MEMORIA DE LABORES 2021

GOBIERNO DE EL SALVADOR

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

Fondo Social para la Vivienda

2021

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA 9

ÓRGANOS INSTITUCIONALES 10

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO 16

ENTORNO SOCIOECONÓMICO 18

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 21

A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES 22
1. Logros Históricos 22
2. Mejoras a la Política Crediticia 23
3. Soluciones habitacionales 25
4. Créditos otorgados 25
a. Resultados generales 25
b. Por ingresos del solicitante 26
c. Por género del solicitante 27
d. Por edad del solicitante 28
e. Créditos por zona geográfica 28
f. Créditos por programa de financiamiento 29
5. Apoyo a la generación de vivienda nueva 31
6. Cartera Hipotecaria 32
a. Aspectos generales 32
b. Reducción del Índice de Mora 33
c. Medidas de apoyo a usuarios para que conserven sus viviendas 34
7. Trámites de reclamos de seguros 35
8. Otras contribuciones relevantes 35

B. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA POBLACIÓN Y MEJORAS 37
1. Puntos de atención presenciales y virtuales 37
a. Agencias y Sucursal Paseo 37
b. Ventanillas de atención en Estados Unidos 38
c. Puntos de atención descentralizados 38
d. Centro de contacto 39
e. Medios electrónicos 39
f. Lanzamiento de nuevas herramientas 39
2. Mejoras a los procesos 40
3. Canales de pago 41

C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS 42

1. Seguimiento de la satisfacción del cliente 42
2. Sistema de Gestión de Calidad del FSV 42
3. Transparencia y derecho de acceso a la información 43
4. Clasificación de riesgo 44
5. Reconocimientos recibidos 46

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 48

A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES 49

B. OTROS COMPROMISOS 50
1. Títulos Valores 50
2. Préstamo BANDESAL 51
3. Préstamos BCIE 51

RESULTADO E INDICADORES FINANCIEROS 53

A. ESTADOS FINANCIEROS 53
1. Balance de la Situación 54
2. Estado de Resultados 55

B. Indicadores Financieros 56

C. Informe de los auditores independientes 57

D. Informes de los Auditores de la Corte de Cuentas 60

ANEXOS 61
Estadísticas Institucionales 62
Estados Financieros detallados al 2021 65
Informe de gobierno corporativo 66

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
Ing. José Antonio Velásquez Montoya

Suplentes
Ing. Juan Enrique Castro Pereira
Lic. Roberto Díaz Aguilar

Sector Laboral

Propietarios
Sr. Jaime Ernesto Ávalos
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 Ruiz

Sector Patronal

Propietario
Vacante

Propietario
Vacante

Sector Laboral

Propietario
Profa. Concepción Idalia Zuñiga
Vda. de Cristales

Suplente
Sr. José René Pérez

CONSEJO DE VIGILANCIA

Sector Público
Ministerio de Vivienda
Licda. Bertha Alicia Santacruz de Escobar

Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Licda. Yasmine Roxveni Calderón González

Sector Patronal
Vacante

Sector Laboral
Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

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, Velásquez Granados y Cía.
- Auditoría Interna.
- Clasificadoras de Riesgo: FITCH CENTROAMERICA, S.A. y ZUMMA RAITINGS, S.A. DE C.V.
- Auditoría de Calidad: AENOR Centroamérica S.A. de C.V.

ADMINISTRACIÓN

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Gerente General
Lic. Luis Josué Ventura Hernández

Gerente de Servicio al Cliente
Lic. Rogelio Castro Reyes

Gerente de Planificación
Licda. Roxana Martínez de Flores

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. Hugo Armando Ruiz Pérez

Gerente Legal
Lic. Inocente Milciades 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

Coordinadora de Auditoría en Sistemas
Licda. Cecilia Beatriz Granados Pino

Coordinadora de Auditoría
Licda. Michelle Eugenia Velasco Martínez

Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad
Licda. Gabriela María Sosa Lemus

Jefe Unidad de Género
Licda. Karla Milady Romero Reyes

Jefe Unidad de Género
Licda. Karla Milady Romero Reyes

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

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

Jefe Unidad de Riesgos
Lic. René Antonio Arias Chile

Jefe Unidad de Calidad
Lic. Wilfredo Antonio Corea González

Jefe Área de Planeación
Inga. Diana Eunice Castro de Abrego

Jefe Área de Desarrollo Organizacional
Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez

Asistente Gerencia de Créditos
Licda. Norma Yasmina Monroy de Castellanos

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

Jefe Unidad de Administración Cartera
Ing. Jaime Aristides Choto Galán

Jefe Área de Préstamos
Licda. Emma Margarita Reina de Martínez

Asistente Gerencia de Finanzas
Lic. Noé Benjamín Martínez Larín

Jefe Área de Contabilidad
Lic. Orlando Alexander Menjívar Arana

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

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

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

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

Jefe Unidad Técnica Legal
Licda. Thelma Margarita Villalta Viscarra

Jefe Área de Recuperación Judicial
Licda. Ingrid Beatriz Munguía Paz

Jefe Área de Escrituración
Lic. José Ernesto Orellana Juárez

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

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

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

Jefe Área de Activos Extraordinarios
Lic. Ricardo Antulio Bonilla Viera

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

Jefe Área de Ventas
Licda. Bilma Eunice Mulato de Orellana

Jefe Unidad de Canales Digitales
Licda. Susana Guadalupe Vásquez Méndez

Jefe Agencia San Miguel
Licda. Daysi Armida Martínez de Zelaya

Jefe Agencia Santa Ana
Lic. José Fernando Orellana Recinos

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

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

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

Jefe Área de Sistemas de Información
Ing. Amílcar Huezo Cardona

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

Asistente Gerencia Técnica
Arq. Oscar Mauricio Villalta Apontes

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

Jefe Área de Supervisión de Proyectos
Ing. César Ezequiel Bolaños Velásquez

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

Jefe Área de Seguros
Lic. Jesús Nelson Escamilla Marroquín

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

Jefe Área de Recursos Logísticos
Inga. Isis Arnolda Juárez de Amaya

Jefe Unidad Ambiental
Ing. Erick Marcelo Mejía Canales

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.

Entorno Socioeconómico

Producto Interno Bruto* (PIB)

Al tercer trimestre del año 2021 el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de **US$20,952.14** millones, evidenciando una contracción de **18.45%**; asimismo, se registró un Índice Encadenado de Volumen del Producto Interno Bruto de **114.24**, evidenciando una contracción de **11.66%**.

Entre los rubros más representativos del PIB enfoque de la producción se encuentran: Industria Manufacturera **US$2,668.78** millones; Comercio, Reparación de Vehículos Automotores y Motocicletas **US$795.88** millones; Actividades inmobiliarias **US$492.53** millones y Administración Pública y Defensa; Planes de Seguridad Social y de Afiliación Obligatoria **US$595.19** millones.

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

Inflación

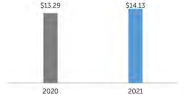
Al mes de diciembre 2021 se registró un índice inflacionario de **119.06***, registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de **6.11%**, por su parte la inflación mensual experimentó un resultado de **0.11%**, el cual es respaldado por las variaciones positivas de precios en rubros como Recreación y Cultura, **1.04%**, Restaurantes y Hoteles **0.61%**, Alimentos y Bebidas No Alcohólicas **0.58%**, Bienes y Servicios Diversos **0.55%**. La división de Transporte es la que reporta la principal variación mensual negativa ubicándose en **1.05%**.

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

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

Cartera de Préstamos por Sector Económico del Sistema Financiero

Al mes de diciembre del año 2021 el sector financiero registró una cartera de préstamos de **US$14,130.76** millones, mostrando una variación positiva de **US$840.76** millones respecto al mismo periodo del año 2020. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda registró un total de **US$2,589.60** millones.



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

Empleo

Al mes de noviembre 2021 las estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social registraron un total de **902,296** trabajadores de los cuales **713,590** pertenecen al sector privado y **188,706** al sector público, experimentando una variación total de **8.69%**, equivalente a **72,150** trabajadores, respecto al dato registrado al mes de noviembre 2020.

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

Desempeño Institucional

A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES

1. Logros Históricos

En el 2021 el FSV obtuvo resultados históricos y se han establecido récords de los cuales se hace un recuento de los principales:

- Se impuso el récord más alto de la trayectoria del FSV en la inversión para la escrituración de viviendas en un solo año, al lograr escriturar **7,503 créditos** por un monto de **US$160.96 millones**; con lo cual se ha beneficiado a más de 31,870 salvadoreños.

- La inversión destinada a la vivienda nueva se ha reactivado significativamente, logrando el otorgamiento de **US$70.78 millones**, monto que supera la inversión anual registrada en los últimos 20 años.

- Un resultado sin precedente es que **7 de cada 10 familias** han sido beneficiadas con el otorgamiento de créditos bajo programas especiales, como el de madres jefas de hogar, jóvenes, trabajadores del sector de ingresos variables y por cuenta propia, así como a salvadoreños en el exterior y empleados del sector público y privado de menores ingresos.

2. Mejoras A La Política Crediticia

En 2021 se autorizó la tercera mejora a la política crediticia en este período de gobierno.

A partir del 15 de febrero de 2021, la línea financiera para la adquisición de vivienda nueva de interés social amplió el techo del crédito de **US$25,000.00** a **US$30,000.00**, se redujo la tasa de interés al **4%** (antes era de **5.85%**), se estableció cero prima y se amplió el plazo a 30 años.

En los programas de atención a la mujer y atención a la juventud, para el sector formal se otorga un plazo de 30 años, con interés del **4%** y cero prima, hasta **US$30,000** para vivienda nueva; y para el sector informal, una tasa de interés del **5%**, prima del **3%** y 25 años plazo. Además, en el programa de atención a la juventud, se amplió la edad límite de 25 a 29 años.

A través de estas mejoras, la población ha podido 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 15 de febrero de 2021, se detallan a continuación:

• Adquisición de vivienda nueva

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	**Hasta $30,000.00**	**30 años**	**4.00%**	**N/A**	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 $30,000.00	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 nueva bajo el Programa Casa Joven

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	**Hasta $30,000.00**	30 años	**4.00%**	**N/A**	**100.0%**
	Hasta $40,000.00		5.75%	3.0%	97.0%
	Más de $40,000 hasta $50,000.00		6.10%	3.0%	97.0%
	Más de $50,000.00 hasta $100,000.00		6.75%	4.0%	96.0%
	Más de $100,000.00 hasta $150,000.00		6.85%	5.0%	95.0%
Informal	**Hasta $30,000.00**	25 años	**5.00%**	**3.0%**	**97.0%**
	Hasta $40,000.00		6.50%	**3.0%**	**97.0%**
	Más de $40,000 hasta $50,000.00		6.75%	3.0%	97.0%
	Más de $50,000.00 hasta $100,000.00		7.00%	4.0%	96.0%
	Más de $100,000.00 hasta $150,000.00		7.25%	5.0%	95.0%

• Adquisición de vivienda nueva bajo el Programa Casa Mujer

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	**Hasta $30,000.00**	30 años	**4.00%**	**N/A**	**100.0%**
	Hasta $50,000.00		4.90%	2.0%	98.0%
Informal	**Hasta $30,000.00**	25 años	**5.00%**	**3.0%**	**97.0%**
	Hasta $40,000.00		6.90%	5.0%	95.0%

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

3. Soluciones Habitacionales

Durante el año 2021 se otorgaron **7,588** soluciones habitacionales por **US$162.00** millones, beneficiando a más de **31,870** salvadoreños que ahora poseen una vivienda propia. Del total de soluciones habitacionales, un **98.9%** corresponde a créditos escriturados y el **1.1%** restante a venta de activos al contado.

SOLUCIONES HABITACIONALES	2020		2021	
	NÚMERO	MONTO (En millones)	NÚMERO	MONTO (En millones)
Total	4,969	$97.75	7,588	$162.00
Créditos escriturados	4,925	$97.42	7,503	$160.96
Venta de activos al contado	44	$0.33	85	$1.04

4. Créditos Otorgados

En el año 2021 el FSV, registró el otorgamiento de **7,503** créditos por un monto de **US$160.96** 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, de acuerdo con las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, se evidencia una mayor concentración en Vivienda Usada con **3,798** créditos por un monto de **US$69.68** millones, luego se posiciona la Vivienda Nueva con **2,082** créditos por **US$70.78** millones; la Vivienda FSV con **1,231** créditos por **US$14.81** 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 **392** créditos por **US$5.69** millones.

Línea Financiera	2020		2021			
	Número	Monto (En millones)	Número			Monto (En millones)
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Vivienda Nueva	866	$34.27	2,082	43.1%	56.9%	$70.78
Vivienda Usada	2,543	$45.09	3,798	53.6%	46.4%	$69.68
Vivienda FSV	1,220	$14.22	1231	59.6%	40.4%	$14.81
Otras líneas*	296	$3.84	392	40.6%	59.4%	$5.69
Total	**4,925**	**$97.42**	**7,503**	**51.0%**	**49.0%**	**$160.96**

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

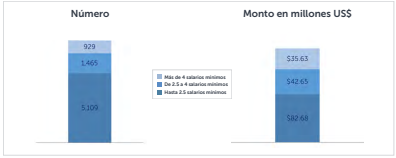
En 2021 se incrementaron los créditos otorgados en un **52.4%** y **65.2%** con relación al 2020 en número y monto, respectivamente.

b. Por ingresos del solicitante

Los créditos otorgados con base en una distribución por ingresos del solicitante para el año 2021 mostraron que las familias con ingresos de hasta 2.5 salarios mínimos* concentraron el **68.1%** que equivale a **5,109** créditos por **US$82.68** millones; para ingresos de 2.5 a 4 salarios mínimos, un **19.5%** equivalente a **1,465** créditos por **US$42.65** millones y los restantes **12.4%** en **929** créditos por **US$35.63** millones a familias cuyos ingresos fueron mayores a 4 salarios mínimos.

Ingreso del solicitante	Número	Monto (En millones)
Hasta 2.5 salarios mínimos	5,109	$82.68
De 2.5 a 4 salarios mínimos	1,465	$42.65
Más de 4 salarios mínimos	929	$35.63
Total	**7,503**	**$160.96**

* Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2021 fue de US$364.17, teniendo un incremento a partir de Agosto cerrado de $39.500

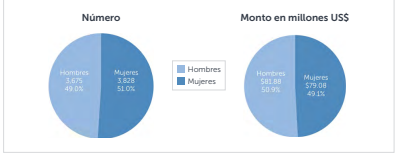


Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2021 el rol social del FSV, ya que el **87.6%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, que equivalen a **6,574** salvadoreños.

c. Por género del solicitante

En el año 2021 se canalizaron **3,828** créditos por **US$79.08** millones a mujeres como deudoras principales, obteniendo una participación de **51.0%** en el número del total de créditos otorgados.

Género del solicitante	Número	Monto (En millones)
Mujeres	3,828	$79.08
Hombres	3,675	$81.88
Total	**7,503**	**$160.96**



d. Por edad del solicitante*

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante, el rango "De 30 a 45 años" mostró la mayor concentración con **3,301** créditos por **US$72.53** millones; por su parte, el rango de "Hasta 29 años" concentró **3,051** créditos otorgados por **US$63.81** millones; en el rango "De 46 hasta 60 años" se otorgó **1,038** créditos por **US$2.41** millones y **113** créditos se adjudicaron a los solicitantes "De 61 en adelante" con un total de **US$2.41** millones.

Créditos otorgados	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Hasta 29 años	3,051	48.97%	51.03%	$63.81
De 30 hasta 45 años	3,301	53.17%	46.83%	$72.53
De 46 hasta 60 años	1,038	50.48%	49.52%	$22.21
De 61 años en adelante	113	48.67%	51.33%	$2.41
Total	**7,503**	**51.02%**	**48.98%**	**$160.96**

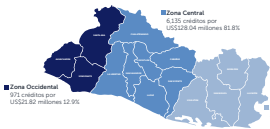
El rango "De 30 hasta 45 años" fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudoras principales con el **53.17%**; seguido del rango "De 46 hasta 60 años" con el **50.48%**; de créditos otorgados a mujeres; el rango de "Hasta 29 años" con el **48.97%** y finalmente, el rango "De 61 en adelante" con un **48.67%**.

e. Créditos por zona geográfica

En el 2021 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la Zona Central mostró una mayor participación con **6,135** créditos otorgados por **US$128.04** millones, seguido por la Zona Occidental que totalizó **971** créditos por **US$21.82** millones y **397** créditos por **US$11.10** millones que se otorgaron en la Zona Oriental.

*La edad del cliente fue calculada en función de la edad al momento de inscribuir y años cumplidos cumplidos

Zona geográfica	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Zona Central	6,135	51.0%	49.0%	$128.04
Zona Occidental	971	51.7%	48.3%	$21.82
Zona Oriental	397	49.4%	50.6%	$11.10
Total	**7,503**	**51.0%**	**49.0%**	**$160.96**



Del total del número de créditos otorgados en la Zona Central el **51.0%** fueron otorgados a mujeres como deudoras principales; por su parte, la Zona Occidental y Zona Oriental otorgaron el **51.7 %** y **49.4 %**, respectivamente.

f. Créditos por programa de financiamiento

Con el objeto de brindar una mejor calidad de vida a las familias salvadoreñas, el FSV impulsa diversos programas de financiamiento. A continuación, se presentan los resultados de estos durante el año 2021:

Programa Casa Joven
1,696 créditos
$37.25 millones

Programa Vivienda Social
1,174 créditos
$13.61 millones

Programa Casa Mujer
1,080 créditos
$20.87 millones

Programa Vivienda Cercana
238 créditos
$9.05 millones

Programa Aporte y Crédito
194 créditos
$4.47 millones

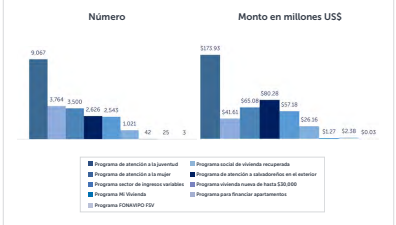
Programa Vivienda Nueva Especial
764 créditos
$21.05 millones

Programa Mi Vivienda
42 créditos
$1.27 millones

Programa FONAVIPO-FSV
3 créditos
$0.03 millones

Programa Vivienda en Altura
2 créditos
$0.16 millones

Programa	Fecha de creación	Fecha de creación - 2020		2021		Total	
		Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Programa de atención a la juventud	12 de noviembre 2014	7,371	$156.68	1,696	$37.25	9,067	$173.93
Programa social de vivienda recuperada	27 de junio 2017	2,590	$28.00	1,174	$13.61	3,764	$41.61
Programa de atención a la mujer	1 de julio de 2018	2,420	$44.21	1,080	$20.87	3,500	$65.08
Programa de atención a salvadoreños en el exterior	31 de agosto 2006	2,388	$71.23	238	$9.05	2,626	$80.28
Programa sector de ingresos variables	12 de junio 2008	2,349	$52.71	194	$4.47	2,543	$57.18
Programa vivienda nueva de hasta $30,000	2 de septiembre 2019	257	$5.11	764	$21.05	1,021	$26.16
Programa Mi Vivienda	1 de octubre 2021	-	-	42	$1.27	42	$1.27
Programa para financiar apartamentos	12 de noviembre 2018	23	$2.22	2	$0.16	25	$2.38
Programa FONAVIPO-FSV	8 de enero 2021	-	-	3	$0.03	3	$0.03



5. 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 2021 la oferta de vivienda nueva concentró **4,499** viviendas nuevas por **US$183.93** millones; el rango de hasta el techo de interés social* concentró **3,680** viviendas por **US$135.19** millones.

Rango de precios	Proyectos	Viviendas	%	Monto En millones)	%
Hasta el techo de interés social	12	3,680	81.8%	$135.19	73.5%
Mayores al techo de interés social	12	819	18.2%	$48.74	26.5%
Total	**24**	**4,499**	**100.0%**	**$183.93**	**100.0%**

*El techo de interés social para 2021 fue de US$43,000.00

6. Cartera Hipotecaria

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 2021 se registraron **90,831** préstamos en cartera hipotecaria por **US$1,040.14** millones; además se registró un total de **114,886** préstamos administrados por **US$1,306.14** millones.

Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2021 registró **US$178.64** millones correspondientes a **1,298,363** pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos, **818,099** fueron pagos directos por **US$126.19** millones (representando **63.0%** en número y **70.6%** en monto) y **480,264** pagos por planilla por **US$52.45** millones (**37.0%** en número y **29.4%** en monto), tal como se muestra a continuación:

b. Reducción del Índice de Mora

Al cierre de 2021 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de **3.09%**, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

- La implementación del plan de mejora integral de la recuperación de la mora ha sido un factor clave para la reducción de la misma.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de **7,704** préstamos con un saldo de **US$88.39** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **7,503** créditos hipotecarios por un monto total de **US$160.96** 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 de préstamos; en el periodo la captación de cuotas fue de **US$178.64** millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de **US$68.92** millones.
- Se reasignó la cartera a los gestores de cobro externos, distribuyéndose cartera por 4 segmentos: mora temprana, mora tardía/crítica, zona occidental y zona oriental, dependiendo de sus capacidades y resultados; asimismo el esquema de tasas se estableció de manera uniforme y diferenciada por forma de pago y nivel de morosidad, todo esto con el fin de mejorar la recuperación de saldos vencidos y en mora.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **5,384** préstamos por un monto total de **US$72.35** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **6,319** préstamos por un monto de **US$86.05** 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 2021 se muestran a continuación:

Medidas de apoyo	Número	Monto (En millones)
Aplicación de cotizaciones	2,236	$0.64
Reestructuración de deuda	2,255	$32.51
Planes temporales de pago	243	-
Refinanciamientos	170	$2.02
Disminución de cuotas	68	-
Plan temporal por desempleo	46	-
Total	**5,018**	**$35.17**

ii. Plan proceso prejudicial de conciliación

En el año 2021, 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 **258** procesos de conciliación, de los cuales **137** clientes conciliaron con un acuerdo de pago, **76** clientes no se presentaron a la audiencia, **37** casos no fueron admitidos en los diferentes juzgados, **1** cliente no acepto ningún acuerdo de pago y no quedaron audiencias pendientes de celebrarse al cierre de 2021.
- Del total de las conciliaciones con acuerdo de pago el **90%** 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.

7. Trámites de reclamos de seguros

El FSV brinda 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 2021 se atendieron un total de **4,359** reclamos de seguros por **US$7.14** millones; los resultados se detallan a continuación:

Póliza	Número	Monto (En millones)
Seguro de daño	3,710	$0.83
Seguro de deuda	649	$6.31
Total	**4,359**	**$7.14**

8. 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 2021 como la cárcava en la Residencial Santa Lucía y la pandemia por COVID-19. El detalle de las acciones, a continuación:

a. Familias beneficiadas en Residencial Santa Lucía

Para el año 2021 se autorizó continuar apoyando a **14** familias afectadas por la cárcava de grandes dimensiones que se formó en la Residencial Santa Lucía, Ilopango, con la ayuda económica para el pago de alquiler de $300 mensuales, así como la suspensión de cuotas temporal de pagos de las cuotas de los préstamos.

Esto representa un apoyo económico de **US$124,170.00** en pagos de alquileres y **US$37,604.32** en cuotas suspendidas.

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.

b. 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 estuvieron vigentes hasta marzo 2021, obteniendo los siguientes resultados en el año:

a) Suspensión temporal de pago por desempleo: **38** suspensiones por **US$0.01** millones.
b) Reestructuración de deuda: **332** reestructuraciones por **US$0.06** 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 y virtuales

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.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el 2021:

- Agencia Central se atendieron **237,138** clientes y se escrituraron **5,520** créditos por un monto de **US$106.37** millones, beneficiando a más de **23,184** salvadoreños.

- Sucursal Paseo se atendieron **27,582** clientes y se escrituraron **725** créditos por un monto de **US$22.04** millones, beneficiando a más de **3,045** salvadoreños.

- Agencia Santa Ana se atendieron **25,387** clientes y se escrituraron **859** créditos por un monto de **US$21.38** millones, beneficiando a más de **3,607** salvadoreños.

- Agencia San Miguel se atendieron **21,723** clientes y se escrituraron **399** créditos por un monto de **US$11.17** millones, beneficiando a más de **1,675** 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 2021 se atendieron **1,420** personas en dicho punto y se han escriturado un total de **8** créditos por un monto de **US$0.34** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Long Island, Nueva York (Inaugurada 2018): En el 2021 se atendieron **1,466** personas y se han escriturado un total de **45** créditos por un monto de **US$1.89** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Silver Spring, Maryland (Inaugurada 2018): En el 2021 se atendieron **1,560** personas y se han escriturado un total de **45** créditos por un monto de **US$1.56** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de San Francisco, California (Inaugurada en 2020): En el 2021 se atendieron **362** 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. Puntos de atención descentralizados

El FSV participó en **97** eventos atendiendo **1,436** clientes, desagregados de la siguiente manera:

Eventos	Cantidad	Clientes atendidos
Volanteos y perifoneo	4	-
Eventos de Gobierno	5	53
Centros Comerciales	7	468
Proyectos de vivienda nueva	15	186
Visitas empresariales	66	729
Total	**97**	**1,436**

d. Centro de contacto

Se atendió un total de **110,537** llamadas:

- **106,711** se recibieron en Call Center 190.
- **3,826** a través de la línea gratuita para Estados Unidos.

e. Medios electrónicos

En el año 2021, los clientes realizaron:

Kioscos electrónicos
79,725 consultas.
58,790 impresiones de tickets.

Sitio web
806,499 visitas.

Portal de Consultas Electrónicas
336,224 visitas.

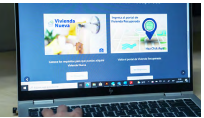
Sistema de Atención Digital
12,366 visitas.

FSV APP
96,884 instalaciones en dispositivos: **91,855** con sistema operativo Android y **5,029** con sistema operativo iOS.
3,092,056 consultas.

Redes sociales
Facebook: **203,600** seguidores • Twitter: **25,900** seguidores.
Instagram: **9,429** seguidores • YouTube: **1,330** suscriptores

f. Lanzamiento de nuevas herramientas

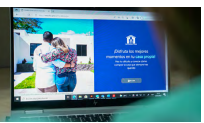
En el año 2021 el FSV implementó herramientas con el objetivo de modernizar y acercar los servicios:



• **Portal de Vivienda Recuperada:** en el mes de septiembre se publicó la plataforma de Vivienda Recuperada en el sitio web institucional, poniendo a disposición esta herramienta en donde la ciudadanía puede consultar la disponibilidad de vivienda recuperada por departamento, municipio o colonia.

• **Código QR para información sobre servicios:** en el mes de octubre se implementó un nuevo servicio digital para los clientes basado en la tecnología de códigos QR en 2 modalidades: FSV Móvil para clientes potenciales y Beneficios FSV para clientes actuales, con los cuales se promueven los servicios digitales institucionales, así como las líneas y programas crediticios y principales servicios como soluciones de mora, seguros, entre otros. De octubre a diciembre 2021 se recibieron:

QR Beneficios	QR Móvil
127 visitas	**670** visitas



• **Simulador de crédito:** implementado a partir del mes de noviembre, con el objetivo de facilitar al cliente un cálculo sobre el financiamiento hipotecario, de acuerdo con su perfil. Dicha herramienta brinda al cliente diferentes opciones de financiamiento, según los datos proporcionados, para que elija la opción que más le convenga.

2. Mejoras a los procesos

• 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. Esto facilita la obtención de recursos líquidos o una adjudicación en pago, lo que conlleva a que con

esta gestión se pueda brindar una solución habitacional a una familia. A diciembre del año 2021, se digitalizó un inventario de **8,141** casos.

• Nuevo flujo de trabajo para línea de Vivienda Usada

Implementación de nuevo flujo de trabajo en sistema Originación para línea de vivienda usada en junio 2021, permitiendo seccionar flujos de revisión y análisis del perfil de sujeto de crédito y el proceso de aprobación o rechazo del inmueble propuesto como garantía del préstamo hipotecario; con el que se mejoran los tiempos de respuesta y se brinda opción de preaprobación al cliente.

3. Canales de pago

El FSV brinda diversas modalidades para realizar los pagos, tanto de forma electrónica como presencial.

En 2021, a través de la forma Pago Electrónico Gobierno de El Salvador (P@GOES) se recibieron **20,127** abonos a préstamos por un monto de **US$20.01** millones, según detalle:

15,679 pagos individuales por **US$3.36** millones.	**4,448 pagos de planillas** por **US$16.65** 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 cuenta con 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 **7,103** pagos a través de sitio web/FSV APP por un monto de **US$11.54** millones.

El FSV ha logrado ampliar sus canales de pago a **4,140** puntos a nivel nacional, a través de los bancos autorizados y Punto Express, permitiendo una mayor facilidad de pagos.

Este incremento se logra con las alianzas establecidas con Agencias de Sistema de FEDECREDITO y Banco Agrícola durante el año 2021.

Además, se logró la implementación del sistema de pagos mediante el uso del código NPE, para el servicio de colecturía, para la recepción de pagos individuales por cuotas de préstamos hipotecarios.

En 2021 se implementó en el sitio web institucional la facilidad de búsqueda de los puntos de pago bajo el esquema de georreferencia, con ello los clientes podrán acceder desde la web en el mapa de El Salvador al punto pago que tiene más cercano y conveniente a su ubicación.

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 2021 los resultados más relevantes fueron:

- El índice de satisfacción al cliente medido fue de **95.06%**.
- El índice de recomendación medido fue de **96.60%**.

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.

Certificación Inic.	Auditoría de Seguimiento	Renovación Inic.	Auditoría de Seguimiento	Renovación Inic.	Auditoría de Seguimiento	Recertificación Inic.	Auditoría de Seguimiento	Renovación Inic.

Tipo	Fechas de auditorías externas								
	Marzo 2009	2010-2011	Marzo 2012	2012-2014	Febrero 2015	2016-2017	Marzo 2018	2018-2020	Marzo 2021
Puntos fuertes	7	13	7	17	8	12	8	13	5
Oportunidad de Mejora	7	18	15	31	14	23	11	27	11
Observación	8	13	10	19	14	27	8	17	5
No Conformidad	1	4	1	2	–	2	1	–	–

3. Transparencia y derecho de acceso a la información

En el año 2021 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **1,085** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal de Transparencia.
- Atención de **367** solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de **6.74** 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.

ZUMMARATINGS
Clasificadora de Riesgo

ZUMMA RATINGS	2017	2018	2019	2020	2021*
EMISOR	A	A	A	A	A +
EMISIONES	A +	A +	A +	A +	AA -
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	POSITIVA	ESTABLE

FitchRatings

FITCH RATINGS	2017	2018	2019	2020	2021*
EMISOR	A +	A +	A +	AA -	AA -
EMISIONES	AA -	AA -	AA -	AA	AA
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

*Calificación con Estados Financieros a junio 2021.

Aspectos relevantes de la calificación de riesgo

- El perfil de compañía de FSV es considerado robusto y ha sido uno de los principales factores que le ha permitido hacer frente a las presiones que ha generado la pandemia desde 2020. En este sentido, la institución conserva una franquicia fuerte que mantiene a la institución como el líder en préstamos de vivienda.

- Las medidas de reforzamiento de los controles de riesgo y los procesos de cobro han dado resultados que han permitido llevar el indicador de préstamos vencidos a **3.6%** a junio de 2021, el cual es incluso inferior a los niveles previos a la pandemia.

- El patrimonio es la principal fortaleza de la institución, debido a su naturaleza y perfil de compañía que le otorgan facultades que permiten acumular capital de manera relevante. Al mes de junio de 2021, el indicador de deuda a patrimonio tangible fue **0.5x**, con una disminución leve respecto a los períodos anteriores, cuyo promedio fue de **0.6x**.

- Cabe destacar que FSV tiene una infraestructura liviana de canales de servicio respecto de su tamaño y, durante el último año, se impulsó en su infraestructura informática para continuar ofreciendo sus servicios y reducir el impacto de la pandemia en la colocación crediticia.

- El apetito de riesgo de FSV ha sido moderado, alineado con los segmentos de crédito atendidos, que presentan tradicionalmente un mayor riesgo relativo y son menos atractivos para la banca comercial.

- La calidad crediticia de FSV ha presentado una tendencia positiva en 2021 luego del pico de mora alcanzado al cierre de 2020. Las medidas de reforzamiento han dado frutos para llevar el indicador de mora a junio de 2021 a **3.6%**, nivel incluso por debajo de los previos a la pandemia.

- La rentabilidad de FSV se ha caracterizado por ser buena y superior a la de la plaza, tanto de instituciones bancarias como de no bancarias. A junio de 2021, el indicador de utilidad antes de impuestos sobre activos promedio fue de **5.3%**, mayor que el histórico e influenciado en parte por recuperaciones de préstamos, aunque se prevé que este tienda a normalizarse a finales de año.

- El FSV es una institución financiera pública autónoma, especializada en hipotecas. En ese contexto, la entidad tiene gran importancia para el Estado por su condición de ejecutor de políticas públicas en beneficio de los trabajadores para atender problemas habitacionales.

- El FSV registra un alto volumen de reservas en línea con sus prácticas conservadoras de reconocimiento anticipado de pérdidas; previéndose que la institución no tendrá un impacto relevante en términos de constitución de reservas adicionales (graduales) por la contingencia sanitaria.

- La fuerte generación y capitalización de resultados y el modesto crecimiento del crédito, explican la tendencia creciente en la posición de solvencia.

- En los últimos meses, la Entidad viene impulsando iniciativas encaminadas a diversificar las fuentes de financiamiento, principalmente con proveedores multilaterales. Zumma Ratings proyecta que FSV materialice algunas líneas en el corto plazo.

- FSV no estima impactos relevantes su operación por la adopción bitcoins (BTC) como moneda de curso legal. La institución aceptará pagos de deudores en bitcoins (BTC) y solicitará a los bancos colectores con los que opera, el servicio para convertir el pago en BTC a USD al tipo de cambio establecido casi inmediato; mitigando el riesgo cambiario.

- El FSV viene registrando en los últimos años un desempeño consistente en términos de generación de utilidades. Se ponderan como fortalezas la mayor utilidad financiera y los buenos indicadores de eficiencia y rentabilidad. En contraposición, se señala la relevante participación de los otros ingresos en el resultado neto de la Entidad (producto de la recuperación de préstamos).

5. Reconocimientos recibidos

Durante el año 2021, el FSV obtuvo los siguientes reconocimientos y logros especiales por su destacada labor institucional:

• Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)

El FSV recibió una felicitación escrita por parte de CONAMYPE, por su interés en brindar apoyo a las micros y pequeñas empresas y permitir que estas puedan incrementar sus procesos de compras públicas, ya que son un instrumento para dinamizar la economía local.

De julio a septiembre 2021, el FSV registró compras por **US$4,341,042.83**, al segmento Micro y Pequeña empresa, lo que representa un **73%** del monto ejecutado en compras de bienes y servicios.

• Zumma Ratings

El FSV logró una mejora importante en la calificación de riesgo otorgada por la agencia de clasificación Zumma Ratings. El hecho de que se hayan mejorado las calificaciones riesgo del FSV confirmó a través del reconocimiento de expertos, la fortaleza financiera institucional y el trabajo ejecutado.

En el periodo de gestión del Presidente Nayib Bukele se logró que las dos agencias calificadoras de riesgos mejoraran las calificaciones de la institución, las que no habían cambiado en una década; primero en junio 2020 lo hizo Fitch Ratings y en marzo 2021 lo hace Zumma Ratings.

Calificación

ZUMMARATINGS
Clasificadora de Riesgo

Emisor		Emisiones	
Anterior	Reciente	Anterior	Reciente
A	A+	A+	AA-

• Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Se han gestionado 2 préstamos con entidades externas para contar con recursos financieros para inversión crediticia; estos recursos han sido obtenidos a bajo costo lo cual permite otorgar créditos a tasas favorables para los clientes y fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución.

BCIE Banco Centroamericano de Integración Económica

• En el caso del BCIE, la aprobación del préstamo ha permitido la implementación a partir de octubre de 2021 del Programa Mi Vivienda, el cual beneficia a familias salvadoreñas más vulnerables y promueve el empoderamiento de la mujer, facilitándoles vivienda propia, en condiciones favorables. Como parte del lanzamiento de este programa, el presidente ejecutivo del BCIE, Dr. Dante Mossi resaltó:

*"Como el Banco de los centroamericanos, nos complace enormemente que mediante esta iniciativa miles de familias salvadoreñas tendrán la tranquilidad de contar con viviendas en condiciones dignas con techo, paredes, piso, agua, saneamiento, electricidad, y de ellas se prevé que el **50%** serán lideradas por una mujer".*

• En el caso del BID, su directorio aprobó un crédito de **US$50.0** millones, para financiar un programa que contribuirá a reducir el déficit habitacional en El Salvador, mediante la provisión de créditos a hogares para la compra de vivienda de interés social. Según comunicado del BID:

BID Banco Interamericano de Desarrollo

*"Se espera que el programa beneficie a un total de **2.500** hogares, de los cuales por lo menos el **40%** serán hogares que tengan mujeres como cabeza de hogar a través de programas específicos para su atención. Asimismo, se ha estipulado que todas las solicitudes de financiamiento individual se evaluarán bajo un análisis de riesgos de desastres naturales frente a escenarios de cambio climático".*

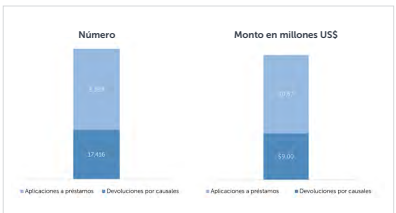
Cumplimiento de Compromisos

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 2021 se atendieron **19,736** casos por **US$9.67** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con **17,416** casos por **US$9.0** millones; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **2,320** casos por **US$0.67** millones.

Cotizaciones (Número y Millones de US$)	2021
Devolución por causales (Jubilación, Incapacidad Total Permanente y Muerte)	
Número	17,416
Monto	$9.00
Aplicaciones a Préstamos	
Número	2,320
Monto	$0.67



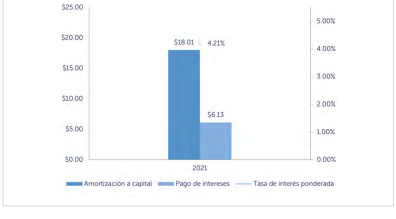
B. OTROS COMPROMISOS

En el 2021 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 2021, se efectuaron pagos de capital por **US$18.01** millones, pago de intereses por **US$6.13**, además las emisiones al período informado acumulaban saldos por **US$136.39** millones.

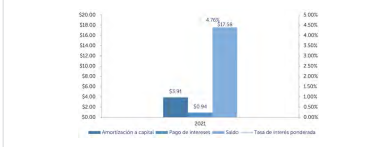
Conceptos En millones de US$	2021
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	$0.00
Amortización a capital	$18.01
Pago de intereses	$6.13
Saldos por emisiones	$136.39
CDVISFSV	$55.37
CIFSV	$81.02
Tasa de interés ponderada	4.21%



2. Préstamo BANDESAL

Al mes de diciembre 2021 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) registró un saldo de **US$17.58** millones, efectuándose pagos de capital por **US$3.91** millones y pago de intereses por **US$0.94** millones.

Conceptos	2021
Recursos Obtenidos	-
Amortización a capital	$3.91
Pago de intereses	$0.94
Saldo	$17.58
Tasa de interés ponderada	4.76%

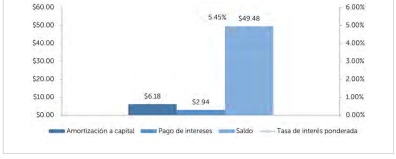


3. Préstamos BCIE

El primer préstamo vigente con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2021 registro un saldo de **US$49.48** millones, efectuándose pagos de capital por **US$6.18** millones y pago de intereses por **US$2.94** millones.

Línea Global de Crédito No. 2178 – BCIE

Conceptos En millones de US$	2021
Recursos Obtenidos	-
Amortización a capital	$6.18
Pago de intereses	$2.94
Saldo	$49.48
Tasa de interés ponderada	5.45%



Se aprobó un segundo préstamo con un primer desembolso de **US$10.00** millones por esta misma entidad.

Préstamo No. 2281 – BCIE

Conceptos En millones de US$	2021
Recursos Obtenidos	$10.00
Amortización a capital	-
Pago de intereses	-
Saldo	$10.00
Tasa de interés ponderada	2.50%

Resultados e Indicadores Financieros

A. ESTADOS FINANCIEROS

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

1. Balance de la Situación

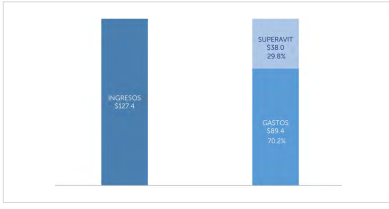
En el año 2021, el balance de situación cerró con los siguientes resultados:

- Las cuentas destacadas en el rubro de los Activos son la Cartera Hipotecaria y la Disponibilidad, que entre ambos acumulan el **96.5%** del total.

- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con **US$179.13** millones (**43.9%**), los Títulos Valores que acumulan aproximadamente **US$136.39** millones (**33.4%**) y el financiamiento de BANDESAL, BCIE y otros préstamos con un saldo de **US$77.06** millones (**18.9%**), cuentas que representan en su conjunto un **96.2%** del Pasivo Total.

- El Patrimonio incluye Reservas Generales por **US$491.46** millones (**88.4%**), constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y **US$38.00** millones del ejercicio 2021, 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 2021:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan **US$77.8** millones (**61.1%**) del total y Otros Ingresos **US$48.7** millones (**38.3%**), 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 2021 son: Saneamiento de Préstamos Hipotecarios **US$43.8** millones, los Gastos Financieros por US$11.5 millones y Saneamiento de Activos Extraordinarios por **US$7.1** millones acumulando en su conjunto el **69.8%** de los Gastos Totales.

- El superávit del ejercicio fue de **US$38.0** millones, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. Indicadores Financieros

La eficiente administración ejercida durante el año 2021 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

Indicadores financieros	2021
A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	7.01%
B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)	3.95%
C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo:	
a. Cartera Vencida	$32.13 millones
Reserva	250.67%
b. Cartera Reestructurada	$79.09 millones
Reserva	100.00%
c. Activos Extraordinarios	$64.35 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 2021; los auditores Velásquez Granados y Compañía emitieron el siguiente informe:

VELÁSQUEZ GRANADOS Y COMPAÑIA
Auditores y Consultores

Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Informe de Auditoría Externa Financiera
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS

Honorables
Miembros de la Asamblea de Gobernadores
Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Presente.

Introducción
Hemos auditado los Estados Financieros que se adjuntan al **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, que comprenden; el Estado de Situación Financiera, el Estado de Rendimiento Económico, Estado de Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos relativos al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, inclusive un resumen de las principales políticas contables y notas explicativas correspondientes a ese periodo.

Responsabilidad de la Administración
La administración del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)** es responsable de la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros adjuntas de conformidad con Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental, emanciadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda. Esta responsabilidad incluye: diseñar implementar y mantener el control interno relacionado con la preparación y presentación razonable de Estados Financieros libres de errores importantes, ya sea por fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de evaluar la capacidad de la entidad, revelando, según aplique, asuntos relacionados con la continuidad del negocio y utilizando el principio apropiado a las operaciones.

Responsabilidad del auditor
Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los Estados Financieros en su conjunto están libres de errores significativos. Efectuamos nuestra auditoria de acuerdo con las Normas de Auditoria Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República de El Salvador y Normas Técnicas para la prestación de servicios de Auditoria Externa (NRP-18) emitidas por el Banco Central de Reserva, estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoria para obtener una seguridad razonable de que los estados Financieros se encuentran libres de errores importantes.

La auditoria incluye el examen con base a la ejecución de procedimientos y pruebas selectivas para obtener evidencia de auditoria sobre los montos y revelaciones de los Estados Financieros. Los procedimientos ejecutados dependen del auditor, incluyendo los riesgos de representaciones erróneas de importancia relativa de los Estados Financieros, ya sea debido a fraude o error.

VELÁSQUEZ GRANADOS Y COMPAÑIA
Auditores y Consultores

Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Informe de Auditoría Externa Financiera
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

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 (FSV)**, al 31 de diciembre de 2021, su Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con la Norma y principios de Contabilidad Gubernamental promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda.

Párrafo de énfasis
Sin calificar nuestra opinión, hacemos referencia al literal h) de Nota 2 y nota 31 que se adjuntan a los Estados Financieros, en la cual se especifican las acciones realizadas por la administración del Fondo, derivadas de la pandemia por COVID-19 a la fecha sobre la cual se informa.

Otros Asuntos
El Presente informe se emite únicamente para el uso del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Corte de Cuentas de la Republica de El Salvador, esta restricción no pretende limitar la distribución del mismo.

VELÁSQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA
Auditores Externos
Inscripción Profesional No. 2677

Lic. David Velásquez Gómez
Socio, Inscripción Profesional No. 1449

San Salvador, 14 de febrero de 2022
Avenida Sierra Nevada No.846, Colonia Miramonte, San Salvador, El Salvador, C.A

D. Informes de los Auditores de la Corte de Cuentas

Durante el 2021 la Corte de Cuentas de la República presentó 3 informes finales de auditorías realizadas al FSV, destacándose aspectos positivos como los siguientes:

- **Informe Final de Auditoría Financiera al Fondo Social para la Vivienda, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, (recibido el 24/08/2021):**
  No se identificaron recomendaciones y afirmaron que los Estados Financieros presentan razonablemente todos los aspectos importantes; no se identificaron aspectos que involucren el Sistema de Control Interno y su operación, que sean condiciones reportables de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental; los resultados de las pruebas de cumplimiento legal indican que, con respecto a los rubros examinados, el FSV cumplió en todos los aspectos importantes, con esas disposiciones.

- **Informe Final de Seguimiento a las recomendaciones del Informe de Examen Especial de Gestión Ambiental al FSV del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, (recibido el 17/12/2021):**
  No se identificaron incumplimientos y se pudo comprobar que el FSV, es una de las pocas entidades que han encausado al personal a tomar conciencia, cultura y responsabilidad ambiental, y así evitar el consumo y la generación de desechos, la optimización de recursos, la racionalidad de energía eléctrica entre otros.

- **Informe Final de Auditoría Financiera al Fondo Social para la Vivienda, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, (recibido el 21/12/2021):**
  No se identificaron recomendaciones y afirmaron que los Estados Financieros presentan razonablemente todos los aspectos importantes; no se identificaron aspectos que involucren el Sistema de Control Interno y su operación, que sean condiciones reportables de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental; en general el FSV cumplió con todos los aspectos de cumplimiento legal con respecto a los rubros examinados.

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	$2,265.23	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
2021	7,503	$160.96	31,513	2,082	$70.78
TOTAL	**321,177**	**$2,939.83**	**1,542,035**	**145,015**	**$1,500.31**

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
2021	$963.81	$407.90	$555.92	$127.35	$89.37

AÑO	DEVOLUCIÓN COTIZACIONES		SALDO COTIZACIONES	COLOCACIÓN DE TÍTULOS VALORES
	CASOS	MILLONES $	MILLONES $	MILLONES $
1973-2015	226,502	$134.63	$232.71	$574.13
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	-
2019	15,180	$7.76	$194.08	-
2020	7,702	$4.11	$189.26	-
2021	17,416	$9.00	$179.13	-
TOTAL	**315,808**	**$183.41**	**-**	**$595.04**

Créditos por departamento[6]

Departamento	Número			Monto		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ahuachapán	19	20	39	$0.39	$0.35	$0.73
Santa Ana	348	309	657	$7.25	$6.69	$13.94
Sonsonate	135	140	275	$3.37	$3.77	$7.14
Chalatenango	1	2	3	$-	$0.03	$0.03
La Libertad	1,074	1,319	2,393	$29.83	$37.56	$67.39
San Salvador	1,964	1,613	3,577	$31.25	$26.63	$57.89
Cuscatlán	12	8	20	$0.25	$0.12	$0.37
La Paz	78	60	138	$1.33	$0.93	$2.25
Cabañas	-	1	1	$-	$0.03	$0.03
San Vicente	1	2	3	$0.03	$0.04	$0.08
Usulután	7	6	13	$0.15	$0.11	$0.26
San Miguel	185	194	379	$5.08	$5.60	$10.67
Morazán	1	1	2	$0.04	$0.01	$0.05
La Unión	3	-	3	$0.12	$-	$0.12
Total	**3,828**	**3,675**	**7,503**	**$79.08**	**$81.88**	**$ 160.96**

Créditos por programa de financiamiento[7]

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA JUVENTUD								
Género	2020		2021		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	328	$6.77	664	$15.36	336	102.44%	$8.59	126.86%
Hombres	407	$7.33	1,032	$21.89	625	153.56%	$14.56	198.54%
Total	**735**	**$14.10**	**1,696**	**$37.25**	**961**	**130.75%**	**$23.15**	**164.12%**

PROGRAMA SOCIAL DE VIVIENDA RECUPERADA								
Género	2020		2021		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	696	$7.91	700	$8.06	4	0.57%	$0.14	1.83%
Hombres	498	$5.74	474	$5.55	-24	-4.82%	-$0.19	-3.28%
Total	**1,194**	**$13.65**	**1,174**	**$13.61**	**-20**	**-1.68%**	**-$0.04**	**-0.32%**

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

PROGRAMA SECTOR DE INGRESOS VARIABLES								
Género	2020		2021		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	54	$1.74	88	$1.85	34	62.96%	$0.11	6.58%
Hombres	70	$2.37	106	$2.62	36	51.43%	$0.25	10.76%
Total	**124**	**$4.10**	**194**	**$4.47**	**70**	**56.45%**	**$0.37**	**8.99%**

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA MUJER								
Género	2020		2021		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	760	$14.02	1,080	$20.87	320	42.11%	$6.85	48.84%
Hombres	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**760**	**$14.02**	**1,080**	**$20.87**	-	-	-	-

PROGRAMA VIVIENDA NUEVA DE HASTA US$30,000.00								
Género	2020		2021		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	71	$1.51	329	$8.96	258	363.38%	$7.46	495.48%
Hombres	110	$2.16	435	$12.09	325	295.45%	$9.93	460.89%
Total	**181**	**$3.66**	**764**	**$21.05**	**583**	**322.10%**	**$17.39**	**475.11%**

PROGRAMA VIVIENDA EN ALTURA								
Género	2020		2021		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	3	$0.36	2	$0.16	-1	-33.33%	-$0.20	-56.21%
Hombres	4	$0.32	-	-	-4	-100.00%	-$0.32	-100.00%
Total	**7**	**$0.67**	**2**	**$0.16**	**-5**	**-71.43%**	**-$0.52**	**-76.82%**

PROGRAMA MI VIVIENDA		
Género	2021*	
	Número	Monto
Mujeres	20	$0.61
Hombres	22	$0.66
Total	**42**	**$1.27**

* Fecha de creación: Octubre 2021

PROGRAMA FONAVIPO FSV		
Género	2021*	
	Número	Monto
Mujeres	1	$0.01
Hombres	2	$0.02
Total	**3**	**$0.03**

* Fecha de creación: Enero 2021

Estados Financieros detallados al 2021

Monto en millones de US$

Balance General	2021
Activo	**$963.81**
Disponibilidades	$69.84
Cuentas por cobrar	$19.78
Inversiones	$0.34
Prestamos netos	$860.00
Activo fijo	**$11.74**
Otros activos	$2.11
Cuentas de orden	$963.81
Pasivo	**$407.90**
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos	$15.24
Prestamos	$77.15
Títulos valores	$136.39
Depósitos	$179.13
Patrimonio y reservas	**$555.92**
Patrimonio	$6.64
Reservas	$505.58
Superávit del ejercicio corriente	$37.99
Superávit por revaluación	$5.71
Pasivo más patrimonio	**$963.81**
Cuentas de orden	$927.84

Estado de Resultados	2021
Ingresos de operación	$127.35
Financieros	$77.81
Venta de bienes y servicios	$0.70
Otros ingresos	$48.72
Ajustes de ejercicios anteriores	$0.12
Gastos de operación	**$89.37**
Financieros	$11.40
Saneamientos activos extraordinarios	$7.08
Saneamiento cartera hipotecaria	$43.83
Administrativos	$26.92
Ajuste de ejercicios anteriores	$0.14
Superávit	**$37.99**

Informe de Gobierno Corporativo

ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL 69

II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES 69

1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el período 69
2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el período informado 70

III. JUNTA DIRECTIVA 71

1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado 71
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado 71
3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva 72
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas 72
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros 73
6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines 73
7. Política de remuneración de la Junta Directiva 74

IV. CONSEJO DE VIGILANCIA 74

1. Miembros del Consejo de Vigilancia y cambios en el período informado 74
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado 75

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR 75

1. Miembros de la Administración Superior y cambios en el período informado 75
2. Política de selección de la Alta Gerencia 75
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva 75

VI. PLANA GERENCIAL 76

1. Miembros de la plana gerencial y cambios en el período informado 76

VII. COMITÉ DE AUDITORÍA 76

1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios en el período informado 76
2. Número de sesiones en el período 77
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período 77
4. Temas corporativos conocidos en el período 78

VIII. COMITÉ DE RIESGOS 80

1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios en el período informado 80
2. Número de sesiones en el período 80
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período 81
4. Temas corporativos conocidos en el período 81

IX. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS 82

1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y cambios en el período informado 82
2. Número de sesiones en el período 82
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período 83
4. Temas corporativos conocidos en el período 83

X. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS 83

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período 83
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período 83
3. Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con partes Relacionadas 83

XI. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN 84

1. Atención de los clientes 84
2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual 85

XII. OTROS 85

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.

La Institución nace como un programa de seguridad social en el que participan el Estado, los Patronos y Trabajadores, iniciando operaciones el 15 de octubre 1973. Su objetivo principal es contribuir a la solución del problema habitacional de los trabajadores, proporcionándoles los medios adecuados para la adquisición de viviendas cómodas, higiénicas y seguras.

La administración es ejecutada con representación tripartita de los sectores: público, patronal y laboral, dentro de los tres principales órganos de dirección y supervisión, siendo estos: Asamblea de Gobernadores, Consejo de Vigilancia y Junta Directiva.

II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES

1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el período 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.
	Ing. José Antonio Velásquez Montoya.
Sector laboral	Sr. Jaime Ernesto Ávalos.
	Sr. Miguel Ángel Castillo.
Gobernadores suplentes	
Sector patronal	Ing. Juan Enrique Castro Pereira.
	Lic. Roberto Díaz Aguilar.
Sector laboral	Sr. Julio César Flores.
	Sr. Ricardo Antonio Argueta García.

- El Sr. Ernesto Marroquín Alegría; quien fungía como Gobernador Propietario por el sector laboral, finalizó su período el 27/09/2021.

- El Sr. Jaime Ernesto Ávalos fue nombrado como Gobernador Propietario por el sector laboral a partir del 28/09/2021, por un período de cuatro años, según punto V de Acta de Sesión JD- 172/2021.

- El Ing. Herbert Danilo Alvarado; quien fungía como Gobernador Propietario por el sector patronal, interpuso su renuncia a partir del 17/06/2021, atendiendo acuerdo B) del punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-174 del 14/06/2021.

- La Arq. Gladys Esmeralda Manzanares Valiente; quien fungía como Gobernadora Propietaria por el sector patronal, interpuso su renuncia a partir del 17/06/2021, atendiendo acuerdo B) del punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-174 del 14/06/2021.

- El Lic. Roberto Díaz Aguilar; quien fungía como Gobernador Suplente por el sector patronal, puso su renuncia a partir del 17/06/2021, atendiendo acuerdo B) del punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-174 del 14/06/2021.

- El Ing. Pedro Alberto Sánchez Sansivirini; quien fungía como Gobernador Suplente por el sector patronal, puso su renuncia a partir del 17/06/2021, atendiendo acuerdo B) del punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-174 del 14/06/2021.

- El Ing. Herbert Danilo Alvarado, Ing. Juan Enrique Castro Pereira, Ing. José Antonio Velásquez Montoya y Lic. Roberto Díaz Aguilar fueron nombrados como Gobernadores por el sector patronal por la Ministra de Vivienda para un período de cuatro años, a partir del 16 de diciembre 2021 al 15 de diciembre de 2025.

2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el período informado

Fecha de Sesión	Tipo de Sesión	N° de Acta	Total de Asistentes
02 de febrero	Extraordinaria	AG-172	11
16 de marzo	Ordinaria	AG-173	11
14 de junio	Extraordinaria	AG-174	9
25 de junio	Extraordinaria	AG-175	8
31 de agosto	Extraordinaria	AG-176	7
09 de noviembre	Ordinaria	AG-177	8

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 período informado

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Oscar Armando Morales
Directores propietarios	
Sector público	Ing. Roberto Eduardo Calderón López Sr. Javier Antonio Mejía Cortez.
Sector patronal	Vacante.
Sector laboral	Profa. Concepción Idalia Zúñiga Vda. de Cristales
Directores suplentes	
Sector público	Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz
Sector patronal	Vacante.
Sector laboral	Sr. José René Pérez.

- El Ing. José Ernesto Escobar Canales; quien fungía como Director Propietario por el sector patronal, puso su renuncia a partir del 17/06/2021, atendiendo acuerdo B) del punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-174 del 14/06/2021.

- La Licda. Angela Lelany Bigueur González; quien fungía como Directora Suplente por el sector patronal, puso su renuncia a partir del 17/06/2021, atendiendo acuerdo B) del punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-174 del 14/06/2021.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante en el período informado

Fecha	No. de sesiones ordinarias	No. de sesiones extraordinarias	Referencia de sesiones
Enero	4	16	Desde la 001/2021 hasta la 020/2021
Febrero	4	16	Desde la 021/2021 hasta la 040/2021
Marzo	4	16	Desde la 041/2021 hasta la 060/2021
Abril	4	14	Desde la 061/2021 hasta la 078/2021
Mayo	4	16	Desde la 079/2021 hasta la 098/2021
Junio	4	17	Desde la 099/2021 hasta la 119/2021
Julio	5	17	Desde la 120/2021 hasta la 141/2021
Agosto	3	12	Desde la 142/2021 hasta la 156/2021
Septiembre	5	16	Desde la 157/2021 hasta la 177/2021
Octubre	4	17	Desde la 178/2021 hasta la 198/2021
Noviembre	4	17	Desde la 199/2021 hasta la 219/2021
Diciembre	4	9	Desde la 220/2021 hasta la 232/2021
Total	**232**		

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, numeral 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 2021, 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 período informado se brindó capacitación a los miembros de los Órganos de Dirección y la Alta Gerencia en el siguiente tema:

Fecha	Tema	Dirigido a:
04/03/2021	Capacitación sobre Gobierno Corporativo	Directores miembros de Junta Directiva.
24/05/2021	Enfoque gerencial en la gestión Integral de Riesgos y Gestión del Riesgo de Lavado de activos y Financiamiento al Terrorismo.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.
06/12/2021	Tendencia de la gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.	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:

- Asamblea de Gobernadores: US$300.00 por sesión.
- Junta Directiva: US$200.00 por sesión, hasta un máximo de 4 sesiones al mes.
- Consejo de Vigilancia: 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 período informado

Cargo	Nombre
Sector Público **Presidente**	
Ministerio de Vivienda	Licda. Bertha Alicia Santacruz de Escobar
Secretaria	
Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Licda. Yasmine Roxveni Calderón González
Sector Patronal	Vacante.
Sector Laboral	Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

- En sesión de Junta Directiva No. JD-101/2021, punto XI, de fecha 03 de junio de 2021, se nombró en el cargo como Representante del Sector Público a la Licda. Bertha Alicia Santacruz de Escobar, del Ramo de Vivienda, para un período de 2 años que inició el 2 de junio de 2021 y finalizará el 2 de junio 2023, sustituyendo a la Licda. Anna María Copien.
- En sesión de Junta Directiva No. JD-143/2021, punto IV, de fecha 12 de agosto de 2021, se nombró en el cargo como Representante del Sector Público del ramo de Trabajo y Previsión Social a la Licda. Yasmine Roxveni Calderon González, a partir del 27 de julio del 2021 y finalizará 26 de julio del 2023, sustituyendo a la Dra. Luz Estrella Rodriguez López.
- El Ing. Enrique Oñate Muyshondt, puso a disposición el cargo a partir del 30/06/2021.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado

No. de sesiones	Tipo de sesión
33 sesiones **4 sesiones de manera mensual***	Ordinarias.

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

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

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales.
Gerente General	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.

- El Lic. Luis Josué Ventura Hernández, sustituyó en el cargo de Gerente General, al Lic. Luis Enrique Martínez León, a partir del 28 de enero de 2021.

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".

En el Instructivo de Gobierno Corporativo, romano III. Disposiciones y Políticas, 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 la implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en la entidad, con la finalidad de fortalecer los Órganos de Dirección de la Institución. El período evaluado corresponde al ejercicio 2021, y el

El período evaluado corresponde al ejercicio 2021, 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 período informado

Cargo	Nombre
Gerente General	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente de Créditos	Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado.
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuéllar Marenco.
Gerente Administrativo	Ing. Hugo Armando Ruíz Pérez.
Gerente Legal	Lic. Inocente Miliciades Valdivieso Suarez.
Gerente de Tecnología de la Información	Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez
Gerente de Planificación	Licda. Roxana Martínez de Flores.
Gerente Técnico	Ing. Carlos Mario Rivas Granados.
Gerente de Servicio al Cliente	Lic. Rogelio Castro Reyes.

- El Lic. Luis Josué Ventura Hernández fue nombrado a partir del 28 de enero de 2021, en sustitución del Lic. Luis Enrique Martínez León.
- La Licda. Roxana Martínez de Flores fue nombrada a partir del 03 de mayo de 2021, en sustitución del Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
- El Ing. Hugo Armando Ruíz Pérez, fue nombrado a partir del 03 de mayo de 2021, en sustitución del Ing. Rolando Roberto Brizuela Ramos.

VII. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

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

- El Lic. Luis Josué Ventura Hernández, sustituyó en el cargo de Gerente General del Fondo Social para la Vivienda, al Lic. Luis Enrique Martínez León, nombrado a partir del 28 de enero de 2021.

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
12 sesiones Ordinarias	26/01/2021	01/2021	9[1]
	23/02/2021	02/2021	11[2]
	15/03/2021	03/2021	11[2]
	27/04/2021	04/2021	10[3]
	25/05/2021	05/2021	11[2]
	10/06/2021	06/2021	9[4]
	28/07/2021	07/2021	8[4]
	28/08/2021	08/2021	9[5]
	21/09/2021	09/2021	8[4]
	26/10/2021	10/2021	7[4]
	24/11/2021	11/2021	8[5]
	07/12/2021	12/2021	9[5]
	26/01/2021	01/2021	9[5]
	23/02/2021	02/2021	11[2]

[1] Invitado: Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Lic. Luis Josué Ventura Hernández - Gerente de Planificación, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda

[2] Invitados: Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Lic. René Cuéllar Marenco – Gerente de Finanzas.

[3] Invitados: Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

[4] Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

[5] Invitado: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Lic. René Cuéllar Marenco – Gerente de Finanzas.

No se realizaron sesiones extraordinarias durante el periodo de enero a diciembre 2021.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- 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.
- 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.
- 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.
• Colaborar en el diseño, aplicación y mejora del control interno, proponiendo las medidas correctivas y preventivas pertinentes a través de recomendaciones.
• Conocer los informes de la Unidad de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República, SSF y otros entes fiscalizadores.
• 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.
• Conocer el reporte semestral sobre las actividades del Comité de Auditoría que se presentara a Junta Directiva.
• 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.
• 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.
• Conocer los programas de control de calidad para la supervisión, revisiones internas y externas; y los resultados de estas.
• 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.
• 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.
• Velar por la independencia de la función de auditoría interna, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Auditoría Interna.
• 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) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 10/2020; 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a diciembre 2020; 3) Propuesta de Calendario de reuniones del Comité de Auditoría 2021; 4) Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2021; 5) Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría - Segundo semestre 2020; 6) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - Cuarto trimestre 2020.

• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 01/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a enero 2021, 3) Memoria de Labores 2020 de la Unidad de Auditoría Interna, 4) Informe de Resultados del Programa de Control de Calidad para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna, 5) Informe de la revisión realizada al Estatuto de Auditoría Interna, 6) Informe de Auditoría de Estados Financieros de los Auditores independientes, correspondiente al período 2020.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 02/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a febrero 2021, 3) Informe sobre observaciones determinadas en Carta de gerencia y sus correspondientes respuestas, relacionadas a la Auditoría financiera del período 2020, 4) Informe del Administrador de contrato sobre la supervisión realizada al cumplimiento del Contrato de Servicios de Auditoría Externa, para el ejercicio 2020.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 03/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a marzo 2021, 3) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - primer trimestre 2021, 4) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores - Internas y Externas, con estado a marzo 2021.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 04/2021. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a abril 2021. 3) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Exámenes no Programados, con estado a marzo 2021. 4) Informe de los Auditores independientes para propósitos fiscales por el ejercicio terminado el 31/12/2020. 5) Informe sobre observaciones determinadas en Carta de gerencia y sus correspondientes respuestas, relacionadas a la Auditoría fiscal del período 2020.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 05/2021. 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a mayo 2021. 3) Informe Final de Auditoría Financiera al Fondo Social para la Vivienda, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, realizado por la Corte de Cuentas de la República. 4) Propuesta de modificación del Instructivo de Monitoreo de Control Interno.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 06/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a junio 2021, 3) Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría - Primer semestre 2021, 4) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - Segundo trimestre 2021.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 07/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a julio 2021, 3) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores – Internas y Externas, con estado a julio 2021, 4) Verificación en los Términos de referencia para la contratación del Auditor externo sobre condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados, para el período 2022, 5) Informe de revisión de información financiera intermedia de los Auditores Independientes al 30 de junio de 2021.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 08/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a agosto 2021, 3) Informe de Seguimiento a recomendaciones de Exámenes No Programados, con estado a julio 2021, 4) Informe de Evaluación de Control Interno de enero a junio 2021 y Carta de Gerencia, 5) Informe Intermedio de Cumplimiento Fiscal de enero a junio 2021.

• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 09/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a septiembre 2021, 3) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - Tercer trimestre 2021, 4) Plan Anual de Trabajo 2022 de la Unidad de Auditoría Interna.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 10/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a octubre 2021, 3) Seguimiento a acuerdos del Comité de Auditoría de noviembre 2018 a octubre 2021.
• 1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 11/2021, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a noviembre 2021, 3) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores (internas y externas), con estado a noviembre 2021.

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:	Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz.
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. Concepción Idalia Zúniga Vda. de Cristales.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente de Finanzas:	Lic. René Cuéllar Marenco.

- El Lic. Luis Josué Ventura Hernández, sustituyó en el cargo de Gerente General del Fondo Social para la Vivienda, al Lic. Luis Enrique Martínez León, nombramiento a partir del 28 de enero de 2021.
- El Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz, sustituye como Director Externo Propietario al Ing. José Ernesto Escobar Canales a partir del 15 de julio de 2021.

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Ordinaria	16/02/2021	01/2021	8
Ordinaria	18/05/2021	02/2021	8
Extraordinaria	15/07/2021	03/2021	7
Ordinaria	12/08/2021	04/2021	6
Extraordinaria	19/10/2021	05/2021	7
Ordinaria	17/11/2021	06/2021	7
Total sesiones	6		

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- 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.
- Velar porque la Institución cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- 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.
- Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
- 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.
- Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- 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.
- Presentar a Junta Directiva los aspectos relevantes de la gestión de riesgos.
- 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 de la Evaluación Técnica sobre la Gestión Integral de Riesgos en el FSV.
- Informe de Gobierno Corporativo año 2020.
- Pronunciamiento sobre la suficiencia de reservas año 2020.
- Informes de las Sociedades Clasificadoras de Riesgo, con cifras al 31 de diciembre 2020 y al 30 de junio de 2021.
- Seguimiento a los 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).
- Propuesta de modificaciones al Instructivo para la Gestión Integral de Riesgos y al Instructivo para la Gestión de la Continuidad del Negocio, acorde a la NRP-20 y NRP-24.
- Plan anual de Capacitación en Gestión Integral de Riesgos, año 2021.
- Seguimiento a los Planes de trabajo de la Unidad de Riesgos, Riesgo Operacional y la Gestión de Continuidad del Negocio del FSV.
- Planes de Trabajo para la Unidad de Riesgos, Gestión del Riesgo Operacional y Gestión de la Continuidad del Negocio 2022.
- Programa de Capacitación y Divulgación, año 2022.

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 período informado

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

- El Lic. Luis Josué Ventura Hernández, sustituyó en el cargo de Gerente General del Fondo Social para la Vivienda, al Lic. Luis Enrique Martínez León, nombramiento a partir del 28 de enero de 2021.
- La Profa. Idalia Zúniga Vda. de Cristales, fue nombrada como Presidenta del Comité en sustitución del Ing. José Ernesto Escobar Canales, quien finalizó su gestión.

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
4 sesiones ordinarias	19/01/2021	1/2020	11
	20/04/2021	2/2020	10
	22/07/2021	3/2020	9
	20/10/2021	4/2020	9

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 de LA-FT 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.
- Seguimiento a la metodología de segmentación de clientes.
- Revisión de la matriz de eventos de riesgo LA-FT.
- Revisión de acciones implementadas para atender 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.

Durante el ejercicio 2021, no hubo cambios al Instructivo de Gobierno Corporativo.

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

Durante el ejercicio 2021 no hubo cambios al Instructivo de Conducta Ética.

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:

• Puntos de Atención Presencial:

Oficina Central, San Salvador.
Agencia San Miguel.
Agencia Santa Ana.
Sucursal Paseo, San Salvador.

• Centros de Contacto:

Call Center del FSV (190)
Llamadas gratis desde USA (1-844-357-0715)

• Puntos de Atención en el Exterior:

Ventanilla en Los Angeles, California, EE.UU.
Ventanilla en San Francisco, California, EE.UU.
Ventanilla en Long Island, Nueva York, EE.UU.
Ventanilla en Silver Spring, Maryland, EE.UU.

• Medios Electrónicos:

Sitio Web www.fsv.gob.sv
Sitio de servicios electrónicos.
Sistema de atención digital.
FSV APP.
Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.
Kioscos.

• Fondo Móvil.

• 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 período del informe anual.

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

- Nombramiento como auditor externo a la Sociedad Velásquez Granados y Compañía.
- Renuncia y finalización de los contratos laborales de los siguientes ejecutivos: Gerente General y Gerente Administrativo.
- Nombramiento de Gerente General, Gerente Administrativo y Gerente de Planificación.

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 2021 se han realizado cambios en: composición de la Asamblea de Gobernadores, Consejo de Vigilancia y Junta directiva; nombramiento de nuevos funcionarios en Administración Superior y equipo gerencial (Gerente General, Gerente Administrativo y Gerente de Planificación); presentación de informes de auditoría y otros temas al Comité de Auditoría y Junta Directiva, presentación de informes de seguimiento de cumplimiento regulatorio a Junta Directiva; la ejecución de capacitación para miembros de Junta Directiva y Administración Superior; 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 periodo de enero a diciembre de 2021, 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.

b. En Decreto Legislativo N° 46 de fecha 4 de junio de 2021; D.O. N° 107, Tomo 431, del 05 de junio de 2021 realizaron reformas a los artículos 10 y 16 (inclusión de inciso 16-A), referente a: Modificación de la forma elección y nombramiento de los gobernadores representantes del sector patronal, quienes serán nombrados por el Ministerio de Vivienda de candidatos propuestos por dicho sector; e incluye las causales de remoción.

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

d. 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.

e. 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.

f. 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.

g. Se actualiza periódicamente o cuando surjan cambios 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

a. La elección se ejecuta conforme al Reglamento para la Elección y Remoción de los Representantes en los Órganos de Dirección del Fondo Social para la Vivienda. Durante el año 2021 se emitió Decreto Ejecutivo No. 22 del 12 de agosto de 2021. Diario Oficial No. 155, Tomo No. 432 del 17 de agosto de 2021, con los cambios siguientes:

   i. Se amplió las reformas de la Ley de Fondo Social para la Vivienda, en la elección de representantes patronales para Asamblea de Gobernadores.
   ii. Se amplió las causales de remoción, con aspectos de aplicación y las reglas generales del procedimiento, contempladas en la Ley de Procedimientos Administrativos.
   iii. Separación y actualización de las regulaciones por sector y Órgano de Dirección.
   iv. Se amplió los requisitos para la elección de candidatos.

b. 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.

c. Durante el año 2021 se realizaron cambios en la composición de los integrantes de los órganos de Dirección, según detalle:

Órgano de Dirección	Detalle	Referencia
Asamblea de Gobernadores	Nombre: Sr. Ernesto Marroquin Alegría Gobernador Propietario por el Sector Laboral	Finalizó su periodo el 27/09/2021
Asamblea de Gobernadores	Sr. Jaime Ernesto Ávalos Gobernador Propietario del Sector Laboral Periodo: 28/09/2021 al 28/09/2025	Nombramiento Punto VI JD-172/2021 del 23/09/2021
Asamblea de Gobernadores	Ing. Herbert Danilo Alvarado Gobernador Propietario por el Sector Patronal Periodo: 16/12/2021 al 15/12/2025	Nombramientos
	Ing. Juán Enrique Castro Pereira Gobernador Suplente por el Sector Patronal Periodo: 16/12/2021 al 15/12/2025	
	Ing. José Antonio Valdaszuz Montoya Gobernador Propietario por el Sector Patronal Periodo: 16/12/2021 al 15/12/2025	
	Lic. Roberto Díaz Aguilar Gobernador Suplente por el Sector Patronal Periodo: 16/12/2021 al 15/12/2025	
Asamblea de Gobernadores	Ing. Herbert Danilo Alvarado Gobernador Propietario por el Sector Patronal	Renuncia a partir del 17/6/2021, acuerdo B) del Punto 4) AG-174 del 14/06/2021.
	Arq. Gladys Esmeralda Manzanares Valiente Gobernadora Propietario por el Sector Patronal	
	Lic. Roberto Díaz Aguilar Gobernador Suplente por el Sector Patronal	
	Ing. Pedro Alberto Sánchez Sansivirini Gobernador Suplente por el Sector Patronal	
Consejo de Vigilancia	Licda. Bertha Alicia Santacruz Escobar Representante del Ministerio de Vivienda y Presidenta del Consejo de Vigilancia Periodo: 02/06/2021 al 02/06/2023	Nombramiento: Punto XII) JD-101/2021 del 3/06/2021
Consejo de Vigilancia	Nombramiento para nuevo periodo Nombre: Dra. Luz Estrella Rodríguez López Representante del Ministerio de Trabajo y Previsión Social Periodo: 11/07/2021 al 10/07/2023	Punto XII) JD-115/2021 del 24/06/2021.
Consejo de Vigilancia	Licda. Yasmine Roxvoni Calderón González Representante del Ministerio de Trabajo y Previsión Social Periodo: 27/07/2021 al 26/07/2023 Sustituye a: Dra. Luz Estrella Rodríguez López	Nombramiento: Punto IV) JD-143/2021 del 12/08/2021.
Consejo de Vigilancia	Asunto: Vencimiento de período del miembro del Consejo de Vigilancia Nombre: Ing. Enrique Oñate Muyshondt Miembro del Consejo de Vigilancia	Renuncia a partir del 17/06/2021, Acuerdo B) del Punto 4) AG-174 del 14/06/2021.
Junta Directiva	Ing. José Ernesto Escobar Canales Director Propietario por el Sector Patronal Licda. Angela Lelany Biguese González Directora Suplente por el Sector Patronal	Renuncia a partir del 17/6/2021, Acuerdo B) del Punto 4) AG-174 del 14/06/2021.

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, a partir del 28 de enero de 2021 fue nombrado el Lic. Luis Josué Ventura Hernández, dado a la renuncia interpuesta por el Lic. Luis Enrique Martínez León.
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 regulaciones internas.
f. Proporcionan información relevante y periódica que necesiten 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 interno, 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 2021, por lo que generó nuevos nombramientos según detalle:

- Gerente Administrativo: a partir de 3 de mayo 2021, el Ing. Hugo Armando Ruíz Pérez.
- Gerente de Planificación: a partir del 03 de mayo de 2021, la Licda. Roxana Martínez de Flores.

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 integral de riesgo, según detalle:

- Comité de Riesgos.
- Unidad de Riesgos.
- Oficialía de Cumplimiento.
- Líder de cada proceso de trabajo.
- Personal.

b. Se cuenta con 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 periódica de estos. 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 Gestión ntegral de Riesgos, Manual para la Gestión del Riesgo de Crédito, Manual para la Gestión de los Riesgos de Mercado y Liquidez, Manual para la Gestión del Riesgo Operacional, Procedimiento de Administración de Riesgos y Procedimiento del Plan de Contingencia en Respuesta a Potenciales Declaratorias de Pandemias.
c. Durante el ejercicio del año 2021 se crearon manuales para la gestión de Riesgo de Crédito, Riesgos de Mercado y Liquidez, donde se define la metodología para el desarrollo de la gestión, además, al cierre de 2021 se finalizó con la implementación gradual de los cambios en la metodología para la Gestión de Riesgo Operacional, de acuerdo con lo establecido en la normativa y mejores prácticas.
d. 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.

e. Para el desarrollo de una adecuada y oportuna gestión, se identifica la necesidad de implementar mejoras sustanciales en las herramientas utilizadas, principalmente del Riesgo Operacional; con la automatización a través de la adquisición de un sistema informático con el fin de brindar mayor apoyo a los líderes de proceso, realizar mejoras en el seguimiento y comunicar los resultados de la gestión de manera oportuna.

7. Identificación, seguimiento y control de riesgos

a. La metodología está diseñada conforme al negocio de la Institución y los tipos de riesgos que se deben gestionar, garantizando que las capacidades de identificación, agregación, mitigación y seguimiento son proporcionales al tamaño y complejidad de la Institución y a su perfil de riesgo.
b. Los riesgos se identifican considerando tanto aspectos de balance como fuera de este, la cartera de préstamos, líneas de negocio y otros de mayor importancia.
c. En la medición del riesgo se incluyen elementos cualitativos y cuantitativos que valoran su entorno operativo externo, incluyendo el riesgo reputacional.
d. Los controles internos están diseñados para garantizar que cada riesgo clave tenga un mecanismo, control u otra medida para que funcione de la forma esperada; estos proporcionan una garantía razonable, integridad, cumplimiento y eficacia del proceso.
e. Se analiza periódicamente la información y los resultados para monitorear el comportamiento de las operaciones significativas.
f. En el análisis de riesgo se realizan escenarios de estrés o backtesting para comprender mejor las exposiciones potenciales al riesgo en circunstancias adversas, ejemplo: pruebas de continuidad del negocio, análisis de vulnerabilidades u otros.
g. Se realiza análisis de cartera crediticia o hipotecaria, opiniones de potenciales riesgos previos a lanzamientos de nuevos productos y servicios, o antes de cambios importantes en el ambiente operativo o informático.
h. Durante el mes de mayo 2021, se concluyó con la implementación del Plan de Adecuación de las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras NRP-20, el cual comprendió: la revisión, adecuación y/o creación de normativa interna relacionada, adaptación del Informe Anual de Evaluación Técnica de la conforme a dicha norma, elaboración y aprobación del Plan Anual de Capacitación de acuerdo con la programación y plazos definidos y aprobados por Comité de Riesgos y Junta Directiva.
i. Durante el 2021 se inició con las actividades que buscan cerrar las brechas identificadas en la Institución para la adopción de las Normas Técnicas para la Gestión de Seguridad de la Información NRP-23, cuyo plazo finaliza en diciembre de 2022. Durante el año se trabajó coordinadamente con un equipo de trabajo multidisciplinario para fortalecer los controles y procedimientos relacionados con la seguridad del personal, seguridad física y ambiental, procedimientos de respaldo y restauración de la información, seguridad lógica, entre otros. Así mismo, se trabajó en la revisión y elaboración de la documentación del marco normativo que dará soporte al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, logrando ejecutar al

cierre de diciembre 2021 un 80% de avance en las actividades que conforman el plan de adecuación que finaliza en el año 2022.

j. Sobre el plan de adecuación para atender las obligaciones de la Norma NRP-24, está conformado por 5 rubros de mejora; para el año 2021 se programó realizar al mes de diciembre el 58.5% de avance de dicho plan, lográndose la ejecución del 70% de avance. Lo anterior, debido a que se logró avanzar más de lo programado para 3 rubros, que corresponden a la adaptación de parámetros del análisis de impacto del negocio (BIA) y análisis de amenazas a la continuidad de negocio, la revisión y adecuación de requerimientos y contratos de servicios tercerizados críticos y la revisión y adecuación de normativa interna relacionada al sistema de gestión de continuidad del negocio para su adaptación a dichas normas.
Asimismo, se logró avanzar con la programación para 2022 en los dos rubros restantes que corresponden a: revisión y adecuación de aspectos relacionados al diseño, selección e implementación de estrategias de continuidad del negocio, y la revisión y adaptación de elementos a considerar para planificación y ejecución de pruebas a los planes de continuidad del negocio.

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, esta se encarga de verificar y dar seguimiento a nivel institucional que se cumple con los requerimientos de las diferentes normativas externas aplicables. Se ha presentado a Junta Directiva los informes de Seguimiento de Cumplimiento Regulatorio, en febrero 2021 se presentó del período enero a diciembre 2020 y en julio 2021 se presentó el informe correspondiente al período enero a junio 2021; que contemplaron los resultados 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 2021, han presentado 57 informes de auditorías realizadas al Comité de Auditoría y Junta Directiva, entre estos están:

   i. Exámenes realizados a procesos: Gestión Financiera, Seguros, Formalización de Créditos, Compras, Recursos Logísticos (Almacén), Préstamos, Originación de Créditos, Garantías Hipotecarias, Recuperación de Préstamos, Activos Extraordinarios, Aprobación de Créditos.
   ii. Exámenes realizados a temas: arqueos, aplicación de pagos, reservas de saneamiento, estados financieros, certificación de garantías de emisión, verificación de lineamientos de ahorro y eficiencia, evaluación de gestión de riesgos, evaluación de la seguridad de la información, continuidad del negocio y otros por cumplimiento de normativas externas o tema relevantes.

Por otra parte en las sesiones del Comité de Auditoría se han incluido temas como: Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y seguimientos a este, Propuesta de Calendario de reuniones del Comité de Auditoría 2021, Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2021, 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 2020 de la Unidad de Auditoría Interna, Informe del Administrador de contrato sobre la supervisión realizada al cumplimiento del Contrato de Servicios de Auditoría Externa, para el ejercicio 2020, Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores - Internas y Externas, Informe Final de Auditoría Financiera al

Fondo Social para la Vivienda, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, realizado por la Corte de Cuentas de la República, Propuesta de modificación del Instructivo de Monitoreo de Control Interno, Verificación en los Términos de referencia para la contratación del Auditor externo sobre condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados y para el período 2022, Plan Anual de Trabajo 2022 de la Unidad de Auditoría Interna; entre otros.

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, Corte de Cuentas de la República, Superintendencia del Sistema Financiero, Auditoría Externa, Auditoría Interna, Auditoría 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

Durante el año 2021, no se identificaron cambios en Instructivo de Gobierno Corporativo, por cual se mantienen vigentes las disposiciones reguladas.

2. Instructivo de Conducta Ética

Durante el año 2021, no se identificaron cambios en Instructivo de Conducta Ética, por cual se mantienen vigentes las disposiciones reguladas.

3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo

En el mes de marzo de 2021 se ejecutó capacitación para miembros de Junta Directiva y Administración Superior, y se mantiene la programación de capacitación anual para el 2022.

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

En las jornadas de planeamiento se mantiene la programación en los planes de trabajo de las unidades organizativas actividades irreductibles.

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

Las brechas y oportunidades de mejoras presentadas en el informe anterior correspondientes al año 2020, se han cumplido según detalle:

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).

Se ha dado continuidad de la metodología en los seguimientos realizados a partir de octubre del 2020. El 11 de octubre de 2021 se creó el Procedimiento para el Cumplimiento Regulatorio, el cual desarrolla y regula la metodología, el plan de ejecución, seguimiento, monitoreo y verificación de las unidades organizativas y sus diferentes tipos de normas externas aplicables.

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).

La información relacionada correspondiente al cumplimiento de las Nomas Técnicas de Gobierno Corporativo, se encuentran documentadas en las carpetas: A. Auditoría Interna, B. Superintendencia, C. Corte de Cuentas de la República.

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).

   a. El Plan de Acción para adecuar la normativa relacionada con la Gestión Integral de Riesgos fue cumplido en su totalidad en el mes de mayo 2021, presentando el cumplimiento a Junta Directiva en sesión No. JD-091/2021 de fecha 20 de mayo 2021.
   b. Sobre los Planes de Acción para la Gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de Información, se presentó avances y seguimientos a Junta Directiva con fecha de corte junio 2021 de acuerdo con las normas NRP-23 y NRP-24, en sesión No. JD-130/2021 del 15 de julio 2021.

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). Se elaboró propuesta de cuestionario y se presentó a la Administración Superior para valoración y se instruyó incorporar temas en el informe de este período.

V. CONCLUSIONES

1. 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.

2. Presentación oportuna de informes a las instancias respectivas que garantizan el cumplimiento obligaciones establecidas; tales como: informes de Seguimiento de Cumplimiento Regulatorio, informes de Auditoría Interna, estados financieros y contables, memorias de labores, presupuesto, planes institucionales, entre otros.

3. Atención a oportunidades de mejora del informe anterior: continuidad y mejoras al mecanismo de cumplimiento regulatorio; mantenimiento al archivo de correspondencia conforme a la norma; monitoreo de planes de acción por la gestión de riesgos, continuidad del negocio y seguridad de la información; incluir aspectos complementarios en la evaluación de gobierno corporativo.

VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA O BRECHAS IDENTIFICADAS

1. Finalizar en el 2022 con la adecuación e implementación de la gestión de la continuidad del negocio y seguridad de la información (Unidad de Riesgos).

2. Realizar en el 2022 la revisión y/o actualización de Instructivo de Conducta Ética, considerando el nuevo Instructivo de la Unidad Financiera para la Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, Ley de Acceso a la Información Pública y otras normativas relacionadas (Área de Gestión y Desarrollo Humano).

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 concientizar al personal del FSV sobre el tema, se publicó el boletín institucional No. 48 sobre el Conflicto de Interés y Equidad.

V. CONCLUSIÓN

En vista de lo antes mencionado le informamos que, para el período comprendido de ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2021, no se dieron casos de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas, lo cual es requerido en las Norma Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17).