GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE VIVIENDA

Memoria de labores FSV

2020

TESTIMONIO
DE LA
ESCRITURA PÚBLICA
DE

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA 7
ÓRGANOS INSTITUCIONALES 11
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO 17
ENTORNO ECONÓMICO 19
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 23
A. Principales resultados y contribuciones 24
1. Reducción de tasas de interés 25
2. Soluciones habitacionales 27
3. Créditos otorgados 27
a. Resultados generales 28
b. Por ingresos del solicitante 29
c. Por género del solicitante 30
d. Por edad del solicitante 31
e. Créditos por zona geográfica 32
f. Créditos por programa de financiamiento 33
4. Apoyo a la generación de vivienda nueva 38
5. Cartera Hipotecaria 39
a. Aspectos generales 39
b. Reducción del Índice de Mora 40
c. Medidas de apoyo a usuarios para que conserven sus viviendas 41
6. Trámites de reclamos de seguros 42
7. Otras contribuciones relevantes 43
B. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población y mejoras 45
1. Puntos de atención presenciales 46
a. Agencias y Sucursal Paseo 46
b. Ventanillas de atención en Estados Unidos 46
c. Tu Fondo Móvil 47
2. Medios de atención virtuales 47
a. Centro de contacto 47

b. Medios electrónicos 47
3. Mejoras a los procesos de clientes y constructores 48
a. Procesos relacionados con el cliente 48
b. Procesos relacionados con los constructores 49
4. Canales de pago 49
C. Sustentabilidad y calidad en los servicios 50
1. Seguimiento de la satisfacción del cliente 50
2. Sistema de Gestión de Calidad del FSV 51
3. Transparencia y derecho de acceso a la información 52
4. Clasificación de riesgo 52
5. Reconocimientos recibidos 53
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 55
A. Devolución y aplicación de cotizaciones 56
B. Otros compromisos 57
1. Títulos Valores 57
2. Préstamo BANDESAL 58
3. Préstamo BCIE 59
RESULTADO E INDICADORES FINANCIEROS 61
A. Estados Financieros 62
1. Balance de la Situación 61
2. Estado de Resultados 63
B. Indicadores Financieros 64
C. Informe de los auditores independientes 65
ANEXOS 67
Estadísticas Institucionales 68
Estados Financieros detallados al 2020 71
Informe de Gobierno Corporativo 73

01

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL

El Salvador está viviendo un momento histórico. Por primera vez en 200 años, estamos dejando el pasado atrás. Ese pasado que nos mantuvo sumidos en la desesperanza, la miseria y la vulnerabilidad.

Después de todo lo que hemos vivido, estamos avanzando en el rumbo correcto. Hoy respiramos un aire diferente. Convertimos esa desesperanza heredada en sueños, proyectos y metas.

Estamos transformando al país desde sus más profundas bases. Desde antes de la pandemia invertimos en la reconstrucción integral de nuestro sistema de salud. Somos el país que mejor ha manejado una crisis de salud sin precedentes.

Estamos erradicando el 100 % de la brecha digital en el sistema educativo público.

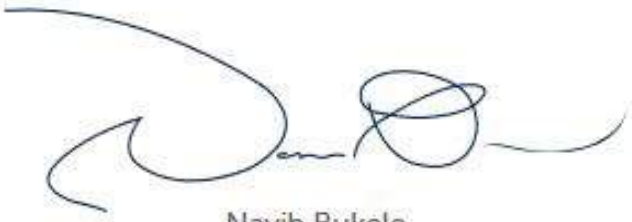
Convertimos nuestras olas en un dinamizador de la economía. Lo estamos logrando con voluntad, trabajo articulado y visión estratégica. En poco tiempo, nos convertimos en referente mundial de surf.

Hoy nuestro país es más seguro que nunca, gracias al éxito de nuestro Plan Control Territorial.

Y estos son solo algunos de los proyectos en los que estamos trabajando para transformar nuestro país.

Este año celebramos 200 años de República; pero, por primera vez, El Salvador es verdaderamente nuestro.

Seguiremos escribiendo una nueva historia.



Nayib Bukele
Presidente de la República de El Salvador

02

ÓRGANOS INSTITUCIONALES

ASAMBLEA DE GOBERNADORES

Sector Público

Presidenta
Ministra de Vivienda
Licda. Michelle Sol

Ministro de Obras Públicas
Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera

Ministra de Economía
Licda. Maria Luisa Hayem Brevé

Ministro de Trabajo y Previsión Social
Sr. Oscar Rolando Castro

Ministro de Hacienda
Lic. José Alejandro Zelaya Villalobo

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. Miguel Ángel Castillo

Suplentes
Sr. Julio César Flores
Sr. Ricardo Antonio Argueta García

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
Lic. Juan Neftalí Murillo Ruíz

Sector Patronal

Propietario
Ing. José Ernesto Escobar Canales

Suplente
Licda. Ángela Lelany Bigueur González

Sector Laboral

Propietario
Profa. Concepción Idalia Zuñiga Vda. de Cristales

Suplente
Sr. José René Pérez

CONSEJO DE VIGILANCIA

Sector Público
Ministerio de Vivienda
Lic. Anna María Copien

Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Dra. Luz Estrella Rodríguez López

Sector Patronal
Ing. Enrique Oñate Muyshondt

Sector Laboral
Sr. Raúl Alfonso Rogel

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, Elías y Asociados.
- 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. Luis Enrique Martínez León

Gerente de Servicio al Cliente
Lic. Rogelio Castro Reyes

Gerente de Planificación
Lic. Luis Josué Ventura Hernández

Gerente de Créditos
Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado

Gerente de Finanzas
Lic. René Cuéllar Marenco

Gerente Técnico
Ing. Carlos Mario Rivas Granados

Gerente Administrativo
Ing. Rolando Roberto Brizuela Ramos

Gerente Legal
Lic. Inocente Milcíades Valdivieso Suárez

Gerente de Tecnología de la Información
Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez

Auditor Interno
Lic. Ricardo Isaac Aguilar González

Oficial de Cumplimiento
Ing. José Andrés Hernández Martínez

PERSONAL EJECUTIVO

Licda. Cecilia Beatriz Granados Pino
Coordinadora de Auditoría en Sistemas

Licda. Michelle Eugenia Velasco Martínez
Coordinadora de Auditoría

Sr. William Edgardo Cuellar Chinchilla
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. René Antonio Arias Chile
Jefe Unidad de Riesgos

Lic. Wilfredo Antonio Corea González
Jefe Unidad de Calidad

Inga. Diana Eunice Castro de Ábrego
Jefe Área de Planeación

Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez
Jefe Área de Desarrollo Organizacional

Licda. Norma Yasmina Monroy de Castellanos
Asistente Gerencia de Créditos

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

Ing. Jaime Aristides Choto Galán
Jefe Unidad de Administración Cartera

Sr. Carlos Alfredo Ortiz Bonilla
Jefe Área de Préstamos

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

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

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

Lic. Ricardo Antulio Bonilla Viera
Jefe Área de Activos Extraordinarios

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

Licda. Bilha Eunice Mulato de Orellana
Jefe Área de Ventas

Licda. Susana Guadalupe Vásquez Méndez
Jefa Unidad de Canales Digitales

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. Amilcar 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

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

Licda. Marta Eugenia Aguilar de Dada
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano

Lic. Jesús Nelson Escamilla Marroquín
Jefe Área de Seguros

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

Lic. Wilson Armando Romero Estrada
Jefe Área de Recursos Logísticos

Ing. Erick Marcelo Mejía Canales
Jefe Unidad Ambiental

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

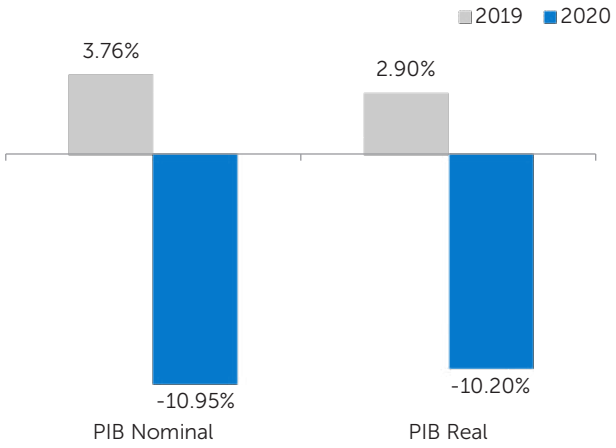
Producto Interno Bruto[1] (PIB)

Al III trimestre del año 2020 el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de US$17,824.56 millones de dólares, evidenciando una contracción de 10.95%.

Además, durante el tercer trimestre se registró un Índice Encadenado de Volumen del Producto Interno Bruto de 100.58, evidenciando una contracción de 10.20%.

Entre los rubros más representativos del PIB enfoque de la producción se encuentran: Industria Manufacturera US$2,668.78 millones de dólares; Comercio, Reparación de Vehículos Automotores y Motocicletas US$1,974.13 millones de dólares; Actividades inmobiliarias US$1,445.33 millones de dólares y Administración Pública y Defensa, Planes de Seguridad Social y de Afiliación Obligatoria US$1,438.23 millones de dólares.

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

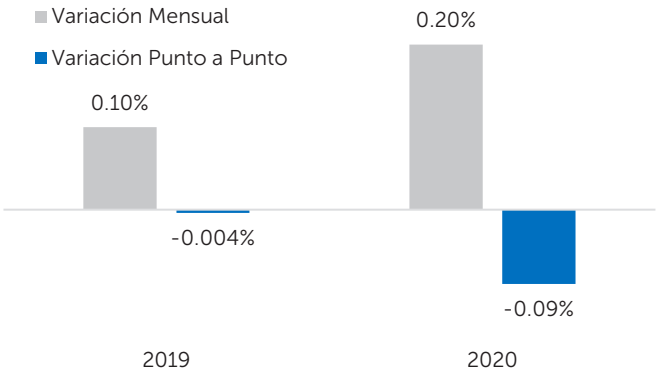


Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Inflación

Al mes de diciembre 2020 se registró un índice inflacionario de 112.20[2], registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de -0.09%, por su parte la inflación mensual experimento un resultado de 0.20%, el cual es respaldado por las variaciones positivas de precios en rubros como Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar 0.75%, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles 0.42%, Bienes y servicios diversos 0.30%, Bebidas alcohólicas y tabaco 0.18%. La división de Comunicaciones es la que reporta la principal variación mensual negativa ubicándose en 0.03%.

Índice de Precio al Consumidor
En porcentaje



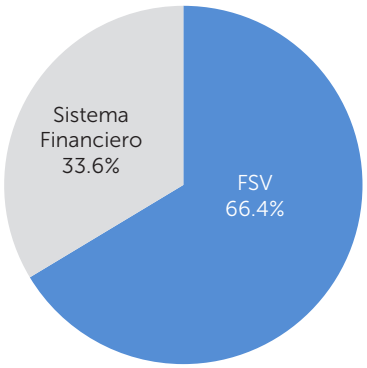
Fuente: Elaboración propia con base en datos de Dirección General de Estadísticas y Censos.

[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 por sector económico del sistema financiero

Al cierre del año 2020 el sector financiero registró una cartera de préstamos de **US$$13,289.99** millones de dólares, mostrando una variación positiva de **US$129.38** millones respecto al mismo periodo del año 2019. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda, registró un total de **US$$2,498.27** millones; el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **51.6%** de los créditos otorgados en el año 2020.

Préstamos administrados FSV-Sistema Financiero
Al mes de diciembre 2020

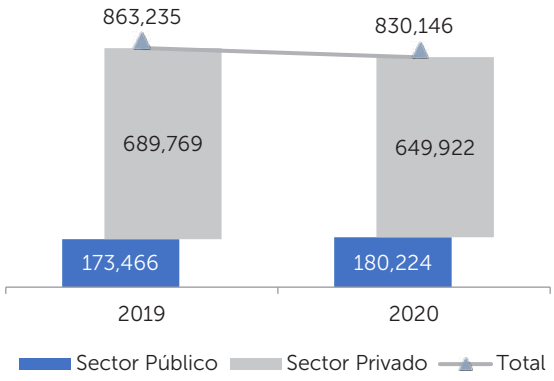


Fuente: Elaboración propia con base en datos de Superintendencia del Sistema Financiero y Estadísticas FSV.

Empleo

Al mes de noviembre 2020 las estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social registraron un total de **830,146** trabajadores de los cuales **649,922** pertenecen al sector privado y **180,224** al sector público, experimentando una variación total de **-3.83%**, equivalente a **33,089** trabajadores, respecto al dato registrado al mes de noviembre 2019.

Trabajadores cotizantes Instituto Salvadoreño del Seguro Social



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

05

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

A. Principales resultados y contribuciones

En el año 2020 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, 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. Reducción de tasas de interés

En el marco del Plan Despegue Económico, la Ministra de Vivienda Michelle Sol, a través del Fondo Social para la Vivienda, impulsó mejoras a la política crediticia para que las familias que desean adquirir una vivienda propia puedan hacerlo. Por ello, se incrementó a partir del 30 de septiembre 2020, el techo de financiamiento de la vivienda de interés social (nueva o usada) hasta los US$40,000.00 dólares ya que anteriormente el techo era de US$38,900.00, con el propósito que cada vez más familias tengan la oportunidad de acceder a una vivienda adecuada.

Con este cambio en las condiciones crediticias la vivienda nueva con precio de hasta US$40,000.00 dólares tendrán una tasa de interés del 5.85% (antes era del 8%) y 2% de prima (antes era del 10%). Para las viviendas de más de US$40,000.00 hasta US$150,000.00, la institución aplicó tasas y primas diferenciadas de acuerdo al monto de la vivienda que se desee adquirir.

A través de estas mejoras, la población puede acceder a una mayor oferta habitacional con condiciones preferenciales beneficiando a las familias de menores ingresos. Dichas mejoras buscan incentivar también a los constructores de vivienda para desarrollar más oferta de vivienda nueva de interés social.
Las mejoras en la Política Crediticia del FSV entraron en vigencia a partir del 30 de septiembre de 2020, se detallan a continuación:

- Adquisición de vivienda nueva.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta $25,000.00	30 años	4.00%	0.0%	100.0%
	Hasta $40,000.00	25 años	5.85%	2.0%	98.0%
	Más de $40,000.00 hasta $50,000.00		7.25%	8.0%	92.0%
	Más de $50,000.00 hasta $100,000.00		7.75%	9.0%	91.0%
	Más de $100,000.00 hasta $150,000.00		8.00%	10.0%	90.0%
Informal	Básico o Social o Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Hasta $25,000.00	25 años	5.00%	3.0%	97.0%
	Hasta $40,000.00		7.50%	7.5%	92.5%
	Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Más de $40,000.00 hasta $50,000.00	25 años	9.25%	8.0%	92.0%
	Más de $50,000.00 hasta $100,000.00		9.75%	9.0%	91.0%
	Más de $100,000.00 hasta $150,000.00	15 años	9.99%	10.0%	90.0%

- Adquisición de vivienda usada.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta $40,000.00	25 años	7.50%	8.0%	92.0%
	Más de $40,000.00 hasta $50,000.00		9.00%	9.0%	91.0%
	Más de $50,000.00 hasta $100,000.00		9.25%	9.5%	90.5%
	Más de $100,000.00 hasta $150,000.00		9.50%	10.0%	90.0%
Informal	Básico o Social				
	Hasta $40,000.00	15 años	9.99%	10.0%	90.0%
	Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Más de $40,000.00 hasta $50,000.00	15 años	11.50%	14.0%	86.0%
	Más de $50,000.00 hasta $100,000.00		11.75%	14.5%	85.5%
	Más de $100,000.00 hasta $150,000.00		11.99%	15.0%	85.0%

- Construcción de vivienda individual

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta $40,000.00	25 años	9.00%	10.0%	90.0%
	Más de $40,000.00 hasta $150,000.00		10.00%	10.0%	90.0%
Informal	Básico o Social				
	Hasta $40,000.00	15 años	11.99%	10.0%	90.0%
	Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Más de 40,000.00 hasta $150,000.00	15 años	11.99%	10.0%	90.0%

- Financiamiento con otras instituciones.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Informal	Básico o Social				
	Hasta $40,000.00	15 años	12.50%	10.0%	90.0%

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.

2. Soluciones habitacionales

En el año 2020, en cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Central, el Fondo Social para la Vivienda (FSV) brindó soluciones habitacionales dando continuidad a su rol social de facilitar un patrimonio a más familias salvadoreñas, además de contribuir a reducir el déficit habitacional.

Para brindar 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.

Durante el año 2020 se otorgaron **4,969** soluciones habitacionales por **US$97.75** millones, beneficiando a más de **20,870** salvadoreños que ahora poseen una vivienda propia. Del total de soluciones habitacionales, un **99.1%** corresponde a créditos escriturados y el **0.9%** restante a venta de activos al contado.

	2019		2020	
	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
SOLUCIONES HABITACIONALES	**6,414**	**$116.38**	**4,969**	**$97.75**
Créditos Escriturados	6,366	$115.83	4,925	$97.42
Venta de Activos al Contado	48	$0.55	44	$0.33

3. Créditos otorgados

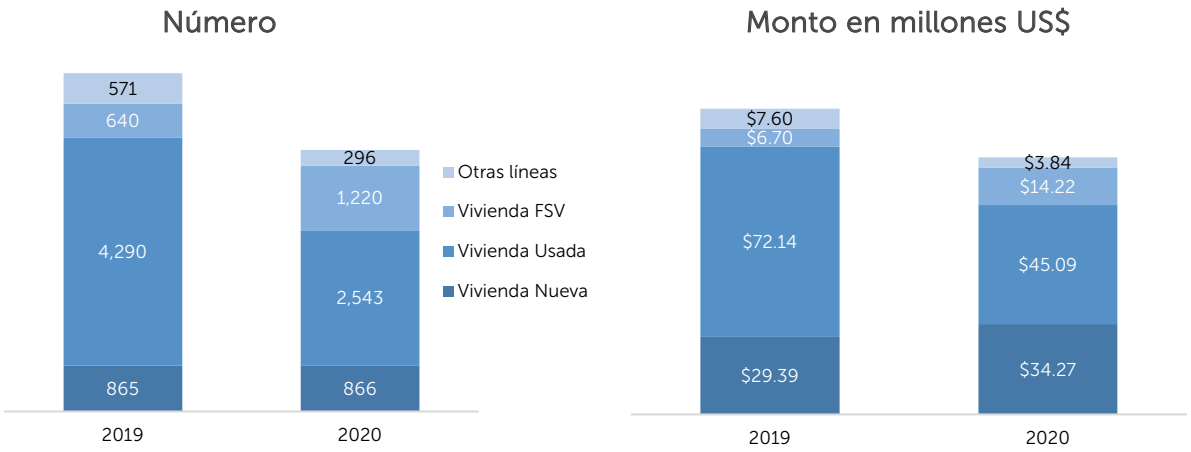
La gestión del FSV en el año 2020 registró el otorgamiento de **4,925** créditos por un monto de **US$97.42** millones, beneficiando a un aproximado de **20,685** salvadoreños. A continuación, se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: línea financiera, zona geográfica, rango de vivienda de interés social, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

a. Resultados generales

Para el año que se informa, el FSV otorgó **4,925** créditos a igual número de familias por un monto de **US$97.42** millones, los cuales de acuerdo con las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, evidencian una mayor concentración en *Vivienda Usada* con **2,543** créditos por un monto de **US$45.09** millones, luego se posiciona la *Vivienda FSV* con **1,220** créditos por **US$14.22** millones; la *Vivienda Nueva* con **866** créditos por **US$34.27** 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 **296** créditos por **US$3.84** millones.

Línea Financiera	2019		2020			
	Número	Monto (En millones)	Número			Monto (En millones)
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Vivienda Nueva	865	$29.39	866	46.3%	53.7%	$34.27
Vivienda Usada	4,290	$72.14	2,543	54.1%	45.9%	$45.09
Vivienda FSV	640	$6.70	1,220	58.4%	41.6%	$14.22
Otras líneas*	571	$7.60	296	40.9%	59.1%	$3.84
TOTAL	**6,366**	**$115.83**	**4,925**	53.0%	47.0%	**$97.42**

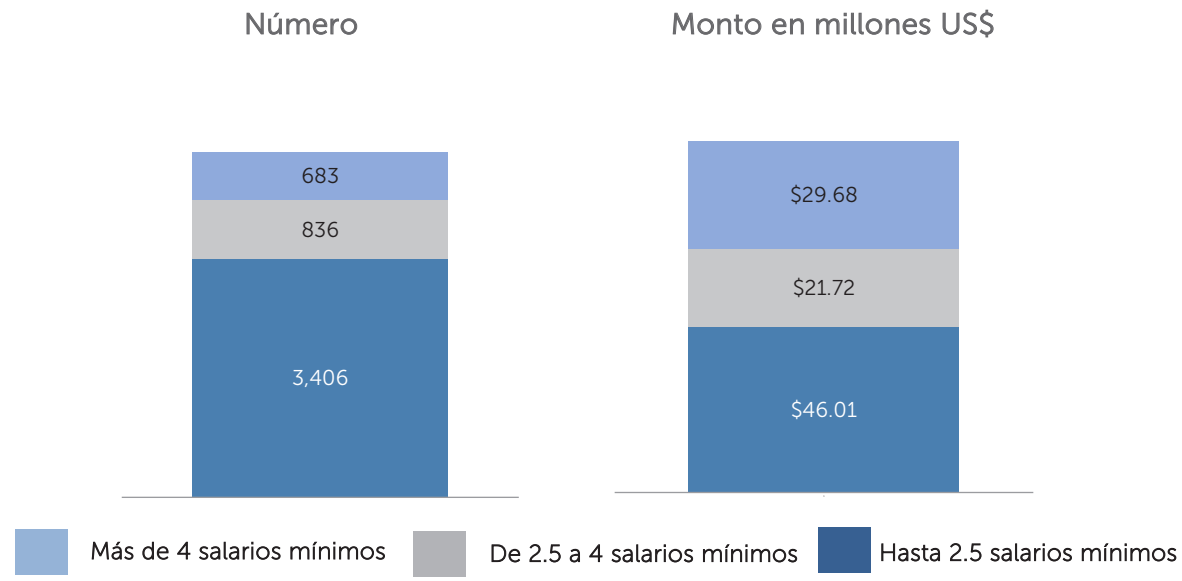
* Incluye créditos para: Construcción; Financiamiento de Deuda; Reparación, Ampliación y Mejoras; Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos



b. Por ingresos del solicitante

Los créditos otorgados con base en una distribución por ingresos del solicitante para el año 2020 mostraron que las familias con ingresos de *hasta 2.5 salarios mínimos*[3] concentraron el **69.2%** que equivale a **3,406** créditos por **US$46.01** millones; para ingresos de *2.5 a 4 salarios mínimos*, un **16.9%** equivalente a **836** créditos por **US$21.72** millones y los restantes **13.9%** en **683** créditos por **US$29.68** millones a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

Ingreso del solicitante	Número	Monto (En millones)
Hasta 2.5 salarios mínimos	3,406	$46.01
De 2.5 a 4 salarios mínimos	836	$21.72
Más de 4 salarios mínimos	683	$29.68
Total	4,925	$97.42



Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2020 el rol social del FSV, ya que el **86.1%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de *hasta 4 salarios mínimos*, que equivalen a más de **4,242** salvadoreños.

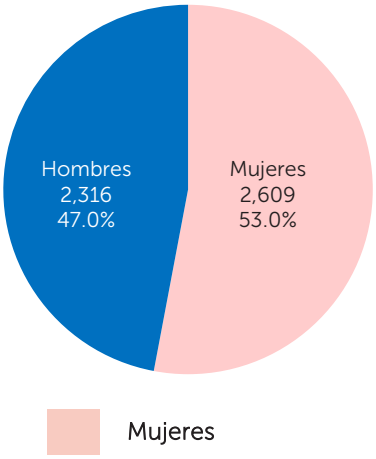
[3] Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2020 US$304.17.

c. Por género del solicitante

En el año 2020 se canalizaron **2,609** créditos por **US$50.26** millones a mujeres como deudoras principales, obteniendo una participación de **53.0%** en el número del total de créditos otorgados.

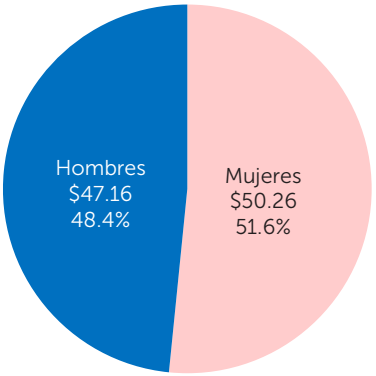
Género del solicitante	Número	Monto (En millones)
Mujeres	2,609	$50.26
Hombres	2,316	$47.16
Total	**4,925**	**$97.42**

Número



Mujeres

Monto en millones US$

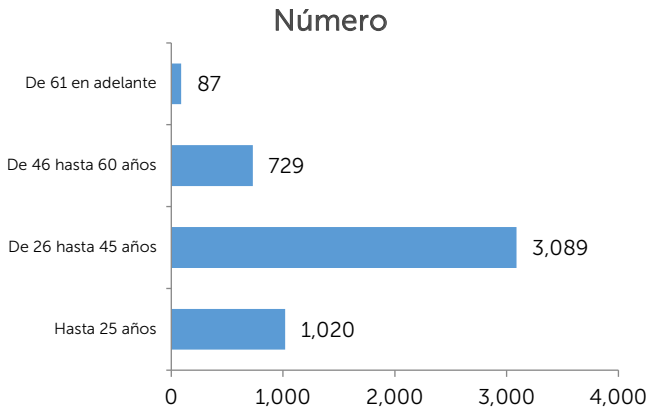


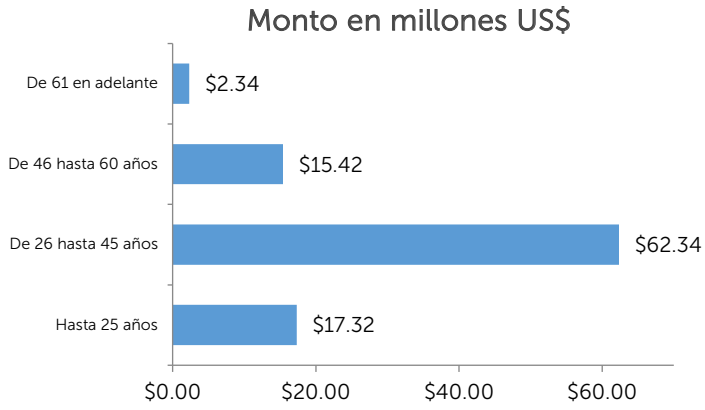
Hombres

d. Por edad del solicitante[4]

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante, el rango *"De 26 a 45 años"* mostró la mayor concentración con **3,089** créditos por **US$62.34** millones; por su parte, el rango de *"Hasta 25 años"* concentró **1,020** créditos otorgados por **US$17.32** millones; en el rango *"De 46 hasta 60 años"* se otorgó **729** créditos por **US$15.42** millones y **87** créditos se adjudicaron a los solicitantes *"De 61 en adelante"* con un total de **US$2.34** millones.

Créditos otorgados	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Hasta 25 años	1,020	47.9%	52.1%	$17.32
De 26 hasta 45 años	3,089	55.8%	44.2%	$62.34
De 46 hasta 60 años	729	48.7%	51.3%	$15.42
De 61 en adelante	87	45.9%	54.1%	$2.34
Total	4,925	53.0%	47.0%	$97.42





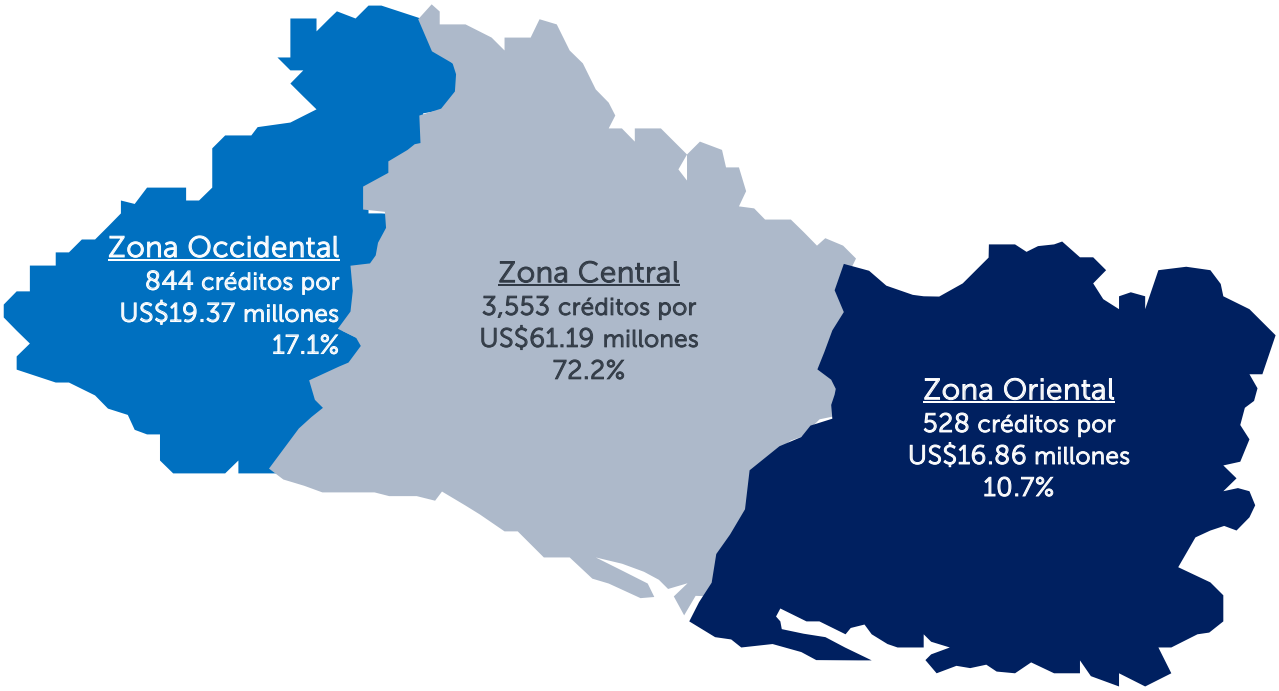
El rango *"De 26 hasta 45 años"* fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudoras principales con el **55.80%**; seguido del rango *"De 46 hasta 60 años"* con el **48.70%**; de créditos otorgados a mujeres; el rango de *"Hasta 25 años"* con el **47.90%** y finalmente, el rango *"De 61 en adelante"* con un **45.90%**.

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

e. Créditos por zona geográfica

En el 2020 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la *Zona Central* mostró una mayor participación con **3,553** créditos otorgados por **US$61.19** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **844** créditos por **US$19.37** millones y **528** créditos por **US$16.86** millones que se otorgaron en la *Zona Oriental*.

Zona Geográfica	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Zona Central	3,553	53.6%	46.4%	$61.19
Zona Occidental	844	50.6%	49.4%	$19.37
Zona Oriental	528	52.5%	47.5%	$16.86
Total	4,925	53.0%	47.0%	$97.42



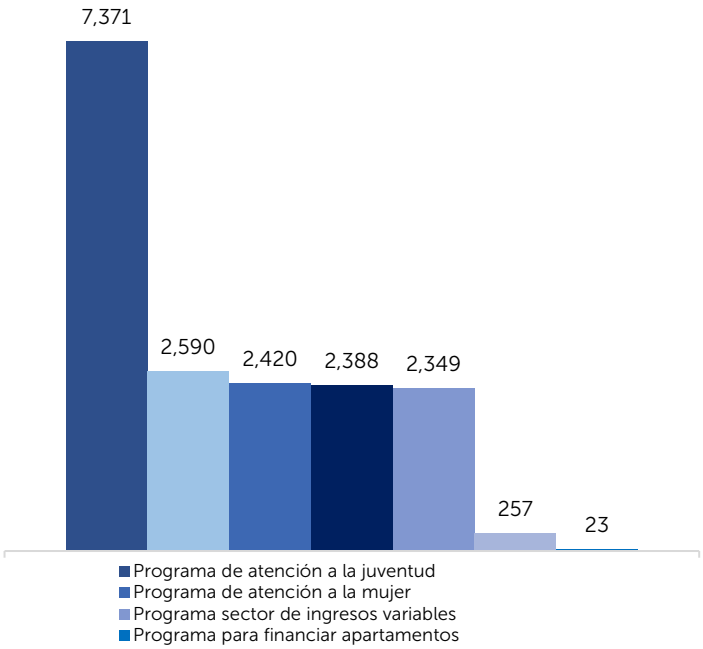
Del total del número de créditos otorgados en la *Zona Central* el **53.6%** fueron otorgados a mujeres como deudoras principales; por su parte, la *Zona Occidental* y *Zona Oriental* otorgaron el **50.6%** y **52.5%,** respectivamente.

f. Créditos por programa de financiamiento

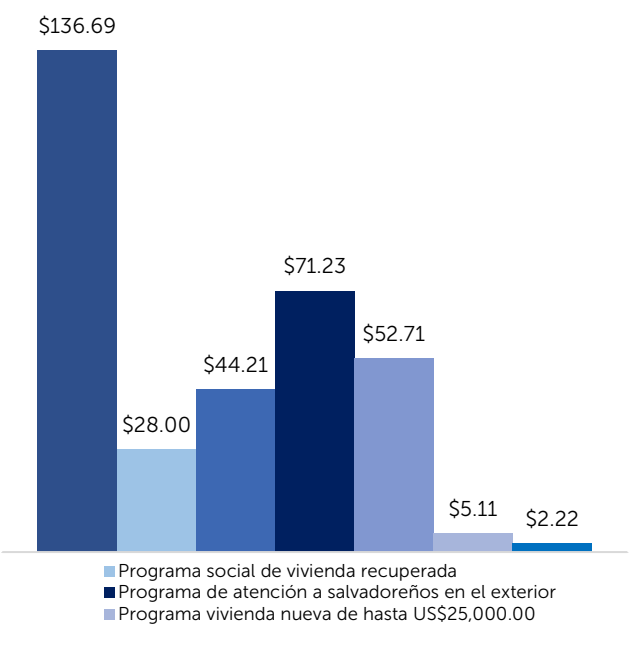
El FSV con el objeto de brindar soluciones habitacionales para elevar la calidad de vida de las familias salvadoreñas impulsa diversos programas de financiamiento. A continuación, se presentan los resultados de estos desde su fecha de creación hasta el año 2020:

Programa	Fecha de creación	Fecha de creación - 2019		2020		Total	
		Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Programa de atención a la juventud	12 de noviembre 2014	6,636	$122.59	735	$14.10	7,371	$136.69
Programa social de vivienda recuperada	27 de junio 2017	1,396	$14.35	1,194	$13.65	2,590	$28.00
Programa de atención a la mujer	1 de julio de 2018	1,660	$30.19	760	$14.02	2,420	$44.21
Programa de atención a salvadoreños en el exterior	31 de agosto 2006	2,196	$62.79	192	$8.44	2,388	$71.23
Programa sector de ingresos variables	12 de junio 2008	2,225	$48.61	124	$4.10	2,349	$52.71
Programa vivienda nueva de hasta US$25,000.00	2 de septiembre 2019	76	$1.45	181	$3.66	257	$5.11
Programa para financiar apartamentos	12 de noviembre 2018	16	$1.55	7	$0.67	23	$2.22

Número



Monto en millones US$

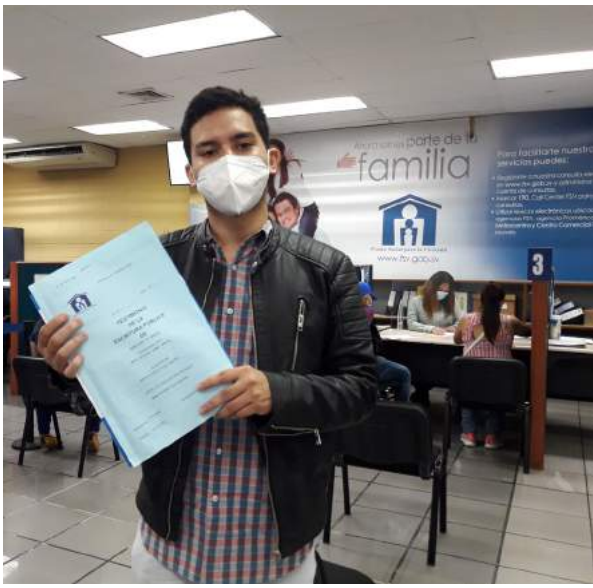


i. Programa de atención a la juventud

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 2020 se facilitaron créditos a **7,371** familias por **US$136.69** millones.

- Vivienda nueva: 1,027 créditos por US$32.40 millones.
- Vivienda usada: 6,344 créditos por US$104.29 millones.

ii. Programa social de vivienda recuperada

Programa 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 2020 se facilitaron créditos a **2,590** familias por **US$28.00** millones.

iii. Programa de atención a la 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 2020 se facilitaron créditos para **2,420 familias** por **US$44.21 millones:**

- Vivienda nueva: 197 créditos por US$6.12 millones.
- Vivienda usada: 2,222 créditos por US$38.08 millones.
- Vivienda FSV: 1 crédito por US$0.01 millones.

iv. Programa de atención a salvadoreños en el exterior

El FSV brinda financiamiento a personas salvadoreñas 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 agosto del año 2006.

Durante el período enero 2007 – diciembre 2020 se facilitaron créditos a **2,388 familias** por **US$71.23 millones**.

- Vivienda nueva: 1,274 créditos por US$44.85 millones.
- Vivienda usada: 924 créditos por US$23.91 millones.
- Otras líneas: 190 créditos por US$2.47 millones.

36

v. Programa sector de ingresos variables

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 2020 se facilitaron créditos a **2,349 familias por US$52.71 millones.**

- Vivienda nueva: 1,069 créditos por US$32.17 millones.
- Vivienda usada: 1,103 créditos por US$17.98 millones.
- Otras líneas: 177 créditos por US$2.56 millones.

vi. Programa 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 2019 – diciembre 2020 se facilitó créditos a **257** familias por **US$5.11** millones.

vii. Programa para financiar apartamentos

Es un programa en el 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 2020 se facilitó crédito a **23 familias** por **US$2.22** millones.

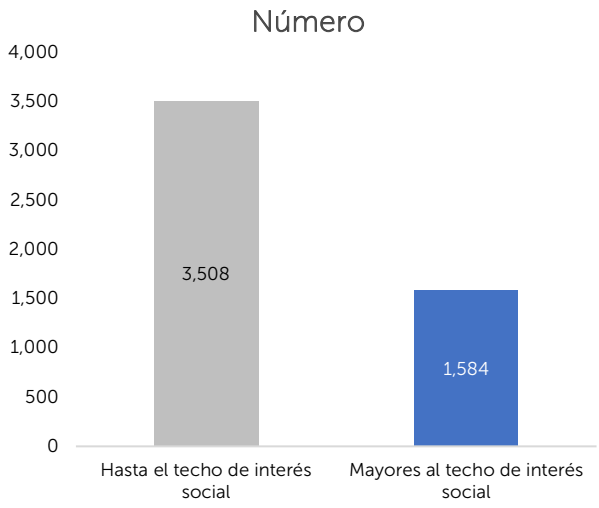
4. Apoyo a la generación de vivienda nueva

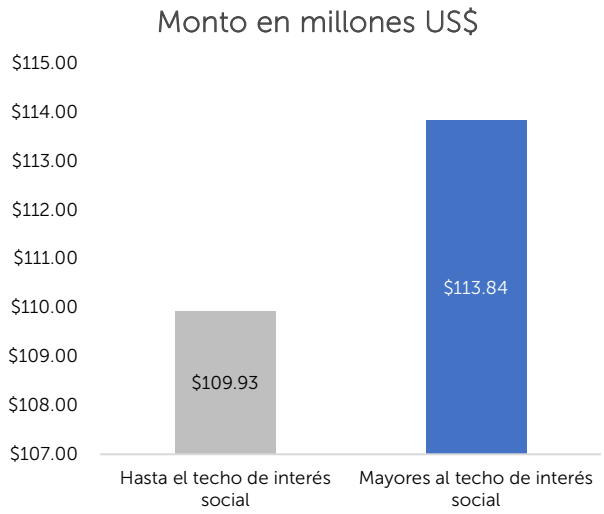
Para proyectos de vivienda nueva, el FSV otorga precalificaciones y factibilidades de financiamiento de largo plazo a proyectos habitacionales, favoreciendo el mantenimiento de la oferta de vivienda nueva, especialmente, la oferta de vivienda de interés social al permitir que los constructores obtengan la autorización.

Al cierre de 2020 la oferta acumulada de vivienda nueva concentró **5,092** viviendas nuevas por **US$223.77** millones; el rango de hasta 4 salarios mínimos[5] concentró **3,508** viviendas por **US$109.93** millones.

Tramo	Proyectos	Viviendas	%	Monto (En millones)	%
Hasta el techo de interés social	28	3,508	68.9%	$109.93	49.1%
Mayores al techo de interés social	28	1,584	31.1%	$113.84	50.9%
Total	**56**	**5,092**	**100.0%**	**$223.77**	**100.0%**

[5] Salario mínimo para el sector comercio y servicios vigente para los años 2020 de US$304.17.



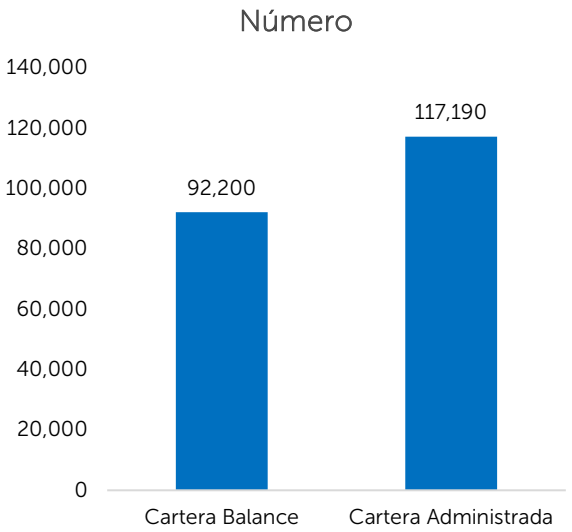


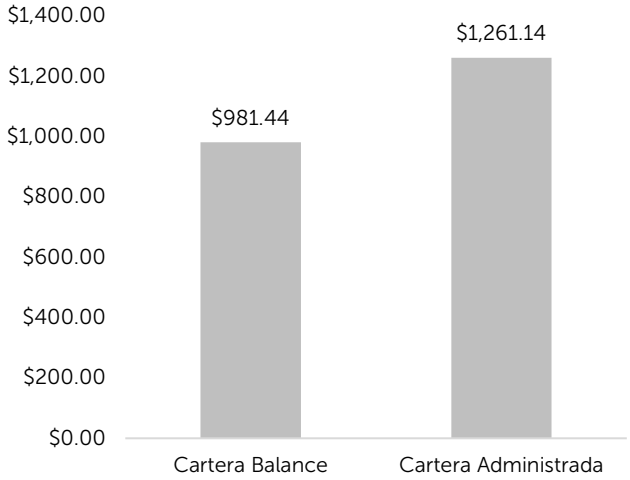
5. Cartera Hipotecaria

El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional. Al cierre de 2020 registró el **66.4%** 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 conserven el patrimonio familiar.

a. Aspectos generales

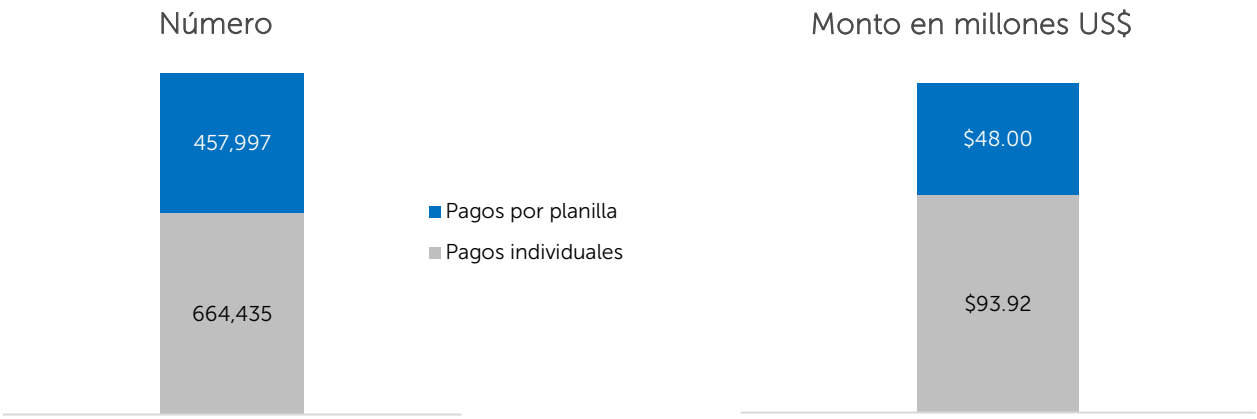
Para el cierre del año 2020 se registraron **92,200** préstamos en cartera hipotecaria por **US$981.44** millones; además se registró un total de **117,190** préstamos administrados por **US$1,261.14** millones.





Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2020 registró **US$141.92** millones correspondientes a **1,**122,432 pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos, **664,435** fueron pagos directos por **US$93.92** millones (representando **59.2%** en número y **66.2%** en monto) y **457,997** pagos por planilla por **US$48.00** millones (**40.8%** en número y **33.8%** en monto), tal como se muestra a continuación:



b. Reducción del Índice de Mora

Al cierre de 2020 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de **5.26%**, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

- El deslizamiento acumulado en el año de cartera vigente a vencida (más de 90 días mora), de **10,734** préstamos con un saldo de **US$109.14** millones ha afectado negativamente el índice de mora, la gran mayoría de los préstamos deteriorados se debe a la disminución en la capacidad de pago provocada por la afectación económica por el COVID-19.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de **5,327** préstamos con un saldo de **US$56.64** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **4,925** créditos hipotecarios por un monto total de **US$97.42** 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$141.10**

millones (se excluye otros pagos aplicados: reaplicaciones, pagos diferidos, etc.), siendo aplicado a saldos en mora un total de US$44.56 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.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 4,613 préstamos por un monto total de US$66.65 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 3,084 préstamos por un monto de US$41.27 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 2020 se muestran a continuación:

Medidas de apoyo	Número	Monto (En millones)
Aplicación de cotizaciones	1,795	$0.49
Reestructuración de deuda	607	$8.97
Planes temporales de pago	158	-
Refinanciamientos	149	$1.55
Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera	46	-
Plan temporal por desempleo	46	-
Total	2,801	$11.02

ii. Plan proceso prejudicial de conciliación

En el año 2020, 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 115 procesos de conciliación, de los cuales 62 clientes conciliaron con un acuerdo de pago, 37 clientes no se presentaron a la audiencia, 14 casos no fueron admitidos en los diferentes juzgados, 2 clientes no aceptaron ningún

acuerdo de pago y no quedaron audiencias pendientes de celebrarse al cierre de 2020.

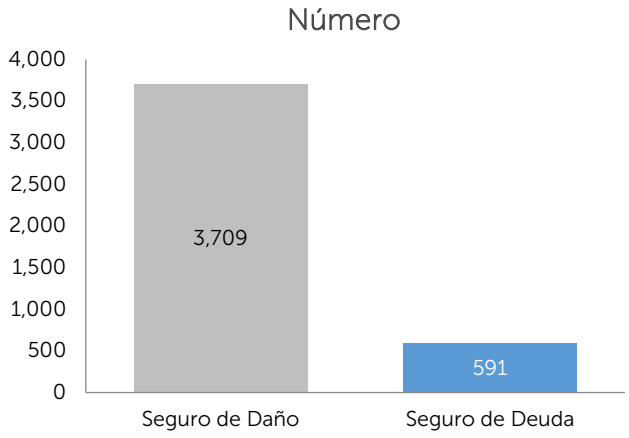
- Del total de las conciliaciones con acuerdo de pago el **73%** están cumpliendo con el acuerdo de pago o se encuentran dentro de la fecha establecida para iniciar pago.

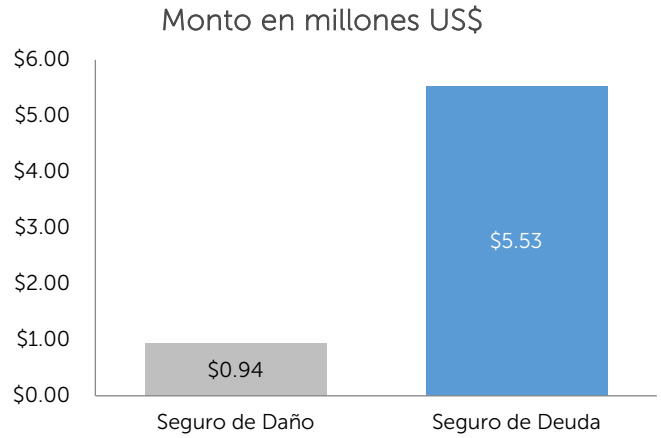
Este mecanismo es una oportunidad más al cliente para que este pueda conservar su patrimonio familiar.

6. Trámites de reclamos de seguros

El FSV brinda con el otorgamiento de crédito una amplia cobertura 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 2020 se atendieron un total de **4,300** reclamos de seguros por **US$6.47** millones; los resultados se detallan a continuación:

Póliza	Número	Monto (En millones)
Seguro de Daño	3,709	$0.94
Seguro de Deuda	591	$5.53
Total	**4,300**	**$6.47**





7. Otras contribuciones relevantes

El FSV realizó acciones en favor de la población salvadoreña orientadas a salvaguardar el patrimonio familiar a causa de los diversos hechos registrados en el año 2020 como la cárcava en la Residencial Santa Lucía y la pandemia por COVID-19. El detalle de las acciones, a continuación:

i. Familias beneficiadas en Residencial Santa Lucía

Para el año 2020 se continuó la atención a usuarios del FSV afectados por la cárcava de grandes dimensiones que se formó en la Residencial Santa Lucía, Ilopango, la cual afectó a los habitantes de dicha residencial.

Se brindó ayuda económica a **104** familias que se ubican en el área de influencia de la cárcava, en concepto de alquiler emergente de US$300.00 mensuales durante 8 meses, totalizando un monto de **US$249,600.00**. Además, el FSV benefició a **91** familias que cuentan con créditos vigentes apoyándoles con el trámite de suspensión temporal de pagos.

Adicionalmente, en apoyo a las personas que residen en dicha Residencial, el Fondo Social también ha ofrecido diferentes soluciones a los clientes, así como alternativas de crédito a quienes no contaban con casa propia, con el objetivo de atender la necesidad habitacional de las familias afectadas.

ii. Plan de respuesta y alivio económico ante la emergencia nacional contra el COVID-19

En atención al "Plan de respuesta y alivio económico ante la emergencia nacional contra el COVID-19" impulsado por el Gobierno, el FSV autorizó desde el 23 de marzo de 2020 las políticas para enfrentar incumplimientos de pagos de cuotas de los clientes y de la cual se acogieron **77,403** familias que tienen préstamo, habiéndose diferido el pago de la cuota por un monto de **US$19.73** millones, correspondiente a las cuotas de los meses de marzo a junio del año 2020 y a su vez se les mantuvo la calificación crediticia al cierre de junio 2020.

iii. Soluciones de mora en el marco del COVID-19

Contribuyendo a la gestión de las obligaciones crediticias de los clientes del FSV que resultaron afectados en el marco de la pandemia por COVID-19 ya sea por disminución de sus ingresos, pérdida de empleo u otros efectos coyunturales, se establecieron medidas para el manejo de estas; dichas medidas entraron en vigor desde el 15 de septiembre 2020 y al cierre de ese año se obtuvieron los siguientes resultados:

a) Suspensión temporal de pago por desempleo: **47** suspensiones por **US$0.02** millones.
b) Reestructuración de deuda: **125** reestructuraciones por **US$0.08** millones.

B. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población y mejoras

El Fondo Social para la Vivienda cuenta con diversos puntos, medios y canales para atender a la población salvadoreña y otorgar servicios relacionados al otorgamiento de créditos, administración de préstamos, devolución de cotizaciones, entre otros, tanto de forma presencial como electrónica, los cuales se detallan a continuación.

1. Puntos de atención presenciales

a. Agencias y Sucursal Paseo

Con el objetivo de 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 2020:

- Agencia Central se atendieron **157,123** clientes y se escrituraron **3,675** créditos por un monto de **US$64.17** millones, beneficiando a más de **15,400** salvadoreños.
- Sucursal Paseo se atendieron **15,920** clientes y se escrituraron **216** créditos por un monto de **US$5.16** millones, beneficiando a más de **900** salvadoreños.
- Agencia Santa Ana se atendieron **19,719** clientes y se escrituraron **530** créditos por un monto de **US$11.99** millones, beneficiando a más de **2,200** salvadoreños.
- Agencia San Miguel se atendieron **16,138** clientes y se escrituraron **504** créditos por un monto de **US$16.10** millones, beneficiando a más de **2,100** salvadoreños.

b. Ventanillas de atención en Estados Unidos

A fin de acercar sus servicios a los salvadoreños en el exterior, el FSV cuenta con ventanillas de atención en Consulados de El Salvador en Estados Unidos:

- Consulado de Los Ángeles, California (Inaugurada 2015): En el 2020 se atendieron **465** personas en dicho punto y se han escriturado un total de **29** créditos por un monto de **US$2.00** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Long Island, Nueva York (Inaugurada 2018): En el 2020 se atendieron **838** personas y se han escriturado un total de **32** créditos por un monto de **US$1.43** millones provenientes de dicha ventanilla.

- Consulado de Silver Spring, Maryland (Inaugurada 2018): En el 2020 se atendieron **921** personas y se han escriturado un total de **38** créditos por un monto de **US$1.64** millones provenientes de dicha ventanilla.

- Consulado de San Francisco, San Francisco (Inaugurada en 2020): En el 2020 se atendieron **37** personas.

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.

c. Tu Fondo Móvil

Se participó en **53** eventos atendiendo **2,129** clientes, desagregados de la siguiente manera:

Eventos	Cantidad	Clientes atendidos
Volanteos y perifoneo	4	-
Eventos de Gobierno	2	13
Centros Comerciales	3	1,439
Proyectos de vivienda nueva	13	78
Feria de vivienda recuperada	-	-
Visitas empresariales	31	599
Total	**53**	**2,129**

2. Medios de atención virtuales

a. Centro de contacto

Se atendió un total de **66,894** llamadas:

- **64,428** se recibieron en Call Center 190.
- **2,466** a través de la línea gratuita para Estados Unidos.

b. Medios electrónicos

En el año 2020, los clientes realizaron:

- Kioscos electrónicos:
  - **64,594** consultas.
  - **39,170** impresiones de tickets.

- Sitio web: **404,819** visitas.
- Portal de Consulta Electrónicas: **251,541** visitas.
- FSV APP:
  - **64,082** instalaciones en dispositivos: **61,203** con sistema operativo Android y **879** con sistema operativo iOS.
  - **1,274,704** consultas.

3. Mejoras a los procesos de clientes y constructores

a. Procesos relacionados con el cliente

- Sistema de Atención Digital

Con el objetivo de modernizar y acercar los servicios, el FSV implementó plataforma para la programación y atención de citas virtuales; mediante las cuales se brindan 12 diferentes tipos de gestiones o servicios, de los cuales, los(as) clientes(as) seleccionan según su necesidad y programan la fecha para la cita de acuerdo con su conveniencia, posteriormente, se les atiende por videollamada para facilitar la comunicación. Algunos de los servicios que se brindan son: asesoría para tramitar un crédito hipotecario, emisión de estados de cuenta, trámites de seguros, soluciones de mora, información sobre la devolución de cotizaciones, vivienda recuperada, entre otros. Durante el período de agosto a diciembre 2020, se programaron **5,346** citas a través de esta plataforma, de las cuales el **56.1%** fueron programadas por mujeres y el **43.9%** por hombres.

- Expediente Digital

Con el objetivo de facilitar el proceso de otorgamiento de crédito de todas las líneas y la comunicación entre los diferentes procesos del FSV, se implementó el expediente digital; con el cual se remite la información necesaria para que los procesos puedan tomar sus decisiones y les permita realizar tareas en paralelo; mejorando de esta manera, los tiempos de respuesta a la ciudadanía en todas las líneas de crédito. Durante el 2020 se otorgaron **4,697** créditos bajo esta modalidad.

- Expediente digitalizado en el proceso de cobros

Se implementó el expediente electrónico en el proceso de cobros administrativos y recuperación judicial, con el fin de administrar de forma digital el inventario de expedientes que están en trámite de dación en pago y juicios de recuperación que se encuentran en trámite en distintos juzgados del país, facilitando los procesos internos

de intercambio de información, asignación y seguimiento de casos. En el año 2020, se digitalizó un inventario de **5,462** casos en proceso.

b. Procesos relacionados con los constructores

- Plataforma digital de calificación de proyectos de construcción vivienda

Con el objetivo de simplificar el proceso de construcción de vivienda, el FSV ha implementado un sistema en donde los constructores de vivienda presentan sus solicitudes en línea para el trámite y autorización de prefactibilidades y factibilidades de financiamiento de largo plazo de sus proyectos habitacionales; asimismo, permite el ingreso de solicitudes de inspección para entrega de desembolso por avance de obra, en garantías hipotecarias. En el año 2020, se recibieron y aprobaron **28** solicitudes a través del sistema.

4. Canales de pago

El FSV brinda diversas modalidades para realizar los pagos a través del sitio web y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador, a continuación se detallan los resultados obtenidos al cierre de 2020:

- A través de P@GOES se recibieron **15,958** abonos a préstamos por un monto de **US$18.01** millones, según detalle:
  - **12,164** pagos individuales por **US$2.61** millones.
  - **3,794** pagos de planillas por **US$15.40** millones.

- Así mismo, con el objetivo de beneficiar a los clientes y que puedan realizar el pago de sus cuotas de crédito hipotecario con el FSV de forma fácil, se implementó el servicio de pago en línea a través del sitio web del FSV o la FSV APP, seleccionando los íconos de "paga tu casa aquí" y utilizando las tarjetas de crédito o débito Mastercard o Visa desde cualquier parte del mundo; siendo el canal de pago habilitado el Banco Promerica. A través de este medio se recibieron **6,548** pagos a través de sitio web/FSV APP por un monto de **US$1.07** millones.

El FSV cuenta con **1,296** puntos de pago a nivel nacional, a través de los bancos autorizados y Punto Express.

C. Sustentabilidad y calidad en los servicios.

El FSV fomentando la mejora continua en los servicios brindados a la población salvadoreña; se asegura de medir, evaluar e implementar nuevas prácticas de servicio que posibiliten la transparencia y el fortalecimiento institucional.

1. Seguimiento de la satisfacción del cliente

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad, la atención brindada a población es de suma importancia, por lo que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener valiosa información para el proceso de mejora continua. Para el cierre del año 2020 los resultados más relevantes fueron:

- El índice de satisfacción al cliente medido fue de **95.83%.**
- El índice de recomendación medido fue de **97.00%.**

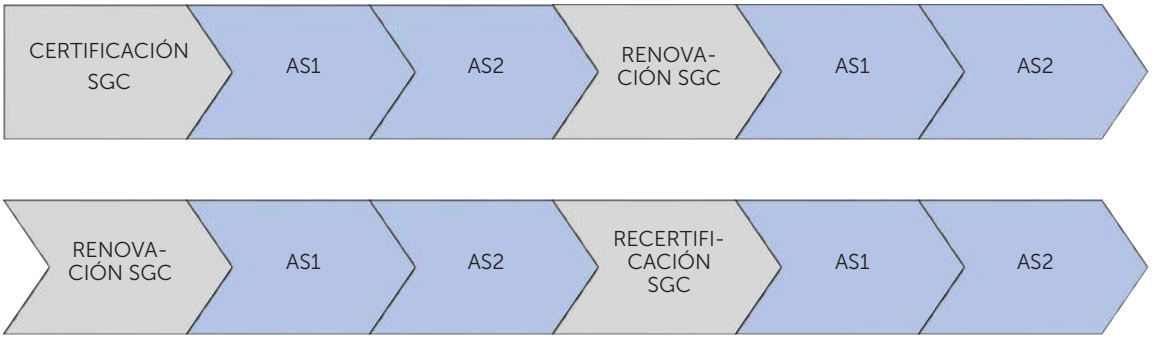
2. Sistema de Gestión de Calidad del FSV

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.

AENOR
Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA
ISO 9001:2015
AENOR



TIPO	Fechas de auditorías externas											
	Marzo 2009	Abril 2010	Mayo 2011	Marzo 2012	Abril 2013	Abril 2014	Febrero 2015	Abril 2016	Abril 2017	Marzo 2018	Abril 2019	Julio 2020
Puntos Fuertes	7	6	7	7	8	9	8	5	7	8	9	4
Oportunidad de Mejora	7	6	12	15	16	15	14	12	11	11	15	12
Observación	8	6	7	10	9	10	14	15	12	8	6	11
No Conformidad	3	2	2	3	2	0	0	1	1	1	0	0

3. Transparencia y derecho de acceso a la información

En el año 2020 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **4,424** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal de Transparencia.
- Atención de **273** solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de **5.77** días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

4. Clasificación de riesgo

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

Fitch Ratings

FITCH RATINGS	2016	2017	2018	2019	2020*
EMISOR	A +	A +	A +	AA -	AA -
EMISIONES	AA -	AA -	AA -	AA	AA
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

*Calificación con Estados Financieros a junio 2020.

ZUMMARATINGS

ZUMMA RATINGS	2016	2017	2018	2019	2020*
EMISOR	A	A	A	A	A
EMISIONES	A +	A +	A +	A +	A +
PERSPECTIVA	ESTABLE	NEGATIVA	ESTABLE	ESTABLE	POSITIVA

Aspectos relevantes de la calificación de riesgo

- Influencia Alta del Entorno: Las clasificaciones se fundamentan en el perfil crediticio intrínseco de la institución, el cual se encuentra altamente influenciado por el entorno operativo salvadoreño que, en opinión de Fitch Ratings, impone presiones al perfil financiero del FSV, dada la desaceleración económica provocada por la emergencia sanitaria internacional.
- Perfil de Compañía Robusto: El perfil de la compañía cuya Ley de Creación y modelo de negocio le permiten contar con un nivel robusto de capitalización y un riesgo bajo de refinanciamiento que le permitirán absorber los impactos de corto plazo de los deterioros esperados en la calidad de activos y en rentabilidad.
- Capitalización Robusta: La capitalización es la fortaleza financiera principal de la institución, el FSV posee un indicador de apalancamiento tangible (deuda total a patrimonio tangible) consistentemente menor de 1 vez (x), lo cual destaca en el segmento de entidades financieras no bancarias.
- Apetito de Riesgo Acorde: El apetito de riesgo es acorde con
- Fuerte política de constitución de reservas, consistente con periodos previos: FSV exhibe un alto volumen de reservas en línea con sus prácticas conservadoras de reconocimiento anticipado de pérdidas, vinculada al segmento poblacional objetivo del FSV.
- Entidad financiera estratégica para el Gobierno de El Salvador: El FSV es una institución financiera pública autónoma. En ese contexto, FSV tiene gran importancia para el Estado por su condición de ejecutor de políticas públicas en beneficio de los trabajadores para atender problemas habitacionales.
- A junio de 2020, la mora se ubicó temporalmente en 2.4% (4.2% en junio de 2019) destacando el efecto de algunos castigos, así como la suspensión de días de vencido de la cartera; en sintonía esto último a la normativa regulatoria emitida a inicios de la emergencia sanitaria.
- Solvencia robusta: Al 30 de junio de 2020, el FSV presenta una relación de fondo patrimonial a activos ponderados por riesgo de 96.8%, exhibiendo una amplia capacidad de crecimiento y respaldo hacia los activos de baja productividad.
- Adecuado calce de plazos: los vencimientos programados de

el modelo de negocio de atención a segmentos de riesgo relativo mayor; es decir, individuos con ingresos bajos. A pesar de la crisis y entorno retador, la entidad no ha efectuado cambios significativos en las políticas de otorgamiento con excepción de ampliaciones en los tramos de segmentos de cartera por monto que, en opinión de la agencia, no representan un cambio en el apetito de riesgo.

- Deterioro Mayor que Pares: Los niveles de mora de FSV se mantienen controlados pese al entorno operativo deteriorado.
- Rentabilidad Continuará Destacable: El FSV sostiene una rentabilidad buena. A junio de 2020, el indicador de rentabilidad principal de Fitch (utilidad antes de impuestos sobre activos promedio) fue de 4.7%, por lo que destaca respecto a la plaza local.

pasivos y la elevada disponibilidad de recursos propios han beneficiado históricamente la gestión de tesorería de la entidad.

- Buen desempeño en resultados: El FSV viene registrando en los últimos años un desempeño consistente en términos de generación de utilidades. Se ponderan como fortalezas los buenos indicadores de rentabilidad, eficiencia y margen neto.

5. Reconocimientos recibidos

Durante el año 2020, el FSV obtuvo el siguiente reconocimiento por su destacada labor institucional:

Fitch Ratings

En el mes de julio 2020, como parte de las instituciones que conforman el Sistema de Vivienda, el FSV logró una mejora importante en las calificaciones de riesgo otorgadas

por la Agencia de Clasificación FITCH RATINGS, las cuales corresponden a la información financiera auditada de junio a diciembre 2019, primer semestre de la administración del Presidente de la República Nayib Bukele.

Las nuevas calificaciones de riesgo en Emisor subieron a AA- (antes era A+) y en Emisiones subieron a AA (antes era AA-). Las calificaciones anteriores se mantuvieron en los mismos niveles durante 9 años, por lo que es un logro importante para el Sistema de Vivienda, ya que refleja la solidez del FSV al contar con la disponibilidad financiera para brindar créditos de vivienda, garantizando inversiones seguras y generando bienestar para miles de familias.

06

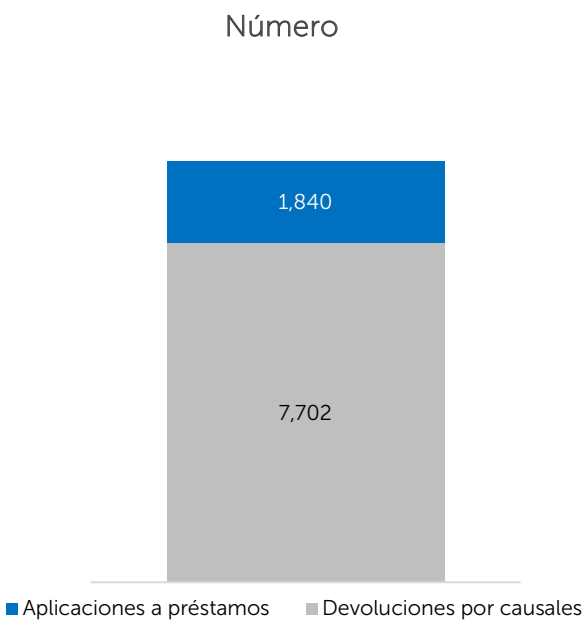
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

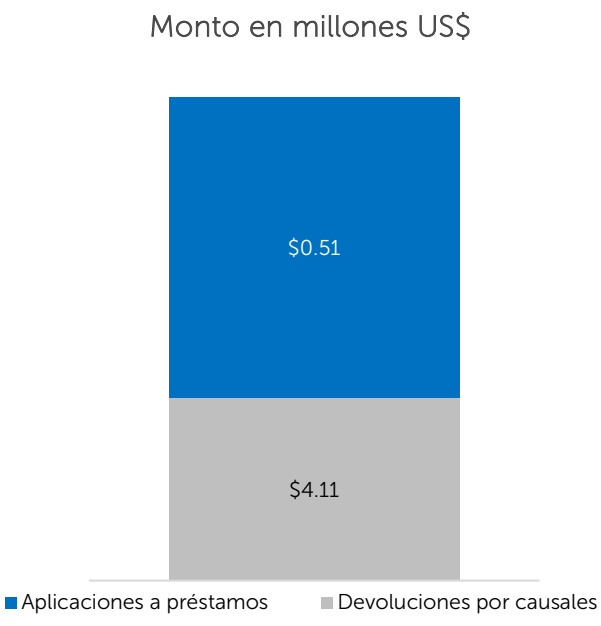
En cumplimiento a las obligaciones contraídas por el FSV, con el objetivo de obtener recursos adecuados para el financiamiento de su Plan de Inversión, se honró la deuda por medio de la devolución de cotizaciones, de acuerdo con el siguiente detalle:

A. Devolución y aplicación de cotizaciones

Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2020 se atendieron **9,542** casos por **US$4.62** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con **7,702** casos por **US$4.11** millones; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **1,840** casos por **US$0.51** millones.

COTIZACIONES (Número y Millones de US$)	2020
Devolución por causales (Jubilación, Incapacidad Total Permanente y Muerte)	
Número	7,702
Monto	$4.11
Aplicaciones a préstamos	
Número	1,840
Monto	$0.51





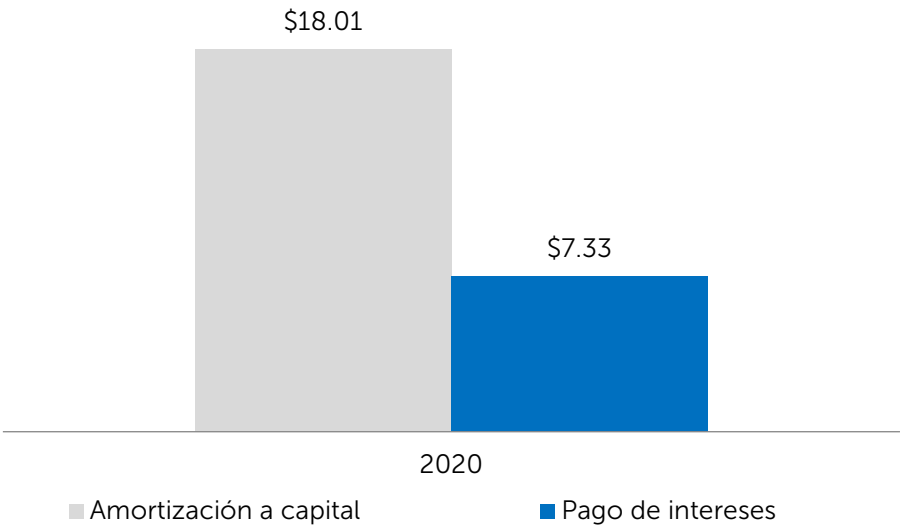
B. Otros compromisos

En el 2020 el FSV cumpliendo las obligaciones contraídas, honró la deuda de empréstitos por medio del pago de intereses y amortización del capital, de acuerdo con el siguiente detalle:

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 2020, se efectuaron pagos de capital por **US$18.01** millones, pago de intereses por **US$7.33;** además las emisiones al periodo informado acumulaban saldos por **US$154.40** millones.

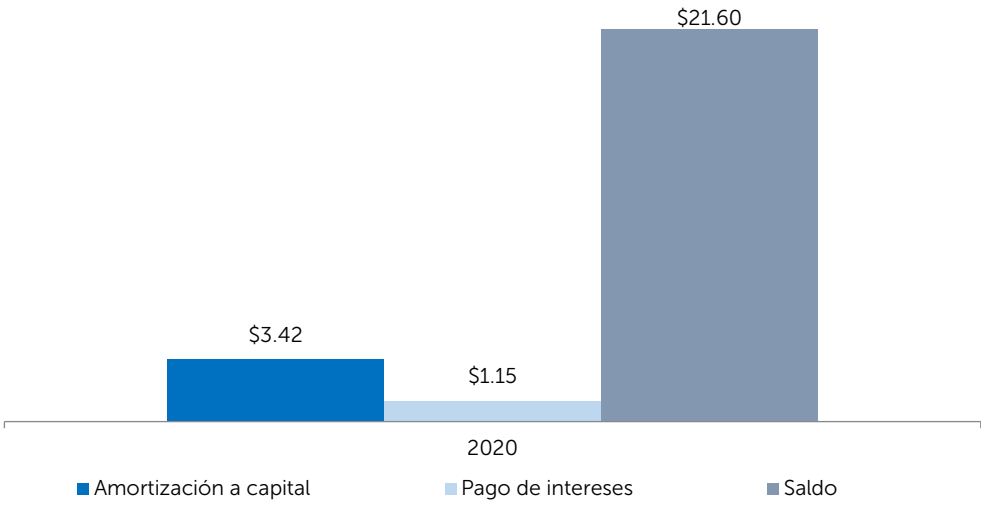
Conceptos En millones de US$	2020
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	$0.00
Amortización a capital	$18.01
Pago de intereses	$7.33
Saldos por emisiones	$154.40
CDVISFSV	$58.36
CIFSV	$96.04
Tasa de interés ponderada	4.19%



2. Préstamo BANDESAL

Al mes de diciembre 2020 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) registró un saldo de **US$21.60** millones, efectuándose pagos de capital por **US$3.42** millones y pago de intereses por **US$1.15** millones.

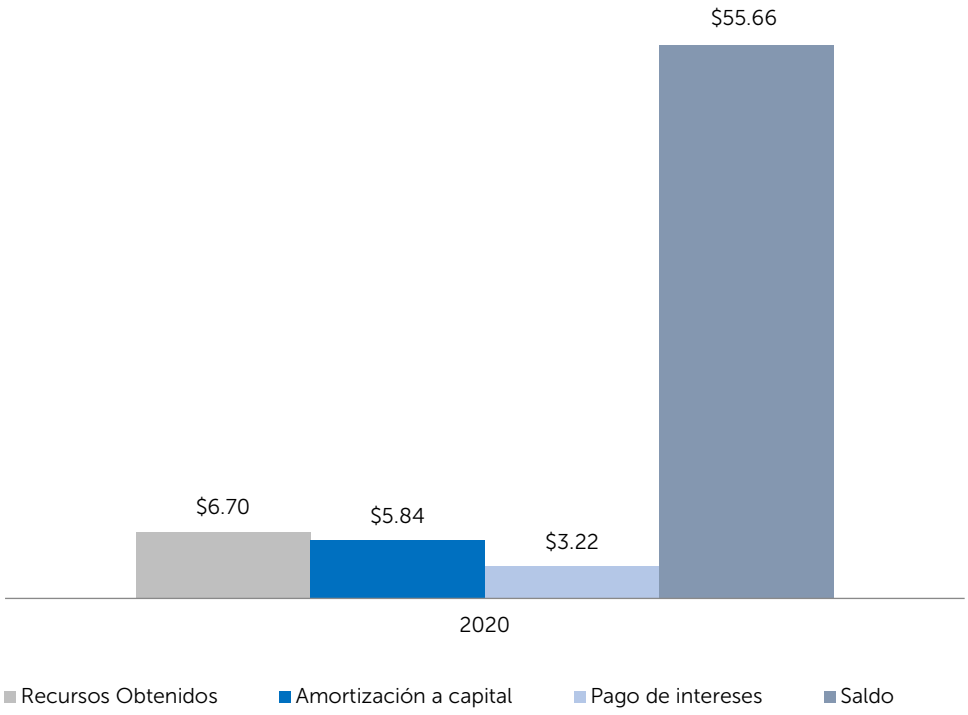
Conceptos	2020
Recursos Obtenidos	$0.00
Amortización a capital	$3.42
Pago de intereses	$1.15
Saldo	$21.60
Tasa de interés ponderada	4.85%



3. Préstamo BCIE

El préstamo vigente con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2020 registró desembolsos por **US$6.70** millones obteniendo un saldo de **US$55.66** millones, efectuándose pagos de capital por **US$5.84** millones y pago de intereses por **US$3.22** millones.

Conceptos	2020
Recursos Obtenidos	$6.70
Amortización a capital	$5.84
Pago de intereses	$3.22
Saldo	$55.66
Tasa de interés ponderada	5.47%



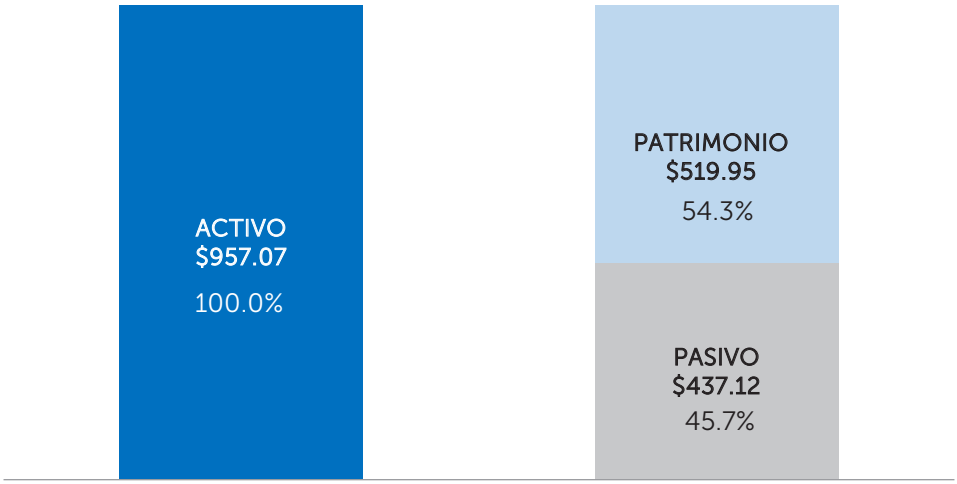
07

RESULTADO 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:

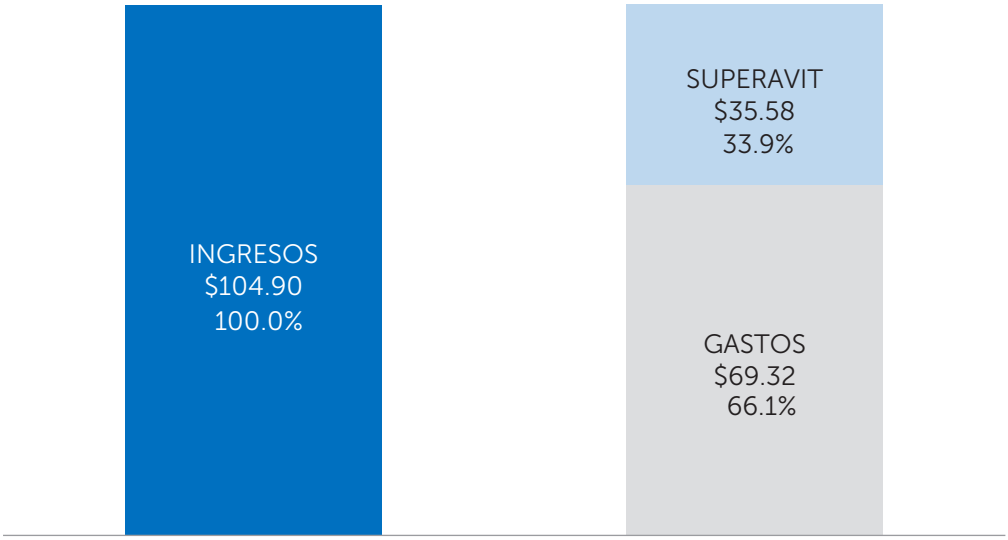
1. Balance de la Situación



En el año 2020, 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 **96.7%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con US$189.26 millones (**43.3%**), los Títulos Valores que acumulan aproximadamente US$154.39 millones (**35.3%**) y el financiamiento de BANDESAL y otros préstamos con un saldo de US$77.24 millones (**17.7%**), cuentas que representan en su conjunto un **96.3%** del Pasivo Total.
- El Patrimonio incluye Reservas Generales por US$459.44 millones (**88.4%**), constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y US$35.5 millones del ejercicio 2019, montos que se acumulan para financiar, en gran parte el Plan de Inversión.

2. Estado de Resultados



A continuación, se presenta la información correspondiente al estado de resultados al cierre de 2020:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan US$72.9 millones (**69.5%**) del total y Otros Ingresos US$31.1 millones (**29.7%**), 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 2020 son: Saneamiento de Préstamos Hipotecarios US$29.4 millones, los Gastos Financieros por US$12.8 millones y Saneamiento de Activos Extraordinarios por US$4.6 millones acumulando en su conjunto el **67.6%** de los Gastos Totales.
- El superávit del ejercicio fue de US$35.6 millones, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. Indicadores Financieros

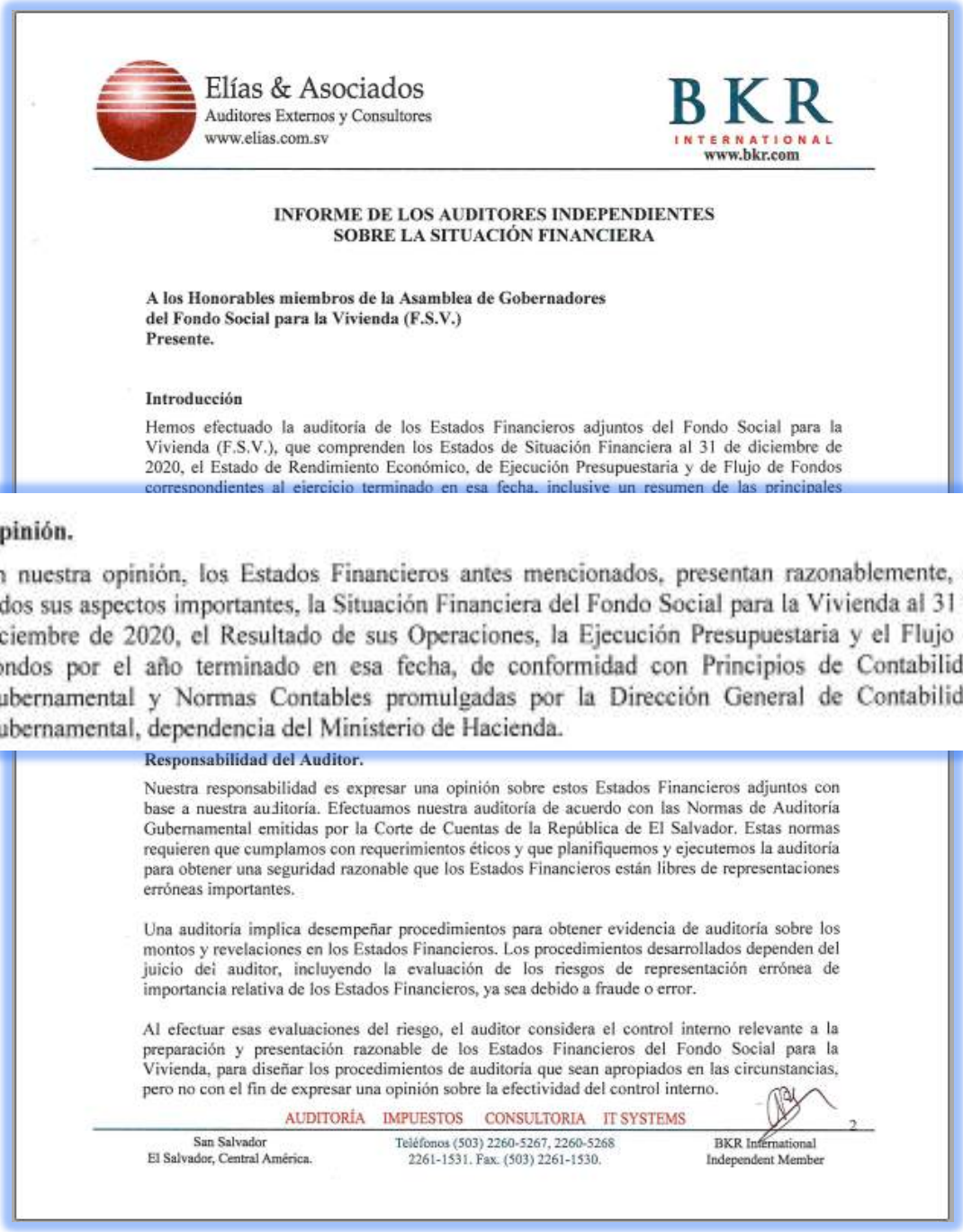
La eficiente administración ejercida durante el año 2020 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

	2020
A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	7.01%
B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)	3.71%
C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo:	
a. Cartera Vencida	$51.61 millones
Reserva	121.53%
a. Cartera Reestructurada	$74.92millones
Reserva	100.00%
a. Activos Extraordinarios	$63.17 millones
Reserva	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 2020; los auditores Elías y Asociados emitieron el siguiente informe:



Elías & Asociados
Auditores Externos y Consultores
www.elias.com.sv

BKR INTERNATIONAL
www.bkr.com

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA

A los Honorables miembros de la Asamblea de Gobernadores del Fondo Social para la Vivienda (F.S.V.)
Presente.

Introducción

Hemos efectuado la auditoría de los Estados Financieros adjuntos del Fondo Social para la Vivienda (F.S.V.), que comprenden los Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2020, el Estado de Rendimiento Económico, de Ejecución Presupuestaria y de Flujo de Fondos correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, inclusive un resumen de las principales

Opinión.

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera del Fondo Social para la Vivienda al 31 de diciembre de 2020, el Resultado de sus Operaciones, la Ejecución Presupuestaria y el Flujo de Fondos por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda.

Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos Estados Financieros adjuntos con base a nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable que los Estados Financieros están libres de representaciones erróneas importantes.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los Estados Financieros. Los procedimientos desarrollados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los Estados Financieros, ya sea debido a fraude o error.

Al efectuar esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros del Fondo Social para la Vivienda, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno.

AUDITORÍA IMPUESTOS CONSULTORIA IT SYSTEMS

2

San Salvador
El Salvador, Central América.

Teléfonos (503) 2260-5267, 2260-5268
2261-1531. Fax. (503) 2261-1530.

BKR International
Independent Member

08

ANEXOS

Estadísticas Institucionales

En número y monto en millones de US$

AÑO	CRÉDITOS ESCRITURADOS		SALVADOREÑOS BENEFICIADOS	CRÉDITOS VIVIENDA NUEVA	
	NÚMERO	MILLONES $		NÚMERO	MILLONES $
1973-2015	285,540	2,265	1,392,360	137,830	$1,266.20
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
2020	4,925	$97.42	20,685	866	$34.27
TOTAL	313,674	$2,778.87	1,510,523	142,933	$1,429.53

AÑO	SALDO BALANCE			ESTADO DE RESULTADOS	
	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	INGRESOS	GASTOS
2016	$871.42	$487.27	$384.16	$101.94	$69.62
2017	$897.10	$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
2020	$957.07	$437.12	$519.95	$104.90	$69.32

AÑO	DEVOLUCIÓN COTIZACIONES		SALDO COTIZACIONES	COLOCACIÓN DE TITULOS VALORES
	CASOS	MILLONES $	MILLONES $	MILLONES $
1973-2015	226,502	$134.63	$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
2020	7,702	$4.11	$189.26	$0.00
TOTAL	298,392	$174.41	-	$33.51

Créditos por Departamento[6]

DEPARTAMENTO	NÚMERO			MONTO		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ahuachapán	8	9	17	$0.14	$0.15	$0.29
Santa Ana	306	271	577	$6.20	$5.59	$11.79
Sonsonate	113	137	250	$3.42	$3.86	$7.28
Chalatenango	0	2	2	$0.00	$0.05	$0.05
La Libertad	374	347	721	$6.55	$6.06	$12.61
San Salvador	1467	1243	2710	$24.22	$22.50	$46.72
Cuscatlán	10	12	22	$0.19	$0.21	$0.40
La Paz	52	39	91	$0.74	$0.51	$1.25
Cabañas	0	2	2	$0.00	$0.05	$0.05
San Vicente	2	3	5	$0.03	$0.09	$0.11
Usulután	3	5	8	$0.07	$0.11	$0.19
San Miguel	273	244	517	$8.68	$7.91	$16.59
Morazán	1	0	1	$0.02	$0.00	$0.02
La Unión	0	2	2	$0.00	$0.07	$0.07
Total	2,609	2,316	4,925	$50.26	$47.16	$97.42

Créditos por programa de financiamiento[7]

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA JUVENTUD

Género	2019		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	575	$9.63	328	$6.77	-247	-42.96%	-$2.86	-29.72%
Hombres	716	$11.87	407	$7.33	-309	-43.16%	-$4.54	-38.24%
Total	1,291	$21.51	735	$14.10	-556	-43.07%	-$7.40	-34.42%

PROGRAMA DE ATENCIÓN A SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR

Género	2019		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	93	$3.11	89	$3.54	-4	-4.30%	$0.43	13.92%
Hombres	82	$3.38	103	$4.90	21	25.61%	$1.52	45.23%
Total	175	$6.48	192	$8.44	17	9.71%	$1.96	30.22%

[6 Y 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 DE ATENCIÓN AL SECTOR DE INGRESOS VARIABLES

Género	2019		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	85	$1.74	54	$1.74	-31	-36.47%	$0.00	-0.06%
Hombres	124	$3.23	70	$2.37	-54	-43.55%	-$0.86	-26.81%
Total	209	$4.97	124	$4.10	-85	-40.67%	-$0.87	-17.45%

PROGRAMA SOCIAL DE VIVIENDA RECUPERADA

Género	2019		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	357	$3.54	696	$7.91	339	94.96%	$4.37	123.53%
Hombres	274	$2.83	498	$5.74	224	81.75%	$2.91	102.57%
Total	631	$6.37	1,194	$13.65	563	89.22%	$7.28	114.22%

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA MUJER

Género	2019		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	1,384	$25.50	760	$14.02	-624	-45.09%	-$11.48	-45.03%
Hombres	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	1,384	$25.50	760	$14.02	-	-	-	-

PROGRAMA PARA FINANCIAR APARTAMENTOS

Género	2019		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	5	$0.42	3	$0.36	-2	-40.00%	-$0.06	-14.79%
Hombres	10	$1.02	4	$0.32	-6	-60.00%	-$0.71	-69.09%
Total	15	$1.44	7	$0.67	-	-	-	-

PROGRAMA VIVIENDA NUEVA DE HASTA US$25,000.00

Género	2019*		2020		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	34	$0.66	71	$1.51	37	108.82%	$0.84	126.42%
Hombres	42	$0.79	110	$2.16	68	161.90%	$1.37	173.73%
Total	76	$1.45	181	$3.66	-	-	-	-

* Fecha de creación: Septiembre 2019

Estados Financieros detallados al 2020

Monto en millones de US$

Balance General	2020
Activo	**$957.07**
Disponibilidades	$95.45
Cuentas por cobrar	$16.33
Inversiones	$0.39
Préstamos netos	$830.48
Activo fijo	$12.29
Otros activos	$2.14
Cuentas de orden	$281.42
Pasivo	**$437.12**
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos	$16.23
Prestamos	$77.24
Títulos valores	$154.40
Depósitos	$189.26
Patrimonio y reservas	**$519.95**
Patrimonio	$6.64
Reservas	$472.02
Superávit del ejercicio corriente	$35.58
Superávit por revaluación	$5.71
Pasivo más patrimonio	**$957.07**
Cuentas de orden	$281.42

Estado de Resultados	2020
Ingresos de operación	**$104.90**
Financieros	$72.88
Venta de bienes y servicios	$0.72
Otros ingresos	$31.14
Ajustes de ejercicios anteriores	$0.15
Gastos de operación	**$69.32**
Financieros	$12.80
Saneamiento activos extraordinarios	$4.64
Saneamiento cartera hipotecaria	$29.39
Administrativos	$22.40
Ajuste de ejercicios anteriores	$0.09
Superávit	**$35.58**

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Fondo Social para la Vivienda
Año 2020

Índice

I. INFORMACIÓN GENERAL 76
II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES 76
1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el periodo 76
2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el periodo informado 77
III. JUNTA DIRECTIVA 77
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el periodo informado 77
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado 78
3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva 78
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas 79
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros 79
6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afine 80
7. Política de remuneración de la Junta Directiva 80
IV. CONSEJO DE VIGILANCIA 81
1. Miembros del Consejo de Vigilancia y cambios en el periodo informado 81
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado 81
V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR 81
1. Miembros de la Administración Superior y cambios en el periodo informado 81
2. Política de selección de la Alta Gerencia 82
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva 82
VI. PLANA GERENCIAL 82
1. Miembros de la plana gerencial y cambios en el periodo informado 82
VII. COMITÉ DE AUDITORÍA 83
1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios en el periodo informado 83
2. Número de sesiones en el periodo 84
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo 84
4. Temas corporativos conocidos en el periodo 86
VIII. COMITÉ DE RIESGOS 88
1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios en el periodo informado 88
2. Número de sesiones en el periodo 88
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo 88
4. Temas corporativos conocidos en el periodo 89
IX. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS 90

1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y cambios en el periodo informado....90
2. Número de sesiones en el periodo....90
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo....91
4. Temas corporativos conocidos en el periodo....91
X. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS....91
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el periodo....91
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el periodo....92
3. Informe de Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de Interés y operaciones con partes relacionadas....92
XI. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN....92
1. Atención de los clientes....92
2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el periodo del informe anual....93
XII. OTROS....93

I. INFORMACIÓN GENERAL

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

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

II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES

1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el periodo informado.

Cargo	Nombre
Ministra de Vivienda (Presidenta)	Licda. Michelle Sol
Ministro de Obras Públicas	Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera.
Ministro de Trabajo y Previsión Social	Señor Oscar Rolando Castro.
Ministro de Hacienda	Lic. José Alejandro Zelaya Villalobo.
Ministra de Economía	Licda. María Luisa Hayem Brevé.
Gobernadores Propietarios	
Sector patronal	Ing. Herbert Danilo Alvarado.
	Arq. Gladys Esmeralda Manzanares Valiente.
Sector laboral	Sr. Ernesto Marroquín Alegría.
	Sr. Miguel Ángel Castillo.
Gobernadores suplentes	
Sector patronal	Lic. Roberto Díaz Aguilar.
	Ing. Pedro Alberto Sánchez Sansivirini.
Sector laboral	Sr. Julio César Flores.
	Sr. Ricardo Antonio Argueta García.

- ✓ La Licda. Michelle Sol, sustituyó en el cargo de Presidente de la Asamblea de Gobernadores del FSV, al Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera, a partir del 1 de abril de 2020; fue nombrada como Presidenta de la Asamblea de Gobernadores, por reformas al Art. 11 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, según Decreto Ejecutivo No. 595, publicado en el Diario Oficial No. 68, tomo 427, de fecha 1 de abril de 2020. La reforma establece: "Art. 11.- El titular del Ministerio de Vivienda ejercerá la Presidencia de la Asamblea de

Gobernadores; en su defecto, el titular del Ministerio de Obras Públicas y de Transporte y, en su ausencia, el titular del Ministerio de Economía".

- ✓ El Lic. José Alejandro Zelaya Villalobos, sustituyó en el cargo de Ministro de Hacienda al Lic. Nelson Eduardo Fuentes Menjívar, a partir del 29 de julio de 2020.
- ✓ El Sr. Miguel Ángel Castillo, sustituyó en el cargo de Gobernador Propietario del Sector Laboral, al Sr. Israel Sánchez Cruz, a partir del 27 de mayo de 2020.
- ✓ El Sr. Ricardo Antonio Argueta García, sustituyó en el cargo de Gobernador Suplente del Sector Laboral, al Sr. Junior Alejandro Ayala, a partir del 27 de mayo de 2020.

2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el periodo informado.

Fecha de Sesión	Tipo de Sesión	N° de Acta	Total de Asistentes
18 de febrero	Ordinaria	AG-167	11
22 de abril	Extraordinaria	AG-168	11
01 de septiembre	Extraordinaria	AG-169	10
27 de octubre	Ordinaria	AG-170	11
01 de diciembre	Extraordinaria	AG-171	12

Nota: el quórum completo es de 12 gobernadores y el mínimo de 5.

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el periodo informado.

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Oscar Armando Morales.
<u>Directores propietarios</u>	
Sector público	Ing. Roberto Eduardo Calderón López.
	Sr. Javier Antonio Mejía Cortez.
Sector patronal	Ing. José Ernesto Escobar Canales.
Sector laboral	Profa. Concepción Idalia Zúñiga Vda. de Cristales.
<u>Directores suplentes</u>	
Sector público	Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta.
	Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz.
Sector patronal	Licda. Angela Lelany Bigueur González.
Sector laboral	Sr. José René Pérez.

- ✓ El Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz, sustituyó en el cargo de Director Suplente del Sector Público, al Ing. Carlos Roberto Alvarado Celis, a partir del 29 de octubre de 2020.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante en el período informado.

Fecha	No. de sesiones ordinarias	No. de actas
Enero	21	Desde la 001/2020 hasta la 021/2020
Febrero	20	Desde la 022/2020 hasta la 041/2020
Marzo	22	Desde la 042/2020 hasta la 063/2020
Abril	10	Desde la 064/2020 hasta la 073/2020
Mayo	14	Desde la 074/2020 hasta la 087/2020
Junio	13	Desde la 088/2020 hasta la 100/2020
Julio	23	Desde la 101/2020 hasta la 123/2020
Agosto	14	Desde la 124/2020 hasta la 137/2020
Septiembre	21	Desde la 138/2020 hasta la 158/2020
Octubre	22	Desde la 159/2020 hasta la 180/2020
Noviembre	20	Desde la 181/2020 hasta la 200/2020
Diciembre	16	Desde la 201/2020 hasta la 216/2020
Total	216	

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

El nombramiento de los miembros de Junta Directiva se establece en el Art.17 de La Ley del Fondo Social para la Vivienda, la cual estará integrada por cinco miembros, un director nombrado por el Presidente de la República y cuatro directores nombrados por la Asamblea de Gobernadores, en la forma siguiente:

- ✓ Un director a propuesta de los gobernadores representantes del sector patronal,
- ✓ Un director a propuesta de los gobernadores representantes del sector laboral,
- ✓ Dos directores a propuesta de los gobernadores representantes del sector público,

Por cada director propietario habrá un director suplente, nombrado en la misma forma que el titular.
El director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo.

4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

En el romano III Disposiciones o Políticas, apartado 4, del Instructivo de Conducta Ética del Fondo Social para la Vivienda, relacionado al conflicto de intereses, define políticas que no permiten prácticas que van en contra de la ética y establece los mecanismos para prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar eventos potenciales que se puedan materializar, tales como:

- ✓ Participación del personal o integrantes de Órganos de Dirección en situaciones o actos en el que se encuentre vinculado(a) directamente o por algún pariente, amigo(a) íntimo(a) o enemigo(a) manifiesto(a): Cuando un(a) empleado(a), ejecutivo(a) o integrante de Órgano de Dirección se encuentre ante una situación que pueda generarle un conflicto de interés por la actividad que desarrolla, debe informarlo de inmediato a las demás personas, colegas o jefaturas superiores, debiendo retirarse y/o abstenerse de participar en la evaluación, discusión y/o toma de decisión de la situación que genera el conflicto de interés, debiendo resolver personas distintas a la vinculada con el conflicto de interés.
- ✓ Abuso o privilegios por cargo que ostenta: el personal debe de evitar abusar de su condición del cargo desempeñado para obtener beneficios para sí o para terceros(as) relacionados con los servicios que presta la institución.
- ✓ Celebrar negocios o actos donde exista interés personal y relación con parientes: el personal debe evitar, dentro de las operaciones de la institución, la realización de transacciones comerciales en donde exista un interés económico, personal, familiar o del grupo, directo o indirecto y otros.
- ✓ Participación en adquisiciones y contrataciones: el personal no debe participar en la comisión de evaluación de ofertas cuando exista vinculo de parentesco con los ofertantes y no participar en las compras debiendo informar a los(as) involucrados(as) o la comisión la no participación.
- ✓ Abstención o recusación en procedimiento administrativo.

Bajo el cumplimiento de las políticas mencionadas anteriormente para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2020, no se dieron casos de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas.

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

Los requisitos de permanencia, período de ejercicio de los directores, y régimen de suplencia se aplican conforme lo establecido en los Artículos 17, 18, 19, 20 y 21 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda. Se enuncian entre otros aspectos, los siguientes:

- ✓ Los miembros de Junta Directiva durarán en sus cargos por tres años y podrán ser reelectos, excepto los del sector laboral y patronal.

- ✓ Por cada director propietario habrá un director suplente, nombrado en la misma forma que el titular.
- ✓ El director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda.
- ✓ Los directores continuarán en el desempeño de sus funciones aun cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.
- ✓ Los directores propietarios serán reemplazados por los respectivos suplentes en los casos de ausencia, de excusa o impedimento temporal, con los mismos derechos y facultades.
- ✓ En caso de muerte, renuncia o impedimento físico o legal permanente de cualquiera de los directores propietarios, se procederá a sustituirlo en los términos ya señalados para su nombramiento, según corresponda; el sustituto completará el período que hubiese iniciado el fallecido, renunciante o definitivamente impedido. Mientras se realiza la sustitución actuarán los suplentes respectivos.

6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines

Durante el periodo informado se brindó capacitación a los miembros de los Órganos de Dirección y la Alta Gerencia en el siguiente tema:

Fecha	Tema	Dirigido a:
13/02/2020	Prácticas de buen Gobierno Corporativo	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.
01/10/2020	La corrupción y el lavado de activos en El Salvador.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva

La Institución cuenta con una política de pago de dietas a Órganos de Dirección de conformidad con el punto 8) del acta de sesión extraordinaria de Asamblea de Gobernadores No. AG- 163 del 28 de agosto de 2019, de acuerdo con lo siguiente:

- ✓ Junta Directiva: US$200.00 por sesión, hasta un máximo de 4 sesiones al mes.
- ✓ Por asistencia a comités y comisiones institucionales: US$ 125.00 por sesión.
  Comité de Auditoría: hasta una sesión por mes.
  Comité de Riesgos: hasta una sesión trimestral.
  Comité de Prevención de Lavado de Dinero: hasta una sesión trimestral.
  Comisión de Alto Nivel para analizar recursos: hasta una sesión por mes.

IV. CONSEJO DE VIGILANCIA

1. Miembros del Consejo de Vigilancia y cambios en el periodo informado.

Cargo	Nombre
Sector Público Presidente **Ministerio de Vivienda**	Licda. Anna María Copien
Secretaria **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**	Dra. Luz Estrella Rodríguez López
Sector Patronal	Ing. Enrique Oñate Muyshondt
Sector Laboral	Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

- ✓ En sesión de Junta Directiva No. JD-135/2020, punto XIV, de fecha 27 de agosto de 2020, se nombró en el cargo como Representante del Sector Público a la Licda. Anna María Copien, del Ramo de Vivienda, para un período de 2 años que inició el 24 de agosto de 2020 y finalizará el 23 de agosto 2022, sustituyendo al Sr. Jefry Alexander Caishpal.
- ✓ En sesión de Junta Directiva No. JD-193/2020, punto VII, de fecha 19 de noviembre de 2020, se nombró en el cargo como Representante del Sector Laboral al Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña, a partir del 19 de noviembre del 2020 y finalizará 19 de noviembre del 2022, sustituyendo a la Sra. Lyz Milizen Carla Samantha Cerna de Gallegos.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

No de sesiones	Tipo de sesión
24 sesiones 4 sesiones de manera mensual*	Ordinaria

*Excepto: febrero (3 sesiones), marzo (una sesión), de abril a agosto no hubo sesión.

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

1. Miembros de la Administración Superior y cambios en el periodo informado.

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales.
Gerente General	Lic. Luis Enrique Martínez León.

- ✓ El Lic. Luis Enrique Martínez León, sustituyó en el cargo de Gerente General, al Lic. Mariano Arístides Bonilla, a partir del 09 de octubre de 2020.

2. Política de selección de la Alta Gerencia

De acuerdo a la Ley del Fondo Social para la Vivienda, el Art. 17.- establece: "El director nombrado por el Presidente de la Republica será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo". Asimismo, en el Art. 27.- establece: "La Dirección Ejecutiva del Fondo estará a cargo del Director Ejecutivo, quien ejercerá la representación legal del Fondo".

El Art. 31 establece que "La gerencia está a cargo de un Gerente General, quien responderá ante el Director Ejecutivo y la Junta Directiva, del eficiente y correcto funcionamiento de la administración del Fondo".

El Instructivo de Gobierno Corporativo numeral 8. Mecanismos de elección y sustitución de miembros de Alta Gerencia menciona que: "La elección y sustitución del Presidente y Director Ejecutivo, Gerente General y los cargos ejecutivos que le reportan a estos, se realiza conforme lo establecido en la Ley del Fondo Social para la Vivienda en los artículos 26, 31 y 32. La competencia a cumplir está definida en el perfil del puesto regulado en el Manual de Descripción de Puestos".

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

El informe está referido a la evaluación del Gobierno Corporativo en el Fondo Social para la Vivienda, con el objetivo de verificar si se vienen implementando prácticas de Buen Gobierno Corporativo en la entidad, con la finalidad de fortalecer los Órganos de Dirección de la Institución. El periodo evaluado corresponde al ejercicio 2020, y el detalle se puede observar en el Anexo 1. *Informe de evaluación de prácticas de gobierno corporativo.*

VI. PLANA GERENCIAL

1. Miembros de la plana gerencial y cambios en el periodo informado.

Cargo	Nombre
Gerente General	Lic. Luis Enrique Martínez León.
Gerente de Créditos	Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado.
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuéllar Marenco.
Gerente Administrativo	Ing. Rolando Roberto Brizuela Ramos.

Cargo	Nombre
Gerente Legal	Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez.
Gerente de Tecnología de la Información	Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez
Gerente de Planificación	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente Técnico	Ing. Carlos Mario Rivas Granados.
Gerente de Servicio al Cliente	Lic. Rogelio Castro Reyes.

- ✓ El Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez fue nombrado a partir del 02 de enero de 2020, en sustitución del Lic. Julio César Merino Escobar.
- ✓ El Ing. Rolando Roberto Brizuela Ramos fue nombrado a partir del 13 de enero de 2020, en sustitución del Ing. Juan Pablo Tóchez Paz.
- ✓ El Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez fue nombrado a partir del 27 de enero de 2020, en sustitución del Ing. Mario Alberto Arias Villareal.
- ✓ El Lic. Rogelio Castro Reyes fue nombrado a partir del 23 de julio de 2020, en sustitución del Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez.
- ✓ El Lic. Luis Enrique Martínez León fue nombrado a partir del 09 de octubre de 2020, en sustitución del Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla.

VII. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios durante el periodo informado.

Cargo	Nombre
Directores Propietarios	
Director Externo:	Ing. Roberto Eduardo Calderón López.
Presidente y Director Ejecutivo del FSV:	
Jefe Unidad de Auditoría Interna:	Lic. Oscar Armando Morales. Lic. Ricardo Isaac Aguilar González.
Directores Suplentes	
Directores Externos:	
	Licda. Ángela Lelany Bigueur González. Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta. Profa. Concepción Idalia Zúniga Vda. de Cristales.
Gerente General:	Lic. Luis Enrique Martínez León.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez.

- ✓ El Lic. Luis Enrique Martínez León, sustituyó en el cargo de Gerente General del Fondo Social para la Vivienda, al Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla, nombrado a partir del 09 de octubre de 2020.

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
10 sesiones Ordinarias	23/01/20	01/2020	8
	27/02/20	02/2020	7[1]
	19/03/20	03/2020	7
	16/06/20	04/2020	7
	22/07/20	05/2020	10[2]
	25/08/20	06/2020	10[3]
	23/09/20	07/2020	10[4]
	14/10/20	08/2020	9[5]
	24/11/20	09/2020	11[6]
	09/12/20	10/2020	12[7]

[1]Invitado: Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez– Gerente de Servicio al Cliente
[2]Invitados: Lic. Jairo Felipe Damas Cruz -Asesor Jurídico de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez – Gerente de Tecnología de la Información.
[3]Invitados: Lic. René Cuéllar Marenco – Gerente de Finanzas, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva.
[4]Invitados: Lic. René Cuéllar Marenco – Gerente de Finanzas, Lic. Jesús Antonio Mejía Cruz – Jefe Área de Tesorería y Custodia, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva.
[5]Invitado: Lic. René Cuéllar Marenco – Gerente de Finanzas
[6]Invitados: Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Lic. Luis Josué Ventura – Gerente de Planificación, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez – Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.
[7]Invitados: Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Lic. Luis Josué Ventura – Gerente de Planificación, Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado – Gerente de Créditos, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez – Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

No se realizaron sesiones extraordinarias durante el periodo de enero a diciembre 2020.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

i. Conocer y evaluar el Sistema de Control Interno a través de los Informes de Auditoría, analizar, recomendar y establecer acuerdos que se constituyan en compromisos de solución a las situaciones que se presenten.

ii. Conocer y evaluar el proceso de información financiera; los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio, observando que se hayan elaborado cumpliendo con los requerimientos y lineamientos normativos aplicables.
iii. Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que se formulan tanto en los informes internos como externos, para que sean corregidas o para contribuir a su desvanecimiento, de acuerdo con las actividades ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna, lo que será informado oportunamente a las instancias correspondientes. Dicha información también se hará del conocimiento de Junta Directiva.
iv. Colaborar en el diseño, aplicación y mejora del control interno, proponiendo las medidas correctivas y preventivas pertinentes a través de recomendaciones.
v. Conocer los informes de la Unidad de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República, SSF y otros entes fiscalizadores.
vi. Conocer el Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna y sus modificaciones, previo a la aprobación de Junta Directiva, efectuar recomendaciones si fuere necesario; y enterarse del seguimiento de dicho plan.
vii. Conocer el reporte semestral sobre las actividades del Comité de Auditoría que se presentará a Junta Directiva.
viii. Evaluar la labor de la Unidad de Auditoría Interna y demás obligaciones contenidas en la normativa aplicable; a través de los informes que presente, proponiendo las medidas necesarias para el fortalecimiento de su trabajo.
ix. Conocer la ocurrencia de hechos significativos o acontecimientos que pudieran considerarse ilícitos o que pudieran poner en riesgo la estabilidad y funcionamiento de la Institución.
x. Conocer los programas de control de calidad para la supervisión, revisiones internas y externas; y los resultados de estas.
xi. Conocer sobre la presentación de la declaración anual de independencia que realiza el personal de la Unidad de Auditoría Interna, a Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a), donde garantiza que procederá con objetividad en la práctica profesional, y que se encuentran libres de impedimentos personales, externos y organizaciones. Dicha información también se hará del conocimiento de Junta Directiva.
xii. Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por Auditoría Externa en su Carta de Gerencia a través de los informes brindados por la Administración del contrato.
xiii. Velar por la independencia de la función de auditoría interna, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Auditoría Interna.
xiv. Verificar que los términos de referencia para la contratación del Auditor Externo y Auditor Fiscal consideren condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados, a través de los informes brindados por el(la) solicitante del servicio.

4. Temas corporativos conocidos en el período

1. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 12/2019. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a diciembre 2019. 3) Propuesta de Calendario de reuniones del Comité de Auditoría 2020. 4) Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2020. 5) Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría correspondiente al Segundo semestre 2019. 6) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados correspondientes al Cuarto trimestre 2019.
2. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 01/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a enero 2020. 3) Informe de Resultados del Programa de Control de Calidad para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna, correspondiente a los años 2018 y 2019. 4) Memoria de labores del año 2019 de la Unidad de Auditoría Interna. 5) Informe de la revisión realizada al Estatuto de Auditoría Interna, correspondiente al año 2020. 6) Informe de la Gerencia de Servicio al Cliente, sobre el estado y avance del cumplimiento de 11 recomendaciones que se encuentran en proceso, así como la definición de Planes de trabajo o fechas de compromiso para superar las mismas (recomendaciones pendientes, correspondiente a la sesión 12/2019 del Comité de Auditoría).
3. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 02/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a febrero 2020. 3) Solicitud de ajuste al Plan Anual de Trabajo 2020 de la Unidad de Auditoría Interna.
4. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 03/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a marzo, abril y mayo 2020. 3) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - Primer trimestre 2020. 4) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores – Internas y Externas, con estado a febrero 2020. 5) Solicitud de ajuste al Plan Anual de Trabajo 2020 de la Unidad de Auditoría Interna.
5. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 04/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a junio 2020. 3) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - Segundo trimestre 2020. 4) Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría – Primer semestre 2020. 5) Propuesta de modificación al Instructivo de Gobierno Corporativo.
6. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 05/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a julio 2020. 3) Informe sobre observaciones determinadas en Carta de gerencia y sus correspondientes respuestas, relacionadas a la Auditoría financiera del periodo 2019. 4) Informe sobre la supervisión realizada al Contrato de Servicios de Auditoría Externa, para el ejercicio 2019. 5) Informe de Auditoría de Estados Financieros de los Auditores independientes, correspondiente al periodo 2019. 6) Informe de los Auditores independientes para propósitos fiscales por el ejercicio terminado el 31/12/2019.

7. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 06/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a agosto 2020. 3) Informe de revisión Financiera Intermedia al 30 de junio de 2020, emitido por el Auditor Externo. 4) Respuesta a las observaciones incluidas por Auditoría Externa en su Carta de Gerencia, periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2020. 5) Informe sobre el estado y avance del cumplimiento de las recomendaciones que se encuentran en proceso; así como la definición de Planes de trabajo o fechas de compromiso para superar las mismas de parte de la Gerencia de Finanzas.
8. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 07/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a septiembre 2020. 3) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - Tercer trimestre 2020. 4) Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna 2021. 5) Verificación en los Términos de referencia para la contratación del Auditor externo sobre condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados.
9. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 08/2020. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a octubre 2020. 3) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores (Internas y Externas), con estado a octubre 2020.
10. 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 09/2020; 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a noviembre 2020; 3) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Exámenes no Programados (2019 - 2020), con estado a octubre 2020; 4) Informe definitivo Visita de Supervisión (extra situ), Referencia. No. SAIEF-OI-19029, del 16/11/2020, Evaluación de las Acciones implementadas en Respuesta a la Emergencia Nacional ocasionada por la Pandemia COVID-19, Aplicación y Efectos en la Cartera Crediticia de las “Normas Técnicas Temporales para enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales”.

VIII. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios durante el periodo informado

Cargo	Nombre
Directores propietarios	
Presidente del Comité - Director Externo:	Ing. José Ernesto Escobar Canales.
Presidente y Director Ejecutivo del FSV:	Lic. Oscar Armando Morales.
Jefe Unidad de Riesgos - Secretario:	Lic. René Antonio Arias Chile.
Directores suplentes	
Directores Externos:	Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Profa. Idalia Zúniga Vda. de Cristales. Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz.
Gerente General:	Lic. Luis Enrique Martínez León.
Gerente de Finanzas:	Lic. René Cuéllar Marenco.

- ✓ El Lic. Luis Enrique Martínez León, sustituyó en el cargo de Gerente General del Fondo Social para la Vivienda, al Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla, nombramiento a partir del 09 de octubre de 2020.
- ✓ El Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz, se incorporó como Director Externo Suplente del Comité, en sustitución de Ing. Carlos Roberto Alvarado Celis a partir del 29 de octubre de 2020.

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
4 sesiones Ordinarias	11/02/2020	01/2020	7
	23/06/2020	02/2020	7
	18/08/2020	03/2020	8
	17/11/2020	04/2020	8

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

i. Informar trimestralmente o cuando sea necesario a la Asamblea de Gobernadores(as) y/o Junta Directiva según corresponda, sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación.

ii. Velar por que la Institución cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
iii. Proponer a la Asamblea de Gobernadores(as) y/o Junta Directiva los límites de exposición o ajustes a los existentes, considerando los tipos y la posición consolidada de riesgos.
iv. Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
v. Revisar y autorizar modelos y metodologías de la gestión de cada uno de los riesgos asumidos por la entidad, así como sus modificaciones y los nuevos riesgos por las operaciones, productos y servicios que la Institución pretenda ofrecer al mercado.
vi. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
vii. Revisar y avalar las propuestas de mejoras a los procesos y normativas relacionadas con la gestión de riesgos, previo a someter a consideración de las instancias correspondientes.
viii. Presentar a Junta Directiva los aspectos relevantes de la gestión de riesgos.
ix. Conocer y revisar informes sobre resultados de la gestión de riesgos, emitidos por las instancias de supervisión y control internos o externos.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✓ Informes Trimestrales sobre la Gestión Integral de Riesgos.
- ✓ Informe de Gobierno Corporativo año 2019.
- ✓ Pronunciamiento sobre la suficiencia de reservas año 2019.
- ✓ Informes de las Sociedades Clasificadoras de Riesgo, con cifras al 31 de diciembre 2019 y al 30 de junio de 2020.
- ✓ Nuevas Normativas relacionadas a la Gestión Integral de Riesgos, emitidas por el BCR.
- ✓ Planes de adecuación de las Normas Técnicas para la Gestión de Seguridad de la Información (NRP-23) y Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (NRP-24).
- ✓ Seguimiento a los Planes de trabajo de la Unidad de Riesgos y la Gestión de Continuidad del Negocio del FSV.
- ✓ Planes de Trabajo para la Gestión del Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio 2021.

IX. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS

1. **Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, y cambios durante el periodo informado.**

Cargo	Nombre
Miembros propietarios	
Presidente del Comité – Director Externo:	Ing. José Ernesto Escobar Canales.
Presidente y Director Ejecutivo del FSV:	Lic. Oscar Armando Morales.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez. Lic. René Antonio Arias Chile.
Jefe Unidad de Riesgos:	Ing. José Andrés Hernández Martínez.
Oficial de Cumplimiento - Secretario:	
Miembros suplentes	
Directores Externos:	Sr. Javier Antonio Cortez Mejía. Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Profa. Concepción Idalia Zúniga Vda. de Cristales. Lic. Luis Enrique Martínez León.
Gerente General:	Lic. José Ernesto Orellana Juárez.
Jefe Área de Escrituración:	Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado.
Gerente de Créditos:	Lic. Daniel Orlando Osegueda Orantes.
Analista Legal de Cumplimiento:	

- ✓ El Lic. Luis Enrique Martínez León, sustituyó en el cargo de Gerente General del Fondo Social para la Vivienda, al Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla, nombrado a partir del 09 de octubre de 2020.
- ✓ El Sr. Javier Antonio Cortez Mejía, se incorporó como Director Externo Suplente del Comité, en sustitución de Ing. Carlos Roberto Alvarado Celis, a partir del 29 de octubre de 2020.

2. **Número de sesiones en el período**

No. de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
6 sesiones ordinarias y extraordinarias	24/01/2020	1/2020	9
	09/03/2020	2/2020	9
	03/07/2020	3/2020	9
	26/08/2020	4/2020	8
	21/10/2020	5/2020	10
	16/11/2020	6/2020	10

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- ✓ Dar seguimiento al plan de trabajo de Oficialía de Cumplimiento y al Programa de Capacitación del Fondo en materia de prevención de LA-FT.
- ✓ Proponer lineamientos para la prevención del LA-FT.
- ✓ Conocer sobre casos de empleados y clientes vinculados a operaciones irregulares y sospechosas.
- ✓ Validar la metodología para identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar los eventos potenciales de riesgo de LA-FT.
- ✓ Validar la matriz de riesgo a propuesta de la Oficialía de Cumplimiento.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✓ Informe sobre la gestión de Oficialía de Cumplimiento.
- ✓ Seguimiento al Plan de Trabajo de Oficialía de Cumplimiento y Programa de Capacitación LA-FT.
- ✓ Revisión de la segmentación de los factores de riesgos.
- ✓ Revisión de la matriz de eventos de riesgo LA-FT.
- ✓ Revisión de resultados de la Consultoría a la gestión de riesgos de LA-FT.
- ✓ Revisión de casos por operaciones inusuales.
- ✓ Revisión de propuesta de modificaciones al Instructivo de Prevención LA-FT.

X. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

Se aprobaron cambios al Instructivo de Gobierno Corporativo de acuerdo con lo siguiente:

Sesión JD-117/2020 punto IV) de fecha 23 de julio de 2020:

- ✓ Actualización de funciones de comité de auditoría y comité de créditos.
- ✓ Incorporación de numeral 8 (Mecanismos de elección y sustitución de miembros de Alta Gerencia) y modificación de numeral 9 (Transparencia de información).

Sesión JD-169/2020 punto VI) de fecha 15 de octubre de 2020:

- ✓ Incorporación de numeral 10 (Mecanismo de cumplimiento obligatorio).
- ✓ Modificación de integrantes del Comité de Riesgos según acuerdo JD-191/2019 punto XVII de 24/10/2019.

Sesión JD-183/2020 punto VII) de fecha 5 de noviembre de 2020:

- ✓ Incorporación de literal i) en numeral 7 (Comités de la Junta Directiva) de las disposiciones o políticas.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

Se aprobaron cambios al Instructivo de Conducta Ética de acuerdo con lo siguiente:
Sesión JD-117/2020 punto V) de fecha 23 de julio de 2020:

- ✓ Incorporación de numerales 7 (Manipulación de mercados) y 8 (Gestión de delegaciones y segregación de funciones).

Sesión JD-179/2020 punto VIII) de fecha 29 de octubre de 2020:

- ✓ Ampliación de objetivo, definiciones, disposiciones numerales 3 (Conductas éticas del Fondo) y 4 (Conflicto de intereses); y marco regulatorio o documentos de referencia.
- ✓ Incorporación de numeral 9 (Compromiso de la Institución frente al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo LA/FT).

3. Informe de Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

En el cumplimiento de lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), se ha elaborado el Informe del cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas. El detalle se puede observar en el Anexo 2.

XI. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Atención de los clientes

La institución cuenta con diversos mecanismos para la atención de clientes entre los que se mencionan los siguientes:

- ✓ Atención personalizada en las oficinas centrales, sucursal Paseo y agencias regionales de Santa Ana y San Miguel.
- ✓ Atención Digital (programación de cita electrónica)
- ✓ Call Center del FSV
- ✓ Sitio web del FSV
- ✓ Aplicación móvil: FSV App
- ✓ Fan page FSV: Red social Facebook
- ✓ Red social Twitter @FSVElSalvador
- ✓ Red social Instagram
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Encuestas de satisfacción al cliente

La atención de quejas y reclamos se realiza de la siguiente forma:

- ✓ Se revisa e ingresa al control de seguimientos de consultas: quejas, solicitudes, peticiones, buen comentario y sugerencias recibidas del Call center, encuestas, buzón de sugerencias, buzón Contáctenos APP, redes sociales, correos electrónicos, vía telefónica, presencial y sistema de atención ciudadana.
- ✓ Remite a las unidades organizativas correspondientes para su resolución, envío de respuesta y seguimiento.
- ✓ Si son reclamos proceden conforme a lo establecido en el Procedimiento para el control de Salidas No Conformes.
- ✓ Si son sugerencias, quejas, solicitudes y consultas, se determinan actividades para generar acciones de mejora.
- ✓ Para los casos de quejas que no posean información de contacto de cliente se les da seguimiento constituyendo una acción de mejora.
- ✓ Se notifica al cliente la atención del reclamo, sugerencia o queja por la vía definida: llamada telefónica, nota, correo electrónico, entre otros.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el periodo del informe anual.

Los principales hechos relevantes ocurridos en el periodo informado son los siguientes:

- ✓ Nombramiento como auditor externo a la Sociedad Elías & Asociados.
- ✓ Renuncia y finalización de los contratos laborales de los siguientes Gerentes: Gerente General y Gerente de Servicio al Cliente.

XII. OTROS

El Instructivo de Gobierno Corporativo y otros documentos normativos internos han sido elaborados cumpliendo con las normativas internas y marco legal externo aplicable:

a) Ley del Fondo Social para la Vivienda y su Reglamento.
b) Ley de Ética Gubernamental y su reglamento.
c) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.
d) Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
e) Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.
f) Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para las Instituciones de Intermediación Financiera.
g) Reglamento Interno de Trabajo.
h) Normas Técnicas de Control Interno Específicas del FSV.
i) Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras.
j) Instructivo de Conducta Ética.
k) Instructivo de Gobierno Corporativo.

ANEXO 1

Informe de evaluación de prácticas de Gobierno Corporativo

I. GENERALIDADES

1. Introducción

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

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 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 normativa vigente, y establecen funciones de control.

En el año 2020 se han realizado cambios en: composición de la Asamblea de Gobernadores, nombramiento de nuevos funcionarios en Administración Superior y equipo gerencial (Gerente General, Gerente Legal, Gerente Administrativo, Gerente de Tecnología de la Información y Gerente de Servicio al Cliente); presentación a Junta Directiva del primer informe de seguimiento de cumplimiento regulatorio; las actualizaciones y mejoras a los instructivos de gobierno corporativo y de conducta ética; la ejecución de capacitación para miembros de Junta Directiva, Administración Superior y otros funcionarios; actualizaciones o modificaciones a la metodología de algunas tipologías de gestión de riesgos, entre otros; de los cuales se detallan en este informe.

2. Objetivo del informe

Evaluar la aplicación de los principios y prácticas de gobierno de la Institución en concordancia con la normativa respectiva referente al período de enero a diciembre de 2020, 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 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. En Decreto Legislativo N° 595 de fecha 19 de marzo de 2020; D.O. N° 68, Tomo 427, del 01 de abril de 2020 se realizaron reformas a los artículos 5, 7, 10, 11, 16 literal c), 35 literal c) y 39 de esta Ley, referente a:
   - Modificar la relación de Órganos de Gobierno a través del Ministerio de Vivienda.
   - Sustituir el Ministerio de Obras Públicas por Ministerio de Vivienda, en la calificación de instituciones intermediarias para otorgar los créditos.
   - Modificar la integración de la Asamblea de Gobernadores, incorporando al titular del Ministerio de Vivienda y eliminando al titular de Planificación y Coordinación del Desarrollo Económico y Social, este último ya no existe.
   - Modificar el Presidente de Asamblea de Gobernadores.
   - Relacionar el ramo de Vivienda en sustitución de Obras Públicas.

b) Los detalles sobre la celebración de sesiones, emisión de actas y otros de la Asamblea de Gobernadores los establece el Instructivo de Gobierno Corporativo.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) En el año 2020 se ha realizado cambios de los miembros integrantes de los Órganos de Dirección para los casos que ya cumplieron con el período según lo establece la normativa.

g) Se actualizó 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.

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.

Durante el año 2020 fueron sometidos a elección los miembros siguientes:

a) Escrutinio de elección de dos miembros del sector laboral ante la Asamblea de Gobernadores, en sesión de Junta Directiva JD-193/2020 punto VI) del 19 de noviembre de 2020, donde declaró electos al Señor Miguel Ángel Castillo como Gobernador Propietario y el Señor Ricardo Antonio Argueta Garcia como Gobernador Suplente, ambos para un período de 4 años.
b) Escrutinio de elección de un miembro del sector laboral ante Consejo de Vigilancia, en sesión de Junta Directiva JD-193/2020 punto VII) del 19 de noviembre de 2020, donde declaró electo al Señor Raúl Alfonso Rogel para un período de 2 años.

En las actas de sesión de Junta Directiva se detalla los aspectos para dar cumplimiento al reglamento como son: convocatorias, prórroga de escrutinio, nóminas de organizaciones laborales, papeletas de elección, propuesta de candidatos, conteo de votos, entre otros.

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, 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.
d) Los comités de Riesgos, Auditoría y de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos dentro de sus miembros están directores externos independientes que aportan sus conocimientos y experiencia en los asuntos tratados.

4. Administración Superior y Equipo Gerencial

a) Los miembros de la Administración Superior son: el Presidente y Director Ejecutivo y Gerente General, cuentan con la experiencia, competencia e integridad necesarias para la gestión institucional. 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.
b) La selección del Presidente y Director Ejecutivo, le corresponde al Presidente de la República de El Salvador.
c) El Gerente General ha sido nombrado por Junta Directiva del Fondo, a partir del 9 de octubre de 2020 fue nombrado el Lic. Luis Enrique Martínez León, dado a la renuncia interpuesta por el Lic. Mariano Aristides Bonilla Bonilla.
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) Proporcionan 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.
g) La Administración Superior para el funcionamiento eficiente de la administración institucional es apoyada por Gerentes de Área y demás funcionarios administrativos según lo establece el Art. 32 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.
h) El nombramiento de los cargos ejecutivos o puestos gerenciales se realiza conforme al numeral 8 mecanismos de elección y sustitución de miembros de Alta Gerencia establecido en el Instructivo de Gobierno Corporativo.
i) En puestos gerenciales se realizaron cambios por renuncia de funcionarios durante el 2020, por lo que genero nuevos nombramientos según detalle:
    - Gerente Legal: a partir de 2 de enero 2020, el Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez.
    - Gerente Administrativo: a partir del 13 de enero de 2020, el Ing. Rolando Roberto Brizuela Ramos.
    - Gerente de Tecnología de la Información: a partir del 27 de enero de 2020, el Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez.
    - Gerente de Servicio al Cliente: a partir del 24 de julio de 2020, el Lic. Rogelio Castro Reyes.

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 posición de estos.

d) Durante el ejercicio del año 2020 se actualizó la metodología de riesgo operacional adecuándola a las nuevas prácticas de gestión, la cual se están aplicando en forma gradual a partir del mes de noviembre de 2020. En el riesgo de mercado se actualizó a partir del mes de marzo de 2020 el modelo de cálculo de valor patrimonial en riesgos.

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) Como efecto de la coyuntura de la pandemia del COVID-19, se han identificado nuevos factores de riesgos potenciales relacionados a teletrabajo, suspensión de

labores parcial o total por pandemias o epidemias, acceso limitados a servicios informáticos, entre otros.

d) En la medición del riesgo se están incluyendo elementos tanto cualitativos como cuantitativos que valoran su entorno operativo externo, incluyendo el riesgo reputacional.
e) 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.
f) Se analiza periódicamente la información y los resultados para monitorear el comportamiento de las operaciones significativas.
g) 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.
h) 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.
i) Con la vigencia de las modificaciones a las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20); las nuevas Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24) y Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23), se preparó los respectivos planes de adecuación aprobados por Junta Directiva en sesión 193/2020 del 19 de noviembre 2020.

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

El Fondo cuenta con mecanismos de cumplimiento en dos temas:

a) Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo: Se cuenta con una Oficialía de Cumplimiento que garantiza que la Institución opera con integridad y en armonía con las regulaciones y políticas externas e internas aplicables en esta materia. Esta se encarga además de asesorar en el cumplimiento de dichas normativas.

b) Cumplimiento normativo o regulatorio: se cuenta con una Oficial de Cumplimiento Normativo, está se encarga de verificar y dar seguimiento a nivel institucional que se cumple con los requerimientos de las diferentes normativas externas aplicables. En septiembre de 2020 se presentó a Junta Directiva el Informe de Seguimiento de Cumplimiento Regulatorio, que contempló el resultado de la verificación de cada una de las matrices de cumplimiento regulatorio de las diferentes unidades organizativas, haciendo comentarios y recomendaciones de los casos que se consideró necesarios

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.
d) Durante el año 2020, ha presentado 36 informes periódicos al Comité de Auditoría y Junta Directiva, entre estos están:
    i. Exámenes realizados a procesos: Activos Extraordinarios, Registros de Documentos, Recuperación de Préstamos, Aprobación de Créditos, Garantías Hipotecarias y Originación de Créditos.
    ii. Exámenes realizados en otros temas:
        - Arqueos de fondos, Evaluación de la Seguridad de la Información
        - Investigación de Falla y Formateo de Disco Duro de Dispositivo DVR del Sistema CCTV.
        - Presunta entrega de dinero a empleado de Agencia San Miguel.
        - Revisión de denuncia a través de Facebook, relacionada a un vehículo institucional.

- Revisión del Licenciamiento instalado de Microsoft Office 365.
- Proceso de Aplicación de Pagos a Préstamos.
- Revisión del Código de Programación del proceso de actualización de garantías para la emisión de Certificados de Inversión.
- Revisión de Planilla de gratificación por servicios prestados 2019.
- Revisión de algunas cuentas contables en que se registran gastos.
- Revisión de Expedientes del Programa de Vivienda Social, modalidad Financiamiento con aporte de prima en cuotas.
- Denuncia por Presuntos Actos no éticos de parte de empleada del FSV.
- Reservas de activo extraordinario No. 201169.
- Hechos relacionados al activo extraordinario No. 42750
- Remate de inmueble por valor inferior al valúo judicial.
- Inventario de Artículos del Almacén, realizado el 30/06/2020.
- Visita a las Agencias Regionales y Sucursal Paseo.
- Continuidad del Negocio.
- Revisión de la Mora Crediticia.

Por otra parte en las sesiones del Comité de Auditoría se han incluido temas como: Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna, ajustes y seguimientos a este, Propuesta de Calendario de reuniones del Comité de Auditoria 2020, Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2020, Reporte de Actividades del Comité de Auditoría, Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados, Informe de Resultados del Programa de Control de Calidad para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna, Memoria de labores del año 2019 de la Unidad de Auditoría Interna, Informe de la revisión realizada al Estatuto de Auditoría Interna, Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores – Internas y Externas, Informe sobre el estado y avance del cumplimiento de las recomendaciones que se encuentran en proceso, Informe sobre la supervisión realizada al Contrato de Servicios de Auditoría Externa, Informe de Auditoría de Estados Financieros de los Auditores independientes, Verificación en los Términos de referencia para la contratación del Auditor externo sobre condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados, Evaluación de las Acciones implementadas en Respuesta a la Emergencia Nacional ocasionada por la Pandemia COVID-19, Aplicación y Efectos en la Cartera Crediticia de las "Normas Técnicas Temporales para enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales".

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 está 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 relevante, 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 requerida para su labor.

III. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

1. Instructivo de Gobierno Corporativo

El Instructivo de Gobierno Corporativo durante el año 2020 fue modificado 3 veces (JD-117/2020, Punto IV) de 23 de julio de 2020; JD-169/2020, Punto VI) de 15 de octubre de 2020; JD-183/2020, Punto VII) de 05 de noviembre de 2020). A continuación, se describe resumen de los cambios:

a) Actualizar aspectos para solventar observaciones de la SSF, relacionados a funciones del Comité de Auditoría, archivo de correspondencia, mecanismos de elección y sustitución de miembros de Alta Gerencia, y transparencia de información.
b) Actualizar funciones del Comité de Créditos.
c) Incorporar el mecanismo de cumplimiento regulatorio, se cuenta con un(a) Oficial de Cumplimiento Normativo que tiene como objetivo la verificación del cumplimiento normativo y regulatorio aplicables a la Institución, el cual valida que se estén ejecutando por los(as) responsables conforme a los requerimientos de

normativa externa, todo esto con la finalidad de mitigar el riesgo de incumplimiento y proteger la reputación institucional.

d) Agregar para los comités que podrán convocar a funcionarios(as) del Fondo, para que participen, aporten su conocimiento y experiencia o emitan opinión en los puntos que se desarrollen en cada sesión. Además, podrán convocar a servidores(as) de otras entidades del sector público, personal externo, contratistas, expertos(as) en asuntos relativos al Fondo, cuando el caso lo amerite.

2. Instructivo de Conducta Ética

El Instructivo de Conducta Ética fue modificado en 2 ocasiones durante el 2020 (JD-117/2020, punto V) de 23 de julio de 2020 y JD-179/2020, punto VIII) de 29 de octubre de 2020), incorpora actualizaciones y mejoras de los temas siguientes: manipulación de mercado, gestión de delegaciones y segregación de funciones, compromiso de la Institución frente al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo (LA/FT), y conductas éticas.

3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo

En el mes de febrero de 2020 se ejecutó capacitación para miembros de Junta Directiva, Administración Superior y otros funcionarios, y se mantiene la programación de capacitación anual 2021 que está programada a ejecutarse en el primer trimestre.

4. Incorporación en planes de trabajo de las obligaciones de gobierno corporativo

En las jornadas de planeamiento se incorporaron en los planes de trabajo de las unidades organizativas actividades irreductibles para atender obligaciones relacionadas con las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, según detalle:

No.	Obligación	Responsable	Periodicidad
1	Informe de gobierno corporativo.	Unidad de Riesgos	Anual
2	Informe de evaluación de prácticas de gobierno corporativo de Junta Directiva	Gerencia de Planificación / Área de Desarrollo Organizacional	Anual
3	Formación de directores de Junta Directiva Gobierno Corporativo.	Área de Gestión y Desarrollo Humano	Anual
4	Informe de cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas	Área de Gestión y Desarrollo Humano	Anual
5	Actualización de registro de conflictos de intereses.	Área de Gestión y Desarrollo Humano	Trimestral

IV. EVALUACION DE BRECHAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORAS DEL INFORME ANTERIOR

Las brechas y oportunidades de mejoras presentadas en el informe anterior se han cumplido según detalle:

1. Recopilar los posibles eventos de conflicto de interés que se presenten e informar al responsable respectivo. Completado en primer trimestre 2020.
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. Completado en primer trimestre 2020.
3. 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. Completado para riesgo operacional durante el año 2020.
4. Entrenar a responsable de seguimiento de cumplimiento regulatorio, a fin de que exista continuidad de la metodología. Completado: Capacitación y acompañamiento de enero a septiembre de 2020.
5. Ejecutar capacitación anual para miembros de Junta Directiva, Administración Superior y otros funcionarios, de preferencia en el primer trimestre de cada año. Completado en febrero de 2020.
6. Reforzar en el personal la divulgación de riesgos del proceso e institucionales y las implicaciones que tendrían al no gestionarlos adecuadamente. En proceso: Se divulgó en jornada de planes julio – agosto 2020.

V. CONCLUSIONES

1. Se han incorporado cambios y mejoras tanto de estructuras, normativa, gestión, informes y otros que han fortalecido las prácticas de gobierno corporativo.
2. Atención oportuna de observaciones puntuales recibidas de SSF el 6 de julio de 2020 sobre las adecuaciones realizadas conforme a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, destacando que fueron cubiertos en el mismo mes y se remitió el 31 de julio de 2020 nota de respuesta con las evidencias para subsanar los aspectos señalados.
3. No se han detectados elementos que generen incumplimiento o preocupación, dado a lo anterior se concluye que se están ejecutando y regulando con base a lo requerido por las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.

VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA O BRECHAS IDENTIFICADAS

1. Dar continuidad y mejoras al mecanismo de seguimiento de cumplimiento regulatorio, a fin de verificar su cumplimiento del marco regulatorio aplicable a la Institución conforme a los requerimientos de normativa externa, con la finalidad de mitigar el riesgo de incumplimiento y proteger la reputación institucional (**Oficial de Cumplimiento Normativo**).
2. Dar seguimiento a la implementación y mantenimiento del archivo de correspondencia en cumplimiento a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (**Jefe Unidad de Auditoría Interna**).
3. Monitorear los avances de los planes de acción para adecuar la normativa, mecanismos y otros para la gestión de riesgos, continuidad del negocio y seguridad de la información conforme a lo autorizado por Junta Directiva (**Jefe Unidad de Riesgos**).
4. Valorar para el próximo ejercicio realizar un cuestionario u otro mecanismo complementario para la autoevaluación de prácticas de gobierno corporativo e incorporar los resultados en el informe respectivo (**Gerente de Planificación/Jefe Área de Desarrollo Organizacional**).

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 la Norma Técnica 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 la NORMA TÉCNICA 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;
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 la siguiente actividad:

- En sesión de Junta Directiva de la institución, llevada a cabo el día 29 de octubre de 2020 se autorizó la modificación del INSTRUCTIVO DE CONDUCTA ÉTICA. La

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO DE VIVIENDA

2020