre de 2019**, que comprende el Estado de Situación Financiera, Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos relativos al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, así como un resumen de las notas explic
financ

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la Situación Financiera de **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA (FSV)**, al 31 de diciembre de 2019, su Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con los principios, normas y procedimientos contenidos en el Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Subsistema de Contabilidad Gubernamental, aplicable a Instituciones Gubernamentales y aprobado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda.

En nu
todos
(FSV),
de Fo
proce
Integr
Gube
Ministerio de Hacienda.

Otras responsabilidades de informar

El Fondo Social para la Vivienda (FSV) es supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero, por lo que se encuentra obligado al cumplimiento de la normativa técnica aplicable, emitida por Superintendencia.

Nuestro informe se emite únicamente para el uso del Fondo Social para la Vivienda, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, esta restricción no pretende limitar la distribución del mismo.

Fundamento de la opinión

Realizamos nuestra auditoría con base a las; Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y Normas de Auditoría Gubernamental en lo aplicable. Nuestras responsabilidades conforme a esas normas se describen más detalladamente en la sección Responsabilidades del Auditor en relación con la Auditoría de Estados Financieros de nuestro informe.

Av. Sierra Nevada Nº 846, Col. Miramonte, San Salvador, El Salvador, C. A.
PBX: 2555-9600 FAX: 2555-9602 E-mail: velasquezgranados@gmail.com

08

ANEXOS

Estadísticas Institucionales

En número y monto en millones de US$

AÑO	CRÉDITOS ESCRITURADOS		SALVADOREÑOS BENEFICIADOS	CRÉDITOS VIVIENDA NUEVA	
	NÚMERO	MILLONES $		NÚMERO	MILLONES $
1973-2014	277,981	2,122	1,360,612	135,893	$1,207.03
2015	7,559	$143.27	31,748	1,937	$59.17
2016	5,941	$115.37	24,952	1,546	$47.80
2017	5,713	$97.18	23,995	1,177	$31.27
2018	5,189	$87.84	21,794	649	$20.60
2019	6,366	$115.83	26,737	865	$29.39
TOTAL	308,749	$2,681.45	1,489,838	142,067	$1,395.26

AÑO	SALDO BALANCE			ESTADO DE RESULTADOS	
	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	INGRESOS	GASTOS
2015	$852.15	$500.29	$351.86	$98.86	$67.39
2016	$871.42	$487.26	$384.16	$101.94	$69.62
2017	$897.11	$476.53	$420.58	$108.11	$74.73
2018	$930.34	$477.34	$453.00	$110.05	$75.59
2019	$949.81	$463.14	$486.67	$119.98	$84.45

AÑO	DEVOLUCIÓN COTIZACIONES		SALDO COTIZACIONES	COLOCACIÓN DE TÍTULOS VALORES
	CASOS	MILLONES $	MILLONES $	MILLONES $
1973-2014	213,133	$126.48	$241.47	$561.53
2015	13,369	$8.15	$232.71	$12.60
2016	16,465	$9.64	$222.24	$13.76
2017	16,535	$9.50	$212.09	$7.15
2018	16,008	$8.77	$202.65	$0.00
2019	15,180	$7.76	$194.08	$0.00
TOTAL	290,690	$170.31	-	$595.04

Créditos por departamento[6]

Departamento	Número			Monto		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ahuachapán	14	11	25	$0.26	$0.17	$0.43
Santa Ana	388	331	719	$8.48	$7.01	$15.49
Sonsonate	121	131	252	$2.65	$2.98	$5.63
Chalatenango	0	1	1	$0.00	$0.02	$0.02
La Libertad	490	444	934	$9.33	$8.50	$17.83
San Salvador	2,088	1,704	3792	$32.42	$26.47	$58.89
Cuscatlán	16	7	23	$0.29	$0.10	$0.39
La Paz	40	38	78	$0.61	$0.37	$0.98
Cabañas	2	2	4	$0.04	$0.07	$0.11
San Vicente	2	2	4	$0.04	$0.03	$0.07
Usulután	4	4	8	$0.10	$0.08	$0.18
San Miguel	276	244	520	$8.19	$7.47	$15.66
Morazán	1	0	1	$0.02	$0.00	$0.02
La Unión	4	1	5	$0.10	$0.03	$0.13
Total	3,446	2,920	6,366	$62.53	$53.30	$115.83

Créditos por Programa de financiamiento[7]

Programa Casa Joven

Género	2018		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	584	$11.11	575	$9.64	-9	-1.54%	-$1.48	-13.28%
Hombres	695	$11.75	716	$11.87	21	3.02%	$0.12	1.05%
Total	1,279	$22.86	1,291	$21.51	12	0.94%	-$1.35	-5.92%

Programa Civienda Cercana

Género	2018		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	72	$2.30	93	$3.10	21	29.17%	$0.80	34.82%
Hombres	55	$2.04	82	$3.38	27	49.09%	$1.34	65.87%
Total	127	$4.34	175	$6.48	48	37.80%	$2.14	49.39%

Programa Aporte y Crédito

Género	2018		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	90	$2.23	85	$1.74	-5	-5.56%	-$0.49	-22.08%
Hombres	107	$2.64	124	$3.23	17	15.89%	$0.59	22.54%
Total	197	$4.87	209	$4.97	12	6.09%	$0.10	2.09%

[6] La información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Tableau Server.
[7] La información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Tableau Server.

Programa Vivienda Social

Género	2018		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	391	$4.06	357	$3.54	-34	-8.70%	-$0.51	-12.69%
Hombres	337	$3.55	274	$2.83	-63	-18.69%	-$0.71	-20.12%
Total	728	$7.60	631	$6.37	-97	-13.32%	-$1.23	-16.16%

Programa Casa Mujer

Género	2018*		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	276	$4.69	1,384	$25.50	1,108	401.45%	$20.81	443.36%
Hombres	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	276	$4.69	1,384	$25.50	-	-	-	-

* Fecha de creación: Julio 2018

Programa Vivienda en Altura

Género	2018*		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	1	$0.11	5	$0.42	4	400.00%	$0.31	294.86%
Hombres	-	-	10	$1.02	10	100.00%	$10.00	100.00%
Total	-	-	15	$1.44	-	-	-	-

* Fecha de creación: Noviembre 2018

Programa Vivienda Nueva de hasta us$25,000.00

Género	2018*		2019		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	-	-	34	$0.66	34	100.00%	$0.66	100.00%
Hombres	-	-	42	$0.79	10	100.00%	$10.00	100.00%
Total	-	-	76	$1.45	-	-	-	-

* Fecha de creación: Septiembre 2019

Estados Financieros detallados al 2019

Monto en millones de US$

Balance General	2019
Activo	$949.80
Disponibilidades	$90.70
Cuentas por cobrar	$17.80
Inversiones	$0.30
Prestamos netos	$826.40
Activo fijo	$12.60
Otros activos	$2.00
Cuentas de orden	$255.90
Pasivo	$463.10
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos	$16.80
Prestamos	$79.80
Títulos valores	$172.40
Depósitos	$194.10
Patrimonio y reservas	$486.60
Patrimonio	$6.60
Reservas	$438.60
Superávit del ejercicio corriente	$35.50
Superávit del ejercicio anterior	$0.20
Superávit por revaluación	$5.70
Pasivo más patrimonio	$949.80
Cuentas de orden	$255.90

Estado de Resultados	2019
Ingresos de operación	$119.90
Financieros	$76.90
Venta de bienes y servicios	$0.40
Otros ingresos	$42.60
Ajustes de ejercicios anteriores	-
Gastos de operación	$84.40
Financieros	$13.30
Saneamiento activos extraordinarios	$16.00
Saneamiento cartera hipotecaria	$30.20
Administrativos	$24.90
Ajuste de ejercicios anteriores	-
Superávit	$35.50

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Fondo Social para la Vivienda
Año 2019

I. Generalidades

1. Introducción

Un buen gobierno corporativo es esencial para el correcto funcionamiento de las instituciones financieras y de la economía en su conjunto. La seguridad y robustez de la Institución son clave para la estabilidad financiera, por lo que su forma de operar es fundamental para la solidez económica.

El principal objetivo del gobierno corporativo debe ser salvaguardar el interés de las partes afectadas o interesadas, de conformidad con el interés público y de forma sostenible.

El gobierno corporativo determina la asignación de potestades y responsabilidades a los órganos de dirección y la Administración Superior en el desempeño de las actividades y el giro del negocio, entre ellos están: fijan la estrategia y los objetivos institucionales, seleccionan y supervisan al personal, dirigen las actividades, protegen los intereses de las partes interesadas, cumplen sus obligaciones y alinean la cultura, actividades y comportamiento con la expectativa de que la Institución operará de forma segura y sólida, con integridad y conformidad con la legislación y reglamentos vigentes, y establecen funciones de control.

2. Objetivo del informe

Evaluar la aplicación de los principios y prácticas de gobierno de la Institución en concordancia con la normativa respectiva, identificando brechas y oportunidades de mejora a fin de actualizarlas.

II. Evaluación de cumplimiento de principios de gobierno corporativo

1. Responsabilidades generales de órganos de dirección

a) La Asamblea de Gobernadores(as) es la autoridad máxima del Fondo, está integrada de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 11 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda*, y sus atribuciones están establecidas en el artículo 16 de la misma Ley. Los detalles sobre la celebración de sesiones, emisión de actas y otros los establece el *Instructivo de Gobierno Corporativo.*

b) La conformación, los requisitos, las atribuciones, el funcionamiento, entre otros del Consejo de Vigilancia están establecidas en los artículos 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda*.
c) La Junta Directiva cumple con las atribuciones establecidas en el artículo 26 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda,* lo regulado en las leyes u otros instrumentos normativos aplicables y lo establecido en las *Normas Técnicas de Gobierno Corporativo* según corresponda.

d) La integración, requisitos, impedimentos y régimen de suplencia de la Junta Directiva se aplica conforme se establece en los artículos 17, 18, 19, 20,21 y 24 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda*.

e) En el año 2019 se ha realizado cambios de sus miembros para los casos que ya cumplieron con el período según lo establece la normativa.
f) En los meses de septiembre y octubre de 2019, se publicó en el sitio web, apartado de gobierno corporativo la información de los órganos de dirección: nombre, cargo desempeñado, grado académico, extracto de la hoja de vida de cada uno. Además, al existir cambios, estos son actualizados en dicho apartado.

2. Aptitudes y composición de los órganos de dirección

La elección se ejecuta conforme al *Reglamento para la Elección de los Representantes de los Trabajadores y Patronos en la Asamblea de Gobernadores y el Consejo de Vigilancia del Fondo Social para la Vivienda*.

3. Estructuras y prácticas de los órganos de dirección

a) La Junta Directiva, conforme a la facultad conferida en el artículo 26 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda*, ha creado comités para el adecuado ejercicio de la función de supervisión y control, tales como: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité Ejecutivo, Comité de Créditos, Comité de Seguimiento de la Cartera Morosa y el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos.
b) El Comité de Auditoría, sus miembros poseen experiencia en prácticas de auditoría, información financiera y otros aplicables. En el *Instructivo de Gobierno Corporativo,* se detallan las atribuciones o funciones, frecuencia de reuniones y otros aspectos necesarios.
c) El Comité de Riesgos, posee dentro de sus miembros, directores externos independientes. Algunos miembros tienen experiencia en gestión de riesgos, gestión de capital y liquidez y otros aplicables. En el *Instructivo de Gobierno*

Corporativo, se detallan las atribuciones o funciones, frecuencia de reuniones y otros aspectos necesarios.

4. Administración Superior

a) Los miembros de la Administración Superior cuentan con la experiencia, competencia e integridad necesarias para la gestión institucional.
b) La selección del Presidente y Director Ejecutivo, le corresponde al Presidente de la República de El Salvador, el Gerente General ha sido nombrado por Junta Directiva del Fondo.
c) Ambos ejercen las facultades conferidas en los artículos del 29 al 33 de la *Ley del Fondo Social para la Vivienda* y demás normativa aplicable.
d) Por mandato de Junta Directiva y conforme a la normativa, ejercen una adecuada vigilancia para garantizar que las actividades sean coherentes con la estrategia de negocio, apetito de riesgo y políticas aprobadas por los órganos de dirección. Además, delegan responsabilidad al personal y establecen una estructura de gestión que promueve la transparencia y rendiciones de cuentas.
e) Implementan las estrategias de negocio, sistemas de gestión del riesgo, procesos y controles para gestionarlos a los que está expuesto de conformidad con leyes, regulaciones y políticas internas.
f) Proporciona información relevante y periódica que necesite los órganos de dirección para supervisar y evaluar la calidad de su desempeño, como: cambios de estrategias, resultados, condición financiera, normas de cumplimiento, deficiencias de control internos, entre otros.

5. Gobierno de estructuras de grupo

El Fondo por ser una institución autónoma, creada por Ley y una dependencia asociada al Órgano Ejecutivo, no cuenta con estructura de grupo o conglomerado financiero.

6. Función de gestión de riesgo

a) La Institución cuenta con una estructura para la gestión de riesgo, según detalle:
    i. Comité de Riesgos.
    ii. Unidad de Riesgos.
    iii. Oficialía de Cumplimiento.
    iv. Líder de cada proceso de trabajo.

v. Personal.

b) Se cuenta con una metodología y normativa documentada para los diferentes tipos de riesgos, donde se identifican los riesgos sustanciales, agregados y emergentes, se evalúan, se mide la exposición de la institución para hacer frente a ellos y existe revisión. Los resultados son sometidos a conocimiento o autorización de las instancias correspondientes para conocer el apetito de riesgo y límites sobre estos. La normativa que regula la gestión de riesgos es: *Instructivo para la Administración de Riesgos, Manual para la Gestión del Riesgo Operacional, Procedimiento de Administración de Riesgos*
c) Se realiza seguimiento continuo y se revisan periódicamente, para lo cual se han establecido indicadores, controles y otros para una sana gestión y cultura del riesgo. Se cuenta con modelos cuantitativos e informes para reportar la información relevante.
d) En este año se ha revisado algunos tipos de riesgos, buscando mejores prácticas para mejorar los mecanismos o metodologías que fortalezcan la gestión con un sistema de activación y alarma temprana, volviéndolo más robustas y eficaces.

7. Identificación, seguimiento y control de riesgos

a) La metodología está diseñada conforme al negocio de la Institución y los tipos de riesgos que se deben gestionar, garantizando que las capacidades de identificación, agregación, mitigación y seguimiento son proporcionales al tamaño y complejidad de la Institución y a su perfil de riesgo.
b) Los riesgos se identifican considerando tanto aspectos de balance como fuera de este, la cartera de préstamos, líneas de negocio y otros de mayor importancia.
c) En la medición del riesgo se están incluyendo elementos tanto cualitativos como cuantitativos que valoran su entorno operativo externo, incluyendo el riesgo reputacional.
d) Los controles internos están diseñados para garantizar que cada riesgo clave tenga un mecanismo, control u otra medida para que funcione de la forma esperada; estos proporcionan una garantía razonable, integridad, cumplimiento y eficacia del proceso.
e) Se analiza periódicamente la información y resultados para monitorear el comportamiento de las operaciones significativas.
f) En el análisis de riesgo se realizan escenarios de estrés o backtesting para comprender mejor las exposiciones potenciales al riesgo en circunstancias adversas, ejemplo: pruebas de continuidad del negocio, análisis de vulnerabilidades u otros.

g) Se realiza análisis de cartera crediticia o hipotecaria, opiniones de potenciales riesgos previos a lanzamientos de nuevos productos y servicios, o antes cambios importantes en el ambiente operativo o informático.

8. Comunicación de riesgos

a) Los diferentes riesgos que se identifican en la Institución son comunicados al personal o involucrados por diversos medios: boletines, informes y otros.
b) La posición de los riesgos es informada al Comité de Riesgos, Administración Superior, gerencias y jefaturas involucradas, y otras instancias correspondientes.
c) La información es presentada de forma concisa, prioritaria y significativa.

9. Cumplimiento

a) El Fondo cuenta con una Oficialía de Cumplimiento que garantiza que la Institución opera con integridad y en consonancia con las legislaciones, regulaciones y políticas internas aplicables.
b) La Oficialía se encarga además de asesorar en el cumplimiento de dichas normativas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
c) Actualmente, se han identificado la matriz de cumplimiento regulatorio institucional con los insumos de las matrices de las diferentes unidades organizativas, se encuentra en proceso el nombramiento del responsable de seguimiento.

10. Auditoría interna

a) La auditoría interna, constituye la tercera línea de defensa en el sistema de control interno, goza de independencia de las actividades auditadas, tiene un mandato claro y rinde cuentas al Comité de Auditoría y Junta Directiva. Además, cuenta con destrezas, recursos y autoridad necesaria.
b) Evalúa independientemente la eficiencia y eficacia de los sistemas y procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno.
c) Se rige por normativa internacional, nacional e interna aplicable como:
    i. Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental (NAIG).
    ii. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI).

iii. Normas Técnicas de Auditoría Interna para los integrantes del Sistema Financiero y mejoras (NRP-15).
iv. Norma de Regulaciones para el Manejo de la Garantía de las Emisiones de Valores de Deuda cuando esta se constituya con préstamos hipotecarios (RCTG-32/2010).
v. Instructivo de Monitoreo de Control Interno
vi. Manual de Auditoría Interna
vii. Manual de Descripción de Puestos
viii. Procedimientos de Auditoría Interna y Monitoreo

11. Retribución

a) La remuneración como un componente clave en la estructura de gobierno corporativo, esta es asignada en la Institución por tipo de puesto, responsabilidad, experiencia, competencia y otros.
b) Se cuenta con instrumentos normativos que regulan las remuneraciones, prestaciones y otras compensaciones.
c) El sistema salarial actual no esta orientado a asignaciones por escala, que estén alineados completamente a la estrategia de negocio, riesgos, objetivos y otros.

12. Divulgación y transparencia

a) La Administración Superior proporciona en forma anticipada a los miembros de órganos de dirección la información pertinente a los asuntos que se presentarán para su consideración.
b) Se informa la gestión institucional, las estrategias, políticas, resultados relevantes, entre otros.
c) Periódicamente se divulga en diversos medios información útil y relevantes, como: memoria de labores, boletines, publicaciones, sitio web, medio de comunicación y otros.

13. El papel de los supervisores

La supervisión la ejerce: Consejo de Vigilancia, La Corte de Cuentas de la República, La Superintendencia del Sistema Financiero, Auditoría Externa, Auditoría Interna, Auditoria de Calidad (interna y externa) y otros entes de

supervisión y fiscalización; la Administración Superior, gerencias y jefaturas proporcionan los medios e información suficiente y necesaria para su labor.

III. Evaluación de cumplimiento normativo

1. Instructivo de Gobierno Corporativo

El *Instructivo de Gobierno Corporativo* con versión 05 de fecha 05/09/2019, este documento ha sido actualizado y alineados con las NORMAS TÉCNICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO (NRP-17) emitidas por el Banco Central de Reserva con vigencia 02/05/2019. Entre los cambios más relevante de dicho instructivo están:

a) Incorporación de regulación de comités creados por Junta Directiva.
b) Tratamiento de conflicto de interés de miembros de comités.
c) Ampliar la información que se debe publicar en el sitio web, apartado Gobierno Corporativo.
d) Incorporación de marco regulatorio relacionado.

2. Instructivo de Conducta Ética

El *Instructivo de Conducta Ética* con versión 04 de fecha 09/09/2019, este documento era un manual autorizado por el Presidente y Director Ejecutivo y se convirtió en instructivo autorizado por Junta Directiva; se ha mejorado y ampliado sobre los mecanismos que permitan prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar los eventos sobre conflicto de interés.

Se desarrolla el tratamiento y registro de eventos materializados. Este tema ha sido divulgado en el último trimestre del año 2019 a todo el personal y se encuentra en proceso el registro, la evaluación e informe de cumplimiento.

3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo

En el plan anual de capacitación 2020 se ha incorporado la capacitación para miembros de Junta Directiva, Administración Superior y otros funcionarios. Esta capacitación está programada a ejecutarse en el primer trimestre de 2020 conforme al plan de adecuación de las Normas de Gobierno Corporativo.

IV. Oportunidades de mejora o brechas identificadas

1. Recopilar mensualmente los posibles eventos de conflicto de interés que se presenten e informar al responsable respectivo.
2. Elaborar e incorporar en el informe anual de gobierno corporativo el cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.
3. Reforzar en el personal la divulgación de riesgos del proceso e institucionales y las implicaciones que tendrían al no gestionarlos adecuadamente.
4. Continuar analizando las mejores prácticas de gestión de riesgos para fortalecer o implementar metodologías, mecanismos, modelos y otros más robustos a los tipos de riesgos que se gestionan en la Institución.
5. Entrenar a responsable de seguimiento de cumplimiento regulatorio, a fin de que exista continuidad de la metodología.
6. Ejecutar capacitación anual para miembros de Junta Directiva, Administración Superior y otros funcionarios, de preferencia en el primer trimestre de cada año.

ANEXO 2

Informe del Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas

I. Introducción

En el cumplimiento de lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), se ha elaborado el presente informe de cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

II. Objetivos

Comunicar mediante el presente informe, sobre acciones y actividades desarrolladas, en el Fondo Social para la Vivienda, que tienen como fin darle cumplimiento a la política de gestión y control de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas, requerido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).

III. Marco legal

Capítulo III, artículo catorce, párrafo 3, de las NORMAS TÉCNICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO (NRP-17) *"La Alta Gerencia deberá elaborar un informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas el cual formará parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo.*
La entidad llevará un registro actualizado, el cual podrá ser centralizado o descentralizado, de los conflictos de interés que se presenten en la entidad. En el registro quedará constancia de manera clara y numerada correlativamente la información siguiente:

a) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés;
b) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés;
c) Fecha en la que se originó el conflicto;
d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación;
e) Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable;
f) Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable;
g) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación;
h) Fecha de subsanación de conflictos de interés; e

i) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuere aplicable.

El registro deberá estar disponible para revisión por parte de la Superintendencia en cualquier momento que ésta lo requiera"

IV. Desarrollo de actividades

Con el fin de dar cumplimiento a la norma, se procedió a realizar las siguientes actividades:

- En sesión de Junta Directiva, de la institución, llevada a cabo el día 5 de septiembre de 2019 se autorizó la creación del INSTRUCTIVO DE CONDUCTA ÉTICA. Fue puesto en vigencia el día 9 de septiembre de 2019.
- El proceso de divulgación se programó para realizarse entre los días 11 y 15 de noviembre de 2019. Este proceso implicaba la participación directa de los jefes y gerentes de área. Todas las unidades organizativas de la institución llevaron a cabo este paso, generando discusiones y parametrizando posibles eventos en los cuales se debiera aplicar esta normativa.
- Se generó el registro con el cual todo caso será reportado, dando así acatamiento a lo establecido por la norma.

V. Conclusión

En vista de lo antes mencionado le informamos que, para el periodo comprendido de OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2019, se ha dado cumplimiento a la política de gestión y control de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas, requerido en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NRP-17).