



ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA.....	4
ÓRGANOS INSTITUCIONALES.....	5
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	11
ENTORNO SOCIOECONÓMICO.....	13
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	16
A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES.....	17
1. Logros históricos.....	17
2. Mejoras a las condiciones crediticias.....	18
3. Soluciones habitacionales.....	19
4. Créditos otorgados.....	19
a. Resultados generales.....	19
b. Por ingresos del solicitante.....	20
c. Por género del solicitante.....	21
d. Por edad del solicitante.....	22
e. Créditos por zona geográfica.....	23
f. Créditos por programa de financiamiento.....	24
5. Apoyo a la generación de vivienda nueva.....	26
6. Cartera hipotecaria.....	27
a. Aspectos generales.....	27
b. Reducción del índice de mora.....	28
7. Trámites de reclamos de seguros.....	29
8. Otras contribuciones externas.....	29
B. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA POBLACIÓN Y MEJORAS.....	30
1. Puntos de atención presenciales y virtuales.....	31
a. Agencias y Sucursal Paseo.....	31
b. Ventanillas de atención en Estados Unidos.....	31
c. Puntos de atención descentralizados.....	32
d. Centro de contacto.....	32
e. Medios electrónicos.....	32

f. Lanzamiento de nuevas herramientas.....	33
2. Canales de pago.....	34
3. Fortalecimiento de atención a la diáspora.....	35
C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....	35
1. Sistema de Gestión.....	36
a. Gestión de calidad ISO 9001:2015	36
b. Gestión ambiental ISO 14001:2015.....	37
2. Seguimiento de la satisfacción del cliente.....	38
3. Transparencia y derecho de acceso a la información.....	38
4. Clasificación de riesgo.....	38
5. Otros logros y participaciones relevantes.....	40
D. GESTIÓN INTERNA.....	41
1. Mejoras relevantes a los procesos claves	41
2. Actividades internas relevantes.....	42
a. Gestión de desarrollo humano.....	42
b. Salud y seguridad ocupacional.....	42
c. Gestión ambiental.....	42
d. Infraestructura	43
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	44
A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES.....	45
B. TÍTULOS VALORES	46
C. PRÉSTAMOS.....	47
1. BANDESAL.....	47
2. BCIE.....	48
3. BID.....	49
RESULTADO E INDICADORES FINANCIEROS.....	50
A. ESTADOS FINANCIEROS	51
1. Balance de situación.....	51
2. Estado de resultados.....	52
B. INDICADORES FINANCIEROS.....	53
C. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	54
ANEXOS.....	56
Estadísticas Institucionales.....	57
Estados Financieros detallados al 2023.....	61
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO	62



01

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE
LA REPÚBLICA



02

ÓRGANOS INSTITUCIONALES

ASAMBLEA DE GOBERNADORES

Sector Público

Presidenta
Ministra de Vivienda
Licda. Michelle Sol

Ministro de Obras Públicas
Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera

Ministra de Economía
Licda. Maria Luisa Hayem Brevé

Ministro de Trabajo y Previsión Social
Sr. Oscar Rolando Castro

Ministro de Hacienda
Lic. Jerson Rogelio Posada

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. Carlos Alberto Pérez González
Sr. Ricardo Antonio Argueta García

JUNTA DIRECTIVA

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Sector Público

Propietarios

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

Suplentes

Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta
Lic. Juan Neftalí Murillo Ruíz

Sector Patronal

Propietario

Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz

Suplente

Lic. Rafael Enrique Cuéllar
Renderos

Sector Laboral

Propietario

Sr. Fredis Vásquez Jovel

Suplente

Sr. José Alfredo Cartagena Tobías

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

Lic. Jesús Amado Campos Sánchez

Sector Laboral

Sr. Manuel Antonio García Mancía

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 y Ambiental: 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 Marengo

Gerente Técnico
Ing. Carlos Mario Rivas Granados

Gerente Administrativo
Ing. Hugo Armando Ruiz Pérez

Gerente Legal
Lic. Inocente Milcíades Valdivieso
Suárez

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

Auditor Interno
Lic. Ricardo Isaac Aguilar González

Oficial de Cumplimiento
Ing. José Andrés Hernández Martínez

PERSONAL EJECUTIVO

Licda. Cecilia Beatriz Granados Pino Coordinadora de Auditoría en Sistemas	Lic. Marco Antonio Nolasco Valencia Asistente Gerencia de Finanzas	Lic. Helmut Rigoberto Heske Lazo Jefe Agencia San Miguel
Licda. Michelle Eugenia Velasco Martínez Coordinadora de Auditoría	Lic. Orlando Alexander Menjivar Arana Jefe Área de Contabilidad	Lic. Carlos Alberto Rodríguez Mancía Jefe Agencia Santa Ana
Licda. Gabriela María Sosa Lemus Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad	Inga. Claudia Lisette Varela de Soriano Jefe Unidad de Recursos Financieros	Ing. Walter Ali Maldonado Rodríguez Jefe Área de Producción y Soporte
Licda. Jennifer Marilin Girón Girón Jefe Unidad de Género	Licda. Alba Alicia Coto de Rivas Jefe Área de Presupuesto y Cotizaciones	Lic. Carlos Alberto Chávez Pérez Jefe Área de Gestión de Servicios TI
Licda. Evelin Janeth Soler de Torres Jefe Unidad de Acceso a la Información	Lic. Jesús Antonio Mejía Cruz Jefe Área de Tesorería y Custodia	Ing. Amilcar Huevo Cardona Jefe Área de Sistemas de Información
Ing. Julio Tarcicio Rivas García Jefe Unidad de Compras Públicas	Licda. Thelma Margarita Villalta Viscarra Jefe Unidad Técnica Legal	Lic. Wilfredo Antonio Sánchez Chinchilla Jefe Área de Gestión de Infraestructura TI
Lic. René Antonio Arias Chile Jefe Unidad de Riesgos	Licda. Ingrid Beatriz Munguía Paz Jefe Área de Recuperación Judicial	Arq. Oscar Mauricio Villalta Apontes Asistente Gerencia Técnica
Lic. Wilfredo Antonio Corea González Jefe Unidad de Calidad	Lic. José Ernesto Orellana Juárez Jefe Área de Escrituración	Arq. Edwin Alberto Alfaro Cabezas Jefe Área de Valúos de Garantías
Inga. Diana Eunice Castro de Ábrego Jefe Área de Planeación	Licda. Marta Luz Alfaro de Renderos Jefe Área de Registro de Documentos	Ing. César Ezequiel Bolaines Velázquez Jefe Área de Supervisión de Proyectos
Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez Jefe Área de Desarrollo Organizacional	Licda. Grace Patricia Macall Canana Asistente Gerencia de Servicio al Cliente	Licda. Marta Eugenia Aguilar de Dada Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano
Licda. Norma Yasmína Monroy de Castellanos Asistente Gerencia de Créditos	Lic. Ricardo Antulio Bonilla Viera Jefe Área de Activos Extraordinarios	Lic. Jesús Nelson Escamilla Marroquín Jefe Área de Seguros
Licda. Sandra Dinorah Huevo Gutierrez Jefe Área de Aprobación de Créditos	Licda. Geisy María Díaz de Valencia Jefe Área de Atención al Cliente	Licda. Tatiana Irinova Cruz de Navarrete Jefe Área de Gestión Documental y Archivos
Ing. Jaime Aristides Choto Galán Jefe Unidad de Administración Cartera	Licda. Bilha Eunice Mulato de Orellana Jefe Área de Ventas	Inga. Isis Arnolda Juárez de Amaya Jefe Área de Recursos Logísticos
Licda. Emma Margarita Reina de Martínez Jefe Área de Préstamos	Licda. Susana Guadalupe Vásquez Méndez Jefe Área de Servicios de Atención Digital	Ing. Erick Marcelo Mejía Canales Jefe Unidad Ambiental



03

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Visión

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

Misión

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

Principios

> Solidaridad

> Inclusión

> Equidad

Política de calidad

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

Valores



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.



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



04

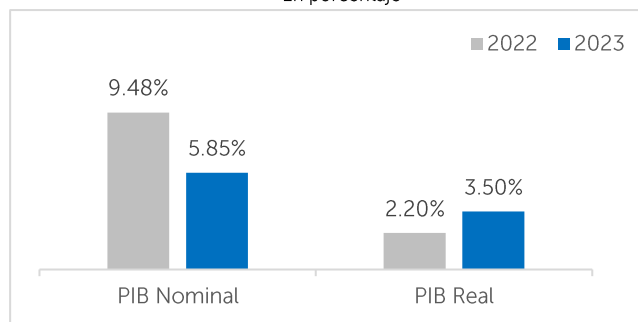
ENTORNO SOCIOECONÓMICO

Producto Interno Bruto¹ (PIB)

Al tercer trimestre del año 2023 el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de US\$25,325.65 millones, evidenciando una contracción de 5.85%; asimismo, se registró un Índice Encadenado de Volumen del Producto Interno Bruto de 124.10, evidenciando una contracción de 3.50%.

Entre los rubros más representativos del PIB enfoque de la producción se encuentran: Industria Manufacturera US\$1,188.63 millones; Comercio, Reparación de Vehículos Automotores y Motocicletas US\$881.40 millones; Administración Pública y Defensa, Planes de Seguridad Social y de Afiliación Obligatoria US\$776.46 millones y Actividades financieras y de seguros US\$616.18 millones.

Variación anual de Producto Interno Bruto a precios nominales y precios reales al III trimestre 2023, En porcentaje

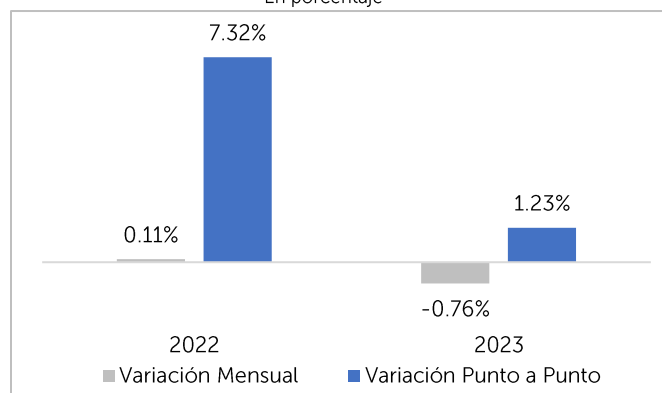


Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Inflación

Al mes de diciembre 2023 se registró un índice inflacionario de 129.34², registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de 1.23%, por su parte la inflación mensual experimentó un resultado de -0.76%, mostrando una disminución respecto a 2022, respaldado por el incremento en rubros de: Restaurantes y Hoteles 0.19%, Alimentos y Bebidas No Alcohólicas 0.04% y Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y otros Combustibles -0.11%. La división de Transporte es la que reporta la principal variación mensual negativa ubicándose en 6.68%.

Índice de Precio al Consumidor, a diciembre 2023 En porcentaje



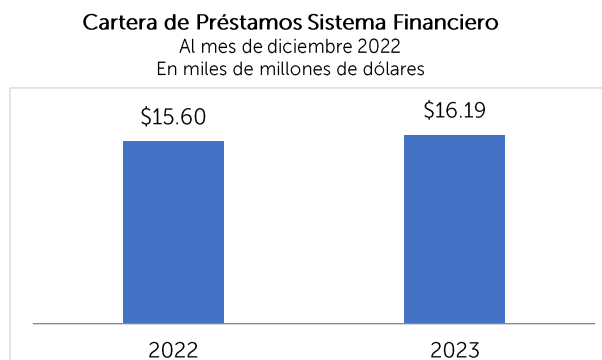
Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco Central de Reserva de El Salvador.

¹ Estimación del Banco Central de Reserva a la fecha del informe. Dichos datos son sujetos a modificación considerando las revisiones anuales.

² Índice calculado con base en datos reportados a Diciembre 2009=100.

Cartera de préstamos por sector económico del sistema financiero

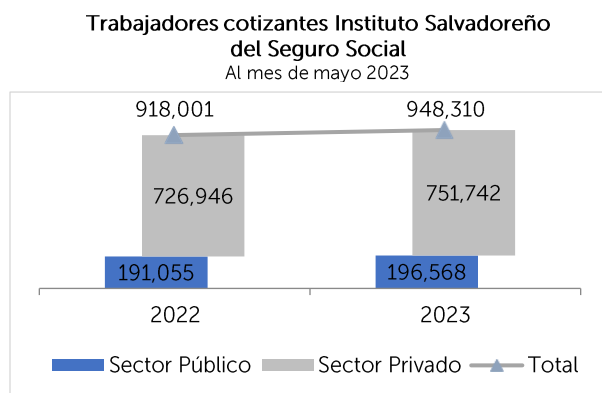
Al mes de diciembre del año 2023 el sector financiero registró una cartera de préstamos de **US\$16,190.48** millones, mostrando una variación positiva de **US\$590.00** millones respecto al mismo período del año 2022. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda registró un total de **US\$2,744.14** millones.



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

Empleo

Al mes de mayo 2023 las estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social registraron un total de **948,310** trabajadores de los cuales **751,742** pertenecen al sector privado y **196,568** al sector público, experimentando una variación total de **3.30%**, equivalente a **30,309** trabajadores, respecto al dato registrado al mes de mayo 2022.



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



05

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES



1. Logros históricos

En el 2023 el FSV obtuvo resultados históricos y se han establecido récords de los cuales se hace un recuento de los principales:

- El FSV alcanzó un récord histórico en la inversión para la escrituración de viviendas en un solo año, al lograr escriturar **8,325** créditos por un monto de **US\$183.43** millones; con lo cual se ha beneficiado a más de 34,965 salvadoreños.
- La inversión destinada a la vivienda nueva se ha mantenido reactivada significativamente, logrando el otorgamiento de **US\$75.42** millones, monto que supera la inversión anual registrada en los últimos 20 años.
- Se registró un incremento significativo en la colocación de activos extraordinarios, logrando la venta de **2,888** inmuebles por **\$41.03** millones.
- Un resultado destacado 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 las condiciones crediticias

En 2023 se autorizaron las siguientes mejoras a la política crediticia:

- El 1 de febrero de 2023 para el programa atención a la juventud, se amplió la edad límite de **29 a 35 años**.
- El 18 de diciembre de 2023, se autorizaron las mejoras detalladas a continuación:
 - Se estableció para la línea financiera de adquisición de vivienda nueva de interés social una ampliación en el techo del crédito de **US\$30,000.00 a US\$40,000.00**, para aplicar tasa del 4% y 0% prima.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta \$40,000.00	30 años	4.00%	0 %	100.0%
	Más de \$40,000.00 hasta \$50,000.00 Más de \$50,000.00 hasta \$100,000.00 Más de \$100,000.00 hasta \$150,000.00	25 años	5.85%	2.0%	98.0%
			7.25%	8.0%	92.0%
			7.75%	9.0%	91.0%
			8.00%	10.0%	90.0%
Informal	Básico o Social o Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Hasta \$40,000.00	25 años	5.00%	3.0%	97.0%
			7.50%	7.50%	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%	

- En el caso del programa vivienda social se bajó la tasa del **3% al 2%**.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta \$25,000.00	30 años	2.00%	0.0 %	100.0%
	Más de \$25,000.00		6.00%	2.0%	98.0%
Informal	Básico o Social				
	Hasta \$25,000.00	30 años	2.00%	0.0%	100.0%
	Más de \$25,000.00		6.00%	5.0%	95.0%
	Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Hasta \$25,000.00	30 años	2.00%	0.0%	100.0%
	Más de \$25,000.00		6.00%	2.0%	98.0%

- En el programa de atención a la mujer, se amplió la edad límite de **45 a 50 años**.

Estas mejoras han permitido ampliar las opciones de vivienda para la población, especialmente para las familias de bajos recursos que se benefician de condiciones favorables. Asimismo, estas medidas estimulan al sector construcción para aumentar la oferta de vivienda nueva de interés social.



3. Soluciones habitacionales

Durante el año 2023 se otorgaron **8,515** soluciones habitacionales por **US\$185.74** millones, beneficiando a **35,763** salvadoreños que ahora poseen una vivienda propia. Del total de soluciones habitacionales, un **97.8%** corresponde a créditos escriturados y el **2.2%** restante a venta de activos al contado.

SOLUCIONES HABITACIONALES	2022		2023	
	NÚMERO	MONTO (En millones)	NÚMERO	MONTO (En millones)
Total	8,068	\$179.81	8,515	\$185.74
Créditos escriturados	7,926	\$177.97	8,325	\$183.43
Venta de activos al contado	142	\$1.84	190	\$2.31

4. Créditos otorgados

En el año 2023 el FSV, registró el otorgamiento de **8,325** créditos por un monto de **US\$183.43** millones, beneficiando a **34,965** 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 **2,954** créditos por un monto de **US\$60.83** millones, luego se posiciona la *Vivienda FSV* con **2,698** créditos por **US\$38.72** millones, luego la *Vivienda Nueva* con **2,188** créditos por

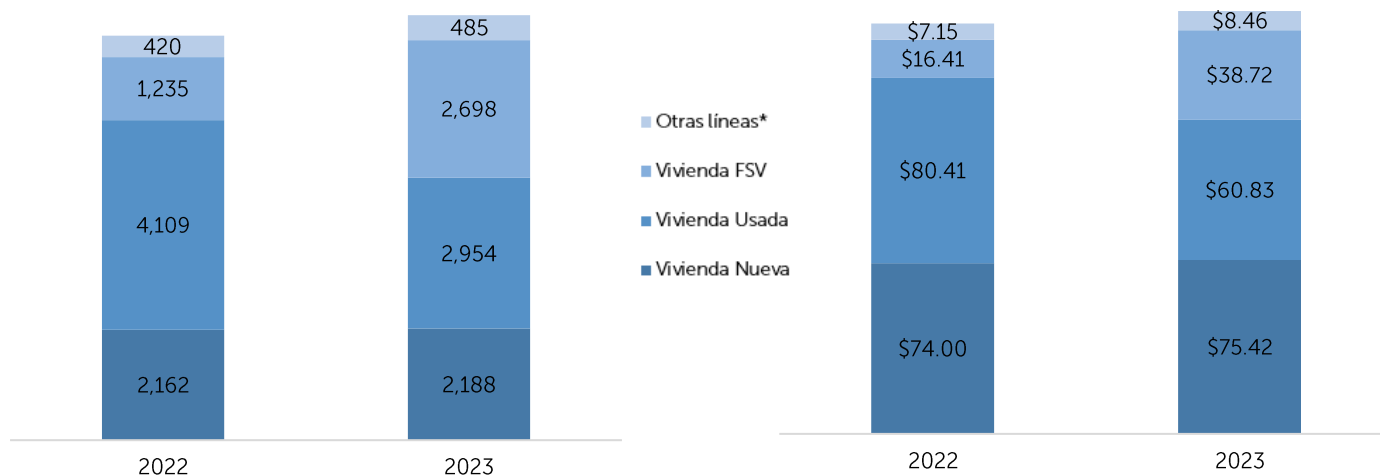
US\$75.42 millones; y finalmente, *Otras Líneas* que agrupa los créditos otorgados en las líneas de *Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Compra de lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos*, totalizando **485** créditos por **US\$8.46** millones.

Línea Financiera	2022		2023			Monto (En millones)
	Número	Monto (En millones)	Número			
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Vivienda Nueva	2,162	\$74.00	2,188	50.5%	49.5%	\$75.42
Vivienda Usada	4,109	\$80.41	2,954	54.6%	45.4%	\$60.83
Vivienda FSV	1,235	\$16.41	2,698	59.0%	41.0%	\$38.72
Otras líneas*	420	\$7.15	485	44.5%	55.5%	\$8.46
Total	7,926	\$177.97	8,325	54.4%	45.6%	\$183.43

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

Número

Monto en millones US\$



En 2023 se incrementaron los créditos otorgados en un 5.0% y 3.1% con relación al 2022 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 2023 mostraron que las familias con ingresos de *hasta 2.5 salarios mínimos*³ concentraron el **71.0%** que equivale a **5,906** créditos por **US\$101.57** millones; para ingresos de *2.5 a 4 salarios mínimos*, un **17.1%** equivalente a **1,426** créditos por **US\$45.40**

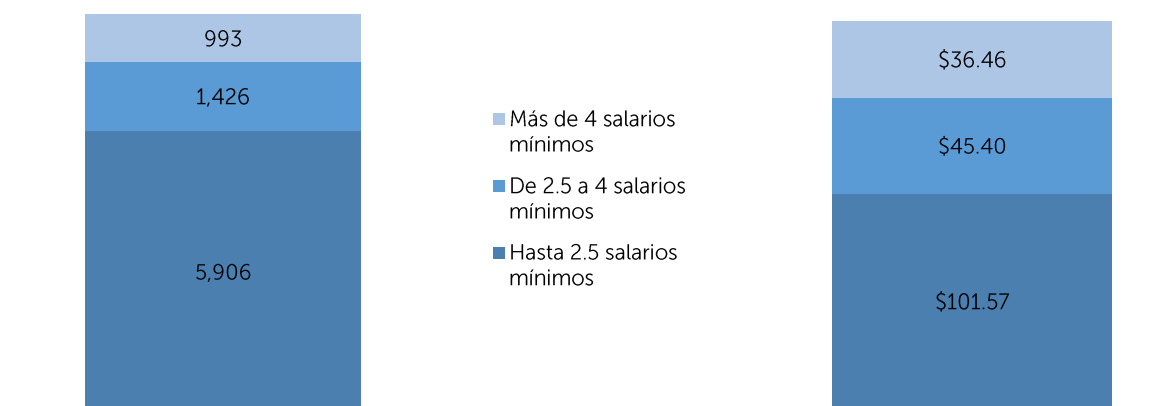
³ Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2023 fue de US\$365.00

millones y los restantes **11.9%** en **993** créditos por **US\$36.47** millones a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

Ingreso del solicitante	Número	Monto (En millones)
Hasta 2.5 salarios mínimos	5,906	\$101.57
De 2.5 a 4 salarios mínimos	1,426	\$45.40
Más de 4 salarios mínimos	993	\$36.46
Total	8,325	\$183.43

Número

Monto en millones US\$



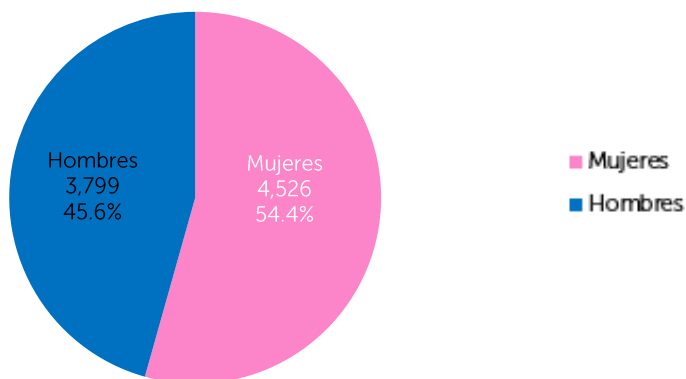
Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2023 el rol social del FSV, ya que el **88.1%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de *hasta 4 salarios mínimos*, que equivalen a **7,332** salvadoreños.

c. Por género del solicitante

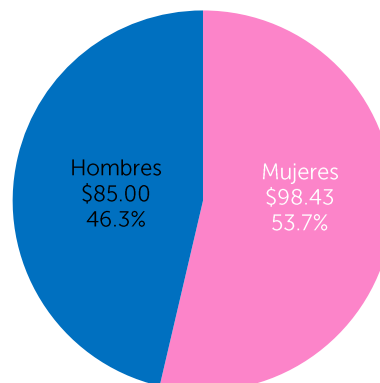
En el año 2023 se canalizaron **4,526** créditos por **US\$98.43** millones a mujeres como deudoras principales, obteniendo una participación de **54.4%** en el número del total de créditos otorgados.

Género del solicitante	Número	Monto (En millones)
Mujeres	4,526	\$98.43
Hombres	3,799	\$85.00
Total	8,325	\$183.43

Número



Monto en millones US\$

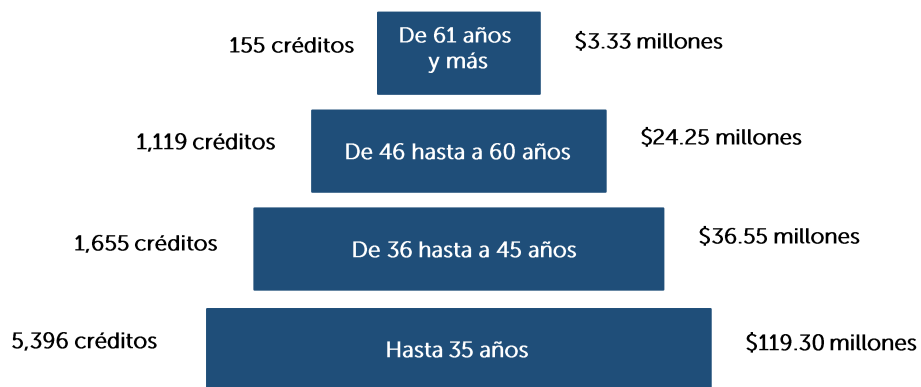


d. Por edad del solicitante⁴

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante, el rango “Hasta 35 años” obtuvo la mayor concentración con **5,396** créditos otorgados por **US\$119.30** millones; seguido del rango “De 36 a 45 años” con **1,655** créditos por **US\$36.55** millones; por su parte, el rango de “De 46 hasta 60 años” se otorgó **1,119** créditos por **US\$24.25** millones y **155** créditos se adjudicaron a los solicitantes “De 61 en adelante” con un total de **US\$3.33** millones.

Créditos otorgados	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Hasta 35 años	5,396	54.3%	45.7%	\$119.30
De 36 hasta 45 años	1,655	57.2%	42.8%	\$36.55
De 46 hasta 60 años	1,119	51.1%	48.9%	\$24.25
De 61 años en adelante	155	51.0%	49.0%	\$3.33
Total	8,325	54.4%	45.6%	\$183.43

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



El rango “De 36 hasta 45 años” fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudoras principales con el **57.2%**; seguido del rango “Hasta 35 años” con el **54.3%**, luego “De 46 hasta 60 años” con el **51.1%**; de créditos otorgados a mujeres y finalmente, el rango “De 61 en adelante” con un **51.0%**.

e. Créditos por zona geográfica

En el 2023 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la *Zona Central* mostró una mayor participación con **5,544** créditos otorgados por **US\$95.83** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **2,265** créditos por **US\$70.82** millones y **516** créditos por **US\$16.78** millones que se otorgaron en la *Zona Oriental*.

Zona geográfica	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Zona Central	5,544	55.1%	44.9%	\$95.83
Zona Occidental	2,265	52.1%	47.9%	\$70.82
Zona Oriental	516	56.4%	43.6%	\$16.78
Total	8,325	54.4%	45.6%	\$183.43

Del total del número de créditos otorgados en la *Zona Central* el **55.1%** fueron otorgados a mujeres como deudoras principales; por su parte, la *Zona Occidental* y *Zona Oriental* otorgaron el **52.1%** y **56.4%**, 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 2023:

Vivienda Social



2,572 créditos
\$34.95 millones

Casa Joven



2,150 créditos
\$55.19 millones

Casa Mujer



683 créditos
\$14.76 millones

Programa Mi Vivienda



416 créditos
\$12.07 millones

Vivienda Nueva Especial



347 créditos
\$9.94 millones

Vivienda Cercana



186 créditos
\$6.22 millones

Aporte y Crédito



85 créditos
\$2.09 millones

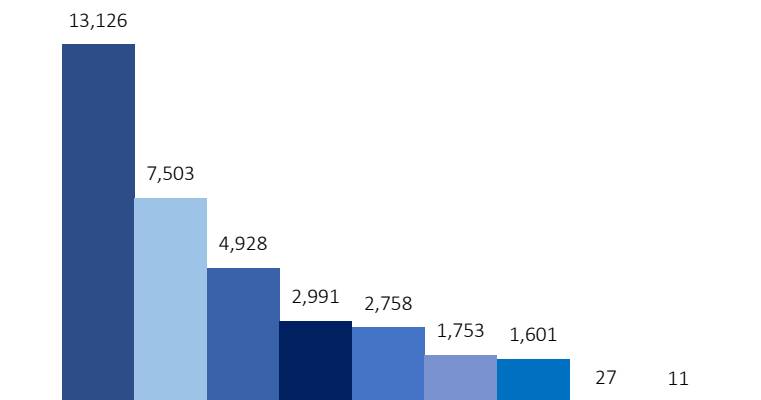
FONAVIPO-FSV



1 crédito
\$0.01 millones

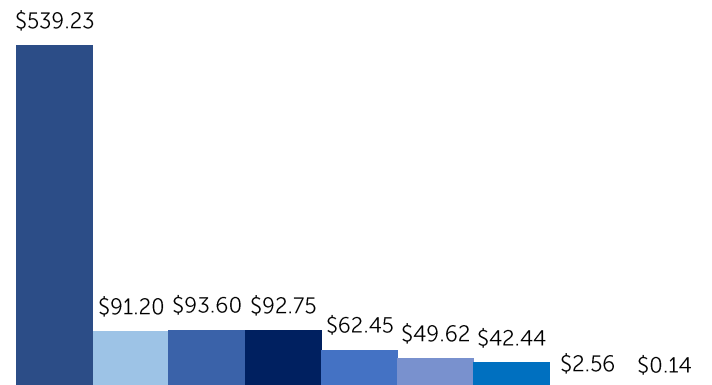
Programa	Fecha de creación	Fecha de creación - 2022		2023		Total	
		Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Programa de atención a la juventud	12 de noviembre 2014	10,976	\$484.04	2,150	\$55.19	13,126	\$539.23
Programa social de vivienda recuperada	27 de junio 2017	4,931	\$56.25	2,572	\$34.95	7,503	\$91.20
Programa de atención a la mujer	1 de julio de 2018	4,245	\$78.84	683	\$14.76	4,928	\$93.60
Programa de atención a salvadoreños en el exterior	31 de agosto 2006	2,805	\$86.53	186	\$6.22	2,991	\$92.75
Programa sector de ingresos variables	12 de junio 2008	2,673	\$60.36	85	\$2.09	2,758	\$62.45
Programa mi vivienda	1 de octubre 2021	1,337	\$37.55	416	\$12.07	1,753	\$49.62
Programa vivienda nueva de hasta \$30,000	2 de septiembre 2019	1,254	\$32.50	347	\$9.94	1,601	\$42.44
Programa para financiar apartamentos	12 de noviembre 2018	27	\$2.56	-	-	27	\$2.56
Programa FONAVIPO FSV	8 de enero 2021	10	\$0.13	1	\$0.01	11	\$0.14

Número



- Programa de atención a la juventud
- Programa de atención a la mujer
- Programa sector de ingresos variables
- Programa vivienda nueva de hasta \$30,000
- Programa FONAVIPO FSV

Monto en millones US\$



- Programa social de vivienda recuperada
- Programa de atención a salvadoreños en el exterior
- Programa mi vivienda
- Programa para financiar apartamentos

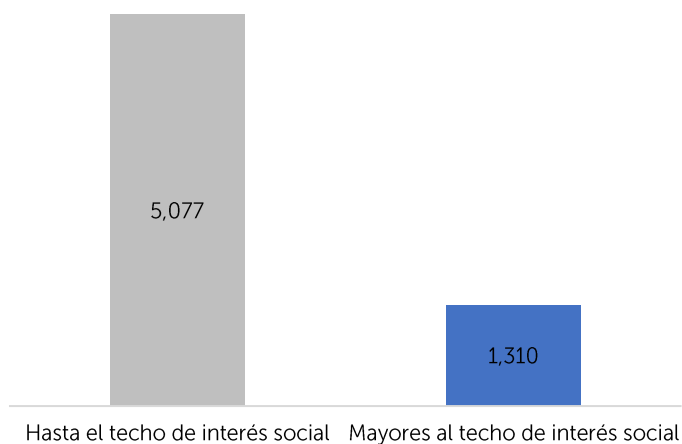
5. Apoyo a la generación de vivienda nueva

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.

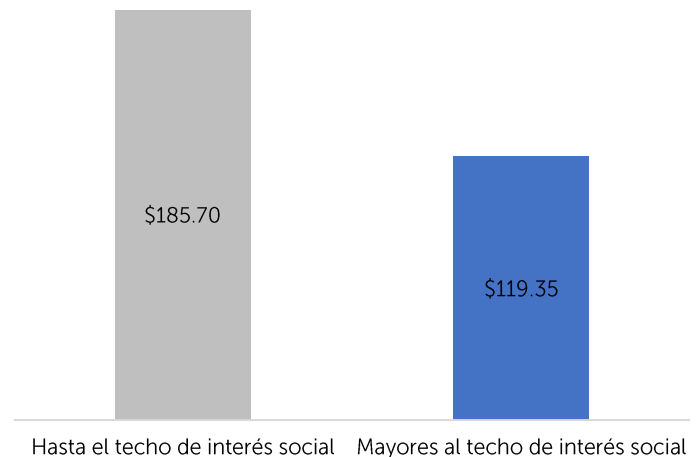
La oferta de vivienda nueva al cierre de 2023 concentró **6,387** viviendas nuevas por **US\$305.05** millones; el rango de hasta el techo de interés social⁵ concentró **5,077** viviendas por **US\$185.70** millones.

Rango de precios	Proyectos	Viviendas	%	Monto (En millones)	%
Hasta el techo de interés social	6	5,077	79.5%	\$185.70	60.9%
Mayores al techo de interés social	9	1,310	20.5%	\$119.35	39.1%
Total	15	6,387	100.0%	\$305.05	100.0%

Número



Monto en millones US\$



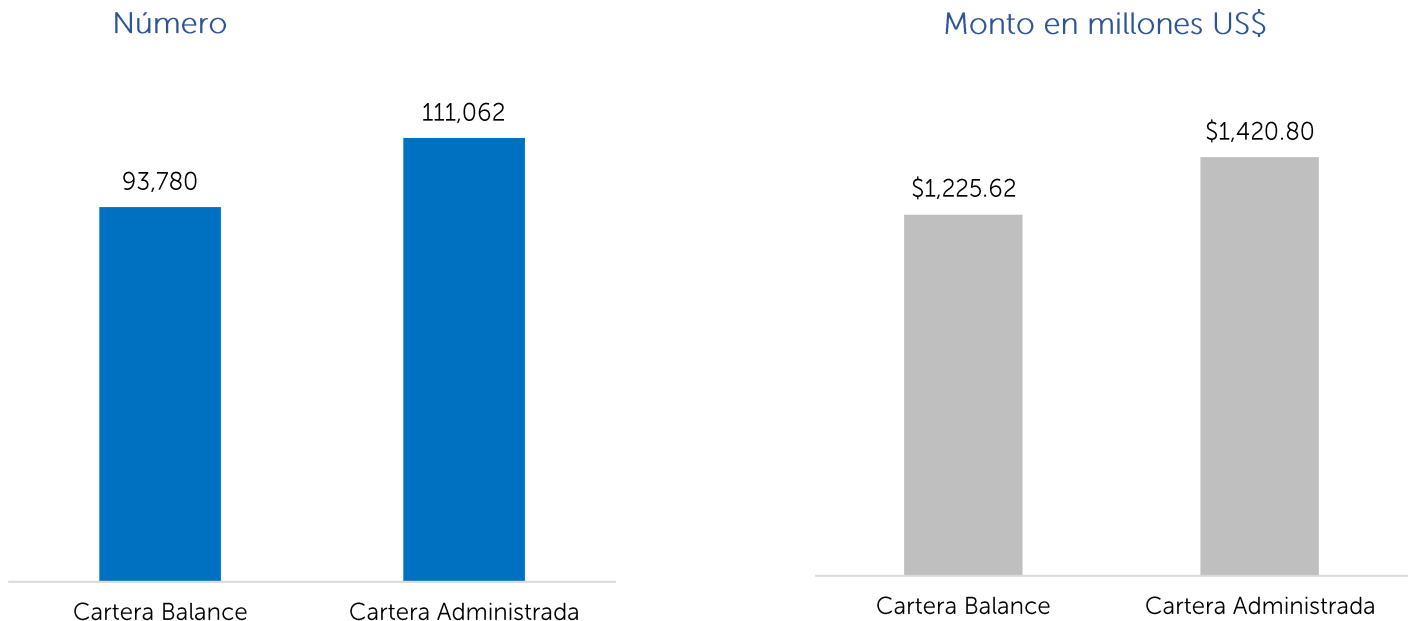
⁵ El techo de interés social para 2023 fue de US\$40,000.00.

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 año 2023 se registraron **93,780** préstamos en cartera hipotecaria por **US\$1,225.62** millones; además se registró un total de **111,062** préstamos administrados por **US\$1,420.80** millones.

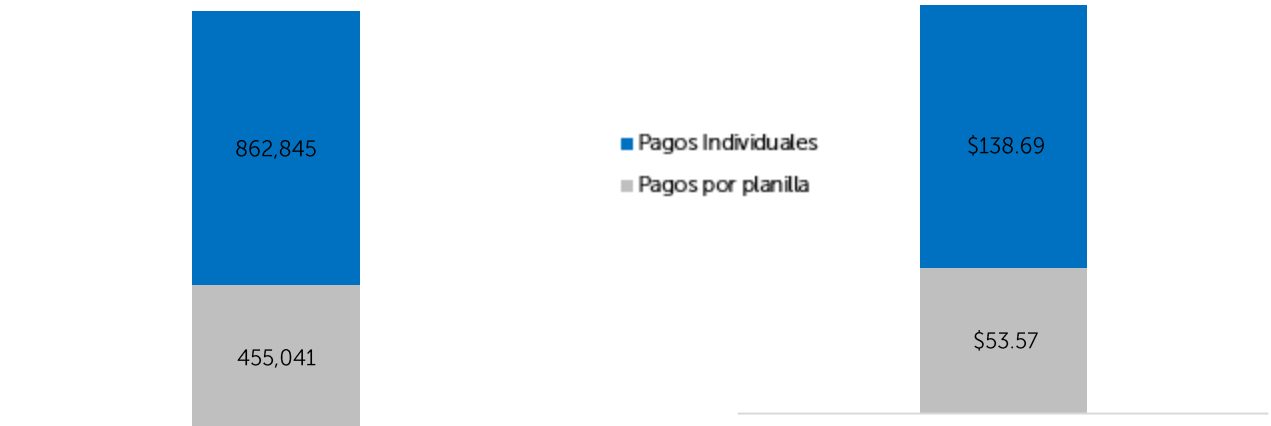


Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2023 registró **US\$192.26** millones correspondientes a **1,317,886** pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos, **862,845** fueron pagos directos por **US\$138.69** millones (representando **65.5%** en número y **72.1%** en monto) y **455,041** pagos por planilla por **US\$53.57** millones (**34.5%** en número y **27.9%** en monto), tal como se muestra a continuación:

Número

Monto en millones US\$



b. Reducción del índice de mora

Al cierre de 2023 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de 2.37%, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

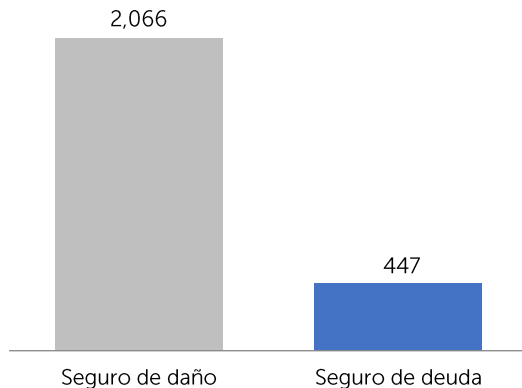
- La implementación del plan de mejora integral de la recuperación de la mora ha sido un factor clave para la reducción de la misma.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de **8,264** préstamos con un saldo de **US\$100.56** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **8,325** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$183.43** 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 período la captación de cuotas fue de **US\$192.26** millones, siendo aplicado a saldos en mora un total de **US\$76.93** millones.
- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para la recuperación de saldos vencidos y en mora.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **3,391** préstamos por un monto total de **US\$55.03** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **6,980** préstamos por un monto de **US\$90.99** millones.

7. Trámites de reclamos de seguros

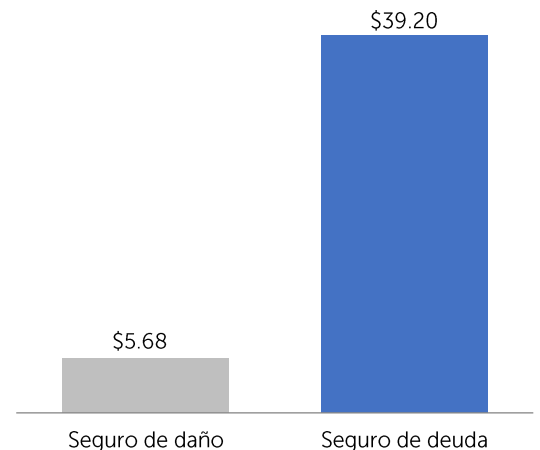
El FSV ofrece un seguro integral para la preservación del bienestar familiar, incluyendo un seguro de daños y de deuda. Las coberturas de seguros incluyen un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda, que resguarda la edificación original de la casa, así como las remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan notificado y/o financiado por el FSV. Además, la vivienda está asegurada mientras dure el crédito. Por otro lado, el seguro de deuda se aplica en los casos de: fallecimiento del deudor o codeudor o por invalidez total del 66.6% o más. Durante el año 2023 se procesaron un total de **2,513** reclamos de seguros por **US\$44.88** millones; los resultados se muestran a continuación:

Póliza	Número	Monto (En Millones)
Seguro de daño	2,066	\$5.68
Seguro de deuda	447	\$39.20
Total	2,513	\$44.88

Número



Monto en millones US\$



8. Otras contribuciones externas

El FSV, en su compromiso continuo con el desarrollo social y económico, ha establecido una serie de convenios relevantes. Estos acuerdos están diseñados para facilitar acciones que permitan contribuir al otorgamiento de créditos y a una mejor administración de préstamos, beneficiando a los clientes, estos se detallan a continuación:

- Prórroga de Convenio de participación para el pago electrónico de tributos derechos y otros servicios de Gobierno P@goes entre la Dirección General de Tesorería y el FSV.

- b. Prórroga de ejecución de servicio de célula registral del convenio MARCO y transmisión de información registral en línea entre el CNR y el FSV.
- c. Prórroga de Convenio de prestación de servicios entre la Dirección General de Correos y el FSV.



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 2023:

- Agencia Central se atendieron **227,726** clientes y se escrituraron **6,590** créditos por un monto de **US\$132.35** millones, beneficiando a más de **27,678** salvadoreños.
- Sucursal Paseo se atendieron **18,476** clientes y se escrituraron **460** créditos por un monto de **US\$13.09** millones, beneficiando a más de **1,932** salvadoreños.
- Agencia Santa Ana se atendieron **26,914** clientes y se escrituraron **773** créditos por un monto de **US\$21.68** millones, beneficiando a más de **3,246** salvadoreños.
- Agencia San Miguel se atendieron **19,062** clientes y se escrituraron **502** créditos por un monto de **US\$16.31** millones, beneficiando a más de **2,108** salvadoreños.

b. Ventanillas de atención en Estados Unidos

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

- Consulado de Los Ángeles, California (Inaugurada 2015): En el 2023 se atendieron **2,025** personas en dicho punto y se han escriturado un total de **31** créditos por un monto de **US\$0.99** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Long Island, Nueva York (Inaugurada 2018): En el 2023 se atendieron **1,350** personas y se han escriturado un total de **28** créditos por un monto de **US\$0.90** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Silver Spring, Maryland (Inaugurada 2018): En el 2023 se atendieron **1,938** personas y se han escriturado un total de **53** créditos por un monto de **US\$1.90** millones provenientes de dicha ventanilla.

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

c. Puntos de atención descentralizados

El FSV participó en **128** eventos atendiendo **2,377** clientes, desagregados de la siguiente manera:

Eventos	Cantidad	Clientes atendidos
Visitas empresariales	87	1,366
Centros comerciales	7	691
Proyectos de vivienda nueva	34	320
Total	128	2,377

d. Centro de contacto

Se atendió un total de **182,531** llamadas:

- **108,453** se recibieron en Call Center 190.
- **4,622** a través de la línea gratuita para Estados Unidos.
- **69,456** llamadas para notificar sobre diversos temas a clientes del FSV.



e. Medios electrónicos

En el año 2023, los clientes realizaron:

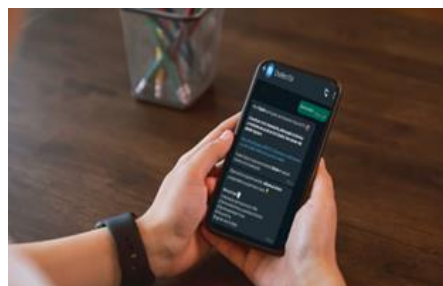
- Kioscos electrónicos: **57,929** consultas.
- Sitio web: **1,310,815** visitas.
- Portal de Consulta Electrónicas: **94,802** visitas.
- Sistema de atención digital y presencial: **20,621** citas digitales y **3,272** citas presenciales.
- FSV APP:
 - **86,916** instalaciones en dispositivos: **80,240** con sistema operativo Android y **6,676** con sistema operativo iOS.
 - **2,782,252** consultas.
- Redes sociales:
 - Facebook, **248,000** seguidores.
 - X, **30,700** seguidores.
 - YouTube, **30,700** suscriptores.



f. Lanzamiento de nuevas herramientas

En el año 2023 el FSV implementó herramientas con el objetivo de modernizar y acercar los servicios:

- **Agente virtual:** En abril 2023 se implementó un nuevo servicio virtual que responderá a consultas que realicen los/las clientes/as, acerca de opciones de crédito, servicios electrónicos, consultas de trámites, opciones para pagar tu casa, agendar cita y otros servicios de interés y preguntas frecuentes. El servicio se brinda a través de los canales de WhatsApp con el número 2133-7600 y desde el sitio web.
- **CRM Dynamics 365:** En agosto 2023 se implementó la herramienta CRM Dynamics 365 con el objetivo de mejorar la gestión de las relaciones con los clientes, permitiendo una mayor integración entre las áreas funcionales que interactúan con ellos, una atención más personalizada, un mejor seguimiento, y un registro de las interacciones y requerimientos de información.



2. Canales de pago

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

En 2023, a través de la plataforma de Pago Electrónico Gobierno de El Salvador (P@GOES) se recibieron **16,319** abonos a préstamos por un monto de **US\$21.33** millones, según detalle:

- **11,110** pagos individuales por **US\$2.54** millones.
- **5,209** pagos de planillas por **US\$18.79** millones.

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. Asimismo, se ha incorporado **BAC Credomatic** para la realización de pagos del FSV en banca en línea y móvil (APP).

El FSV ha logrado ampliar sus canales de pago a **4,150** puntos a nivel nacional, a través de los bancos autorizados y Punto Express, permitiendo una mayor facilidad de pagos.

Además, se logró la implementación del sistema de pagos mediante el uso del código NPE, para **Banco Industrial de El Salvador** y **BANCOVI** durante 2023.

La búsqueda en el sitio web institucional de los puntos de pago bajo el esquema de georreferencia, ha permitido a los clientes acceder desde la web en el mapa de El Salvador al punto pago que tiene más cercano y que sea conveniente a su ubicación.



3. Fortalecimiento de atención a la diáspora

En diciembre 2023 se inauguró el primer kiosco de autogestión del FSV en el consulado de El Salvador en Houston, Estados Unidos.

El kiosco permite que los usuarios puedan consultar distintos servicios y tener respuesta inmediata sobre:

- ✓ Estados de cuenta
- ✓ Cotización
- ✓ Precalificación
- ✓ Seguimiento a una solicitud.

En la parte externa del kiosco cuenta con 2 códigos QR en los cuales tendrán acceso fácil y rápido a:

- ✓ Llamadas a nuestro Call Center
- ✓ Requisitos para solicitar crédito
- ✓ Programar cita digital
- ✓ Solicitar un crédito en línea
- ✓ Ver la oferta de vivienda
- ✓ Consultar estado de cuenta
- ✓ Descargar nuestra app.



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. Sistema de Gestión

a. Gestión de calidad ISO 9001:2015

El FSV es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2015 para las actividades de prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en la totalidad de sus 22 procesos, desde abril 2015. Los resultados de las auditorías del SGC han ratificado la eficacia del Sistema, y en consecuencia, la certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 y actualmente ISO 9001:2015. Este logro evidencia la Mejora Continua del Sistema, reflejo del trabajo en equipo realizado y del compromiso en la búsqueda de nuevas prácticas de servicio que sean más competitivas y eficientes enfocadas al cliente externo e interno.



Tipo	Fechas de auditorías externas									
	Marzo 2009	2010-2011	Marzo 2012	2013-2014	Marzo 2015	2016-2017	Marzo 2018	2019-2020	Marzo 2021	2022-2023
Puntos Fuertes	7	13	7	17	8	12	8	13	5	9
Oportunidad de Mejora	7	18	15	31	14	23	11	27	11	13
Observación	8	13	10	19	14	27	8	17	5	10
No Conformidad	3	4	3	2	-	2	1	-	-	-

b. Gestión ambiental ISO 14001:2015

El FSV obtuvo la certificación de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015 en septiembre de 2023, demostrando su responsabilidad por minimizar el impacto ambiental y conservar nuestros recursos naturales. Esta certificación le permite al FSV asegurar la mejora del desempeño ambiental de la institución y generar beneficios competitivos.



Se obtuvieron los siguientes resultados en la auditoría de certificación realizada en julio de 2023:

Tipo	Cantidad
Puntos Fuertes	4
Oportunidad de Mejora	5
Observación	9
No Conformidad	2



2. 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 2023 los resultados más relevantes fueron:

- El índice de satisfacción al cliente medido fue de **92.33%**.
- El índice de recomendación medido fue de **93.16%**.

3. Transparencia y derecho de acceso a la información

En el año 2023 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **1,132** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal de Transparencia.
- Atención de **558** solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de **6.75** días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

4. Clasificación de riesgo

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

Fitch Ratings

FITCH RATINGS	2019	2020	2021	2022	2023*
EMISOR	AA -	AA -	AA -	AA -	AA -
EMISIONES	AA	AA	AA	AA	AA
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

ZUMMA RATINGS	2019	2020	2021	2022	2023*
EMISOR	A	A	A	A +	A +
EMISIONES	A +	A +	AA-	AA -	AA -
PERSPECTIVA	ESTABLE	POSITIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

*Calificación con Estados Financieros a junio 2023.

Aspectos relevantes de la calificación de riesgo

- Perfil de Negocio Robusto: El perfil de negocio sigue robusto a pesar de los retos del entorno operativo. La institución otorga financiamiento, según sus objetivos, a un segmento de vivienda de ingresos medios y bajos que tradicionalmente es menos atractiva para la banca comercial, esto le permite a FSV consolidar su nivel de penetración y franquicia.
- Calidad de Activos Estable: Fitch Ratings opina que la calidad de activos de FSV se apoya en el reforzamiento de las políticas y prácticas de cobro, las cuales han sido fundamentales para la mejora en la calidad de cartera.
- Rentabilidad Alta: La rentabilidad de FSV es alta, ya que el indicador de utilidad antes de impuestos sobre activos promedio fue de 3.90% (promedio de cuatro años), y 5.8% a junio de 2023. La rentabilidad proviene de un fondeo de costo muy bajo, dada la estructura de poco apalancamiento y fondos de largo plazo que no devengan intereses.
- Capitalización Sólida: El apalancamiento tangible bajo de 0.6x a junio de 2023 se favorece del perfil de negocio con objetivo social, ya que la entidad está exenta del pago de impuestos. Esto le permite la acumulación constante de capital.
- Estructura de Fondeo y Liquidez Estable: El fondeo de la institución está determinado por su naturaleza y perfil de compañía. FSV cuenta con un balance que se fondea principalmente con su propio capital, seguido por un fondo cerrado de cotizaciones y por emisiones de deuda local de largo plazo. A junio de 2023, el pasivo no garantizado corresponde al fondeo de cotizaciones cerrado y a los títulos adquiridos por las administradoras de fondos de pensiones (AFP) previo a la última reforma, que representa 52.1% del pasivo financiero total, mientras que la cobertura de liquidez a pasivos de corto plazo fue de 2.1x. Fitch opina que estos niveles le permiten a la entidad una capacidad buena de crecimiento futuro por medio de apalancamiento. Lo anterior provee a FSV de una estabilidad y predictibilidad al movimiento de sus egresos de fondos.
- El Comité de Clasificación de Zumma Ratings S.A. de C.V. Clasificadora de Riesgo, dictaminó mantener la clasificación del Fondo Social para la Vivienda (FSV).
- En la clasificación del emisor y sus instrumentos se ha valorado: i) la elevada posición de solvencia, ii) el volumen de provisiones constituidas, reflejando una

sana política de reconocimiento anticipado de pérdidas; iii) el desempeño financiero en términos de rentabilidad y eficiencia; y iv) la adecuada liquidez y el perfil de vencimientos entre activos y pasivos.

- 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.
- Estabilidad en el índice de mora: Si bien se observa un leve incremento interanual en el saldo de vencidos, la expansión del crédito favorece la estabilidad del índice de mora que se ubicó en 2.9%.
- Amplia cobertura de reservas: El FSV registra un alto volumen de reservas en línea con sus prácticas conservadoras de reconocimiento anticipado de pérdidas.
- Posición de liquidez y calce de plazos: El FSV exhibe un adecuado perfil de vencimiento entre sus activos y obligaciones, registrando brechas positivas, la entidad viene impulsando iniciativas para diversificar las fuentes de financiamiento principalmente con proveedores multilaterales.
- Aceptables indicadores de rentabilidad y eficiencia, relevante participación de los otros ingresos no operativos: El FSV viene registrando en los últimos años un desempeño consistente en términos de generación de utilidades.

5. Otros logros y participaciones relevantes

Durante el año 2023, el FSV obtuvo el siguiente reconocimiento por su destacada labor institucional:

- Reconocimiento por la destacada gestión del Programa Vivienda Social



El FSV recibió un reconocimiento por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por la excelente labor realizada en el programa de financiamiento para vivienda social durante el año 2023. La representante del BID en El Salvador destacó que el proyecto no presenta ningún factor de riesgo y que, por lo tanto, el FSV quedó exento de someterse al proceso de revisión de la gestión de la cartera correspondiente al segundo semestre del año.

Este reconocimiento multilateral es el resultado de los esfuerzos del Gobierno por brindar seguridad habitacional a los salvadoreños. Esto demuestra el compromiso con los créditos para las familias de bajos recursos económicos, así como las modificaciones en las políticas crediticias a favor de los salvadoreños.

D. GESTIÓN INTERNA

El FSV con el fin de mejorar continuamente sus procesos y garantizar el bienestar de su personal y otras partes interesadas ha realizado importantes acciones al interior de la institución las cuales se detallan a continuación:

1. Mejoras relevantes a los procesos claves

En el 2023, el FSV realizó mejoras para agilizar los procesos de la institución, destacándose a continuación las más representativas, considerando su impacto en los procesos clave del negocio y en la administración de un préstamo hipotecario:

- Se implementaron **mejoras en operatividad de agencias regionales**, específicamente en la estandarización de actividades en las etapas de Documentación Post-aprobación y Formalización de solicitudes de crédito, fortalecimiento y gestión de equipo para confrontación de proyectos de escrituras, digitalización y resguardo de documentación técnica en carpetas del expediente electrónico.
- El FSV se suma a la **plataforma SIMPLE.SV.**, considerándola como una nueva herramienta que permitirá a la ciudadanía evitar largas filas para acceder a diversos servicios gubernamentales, evitando el desplazamiento de estos y mejorando la experiencia de nuestros clientes al brindarle nuestros servicios.
- En cuanto a la recuperación judicial de los créditos, se obtuvo el remate de **408** inmuebles en venta por medio de pública subasta por un monto de **US\$6.25** millones, lo cual representa una mejora significativa con respecto al 2022, año en el cual se lograron únicamente **123** remates por **US\$2.34** millones. Esto evidencia

una mejora en la gestión de cobranza, pues lo recuperado puede ser utilizado para el financiamiento de nuevos créditos.

2. Actividades internas relevantes

Durante el año 2023, el FSV realizó las siguientes actividades internas, destacándose aquellas que contribuyen al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de expectativas de partes interesadas tales como los empleados de la institución:

a. Gestión de desarrollo humano

El FSV realizó **211 eventos de capacitación** para promover el desarrollo profesional de sus colaboradores y mejorar sus habilidades y capacidades en áreas como el fortalecimiento institucional, la formación técnica y la salud ocupacional. Asimismo, impulsó el bienestar físico y mental de sus empleados mediante la organización de torneos de fútbol y baloncesto en los que participaron **65 personas**. Además, reconoció y agradeció la trayectoria, el compromiso y el esfuerzo de **57 empleados** que cumplieron entre 5 y 50 años de servicio en la institución.



b. Salud y seguridad ocupacional

Se realizaron capacitaciones a brigadas de emergencia tales como: primeros auxilios, evacuación manejo de derrames y prevención de incendios; charlas y prácticas al personal sobre la prevención de accidentes y uso de extintores. Además, se participó en simulacro nacional.

c. Gestión ambiental

Se realizaron **3 reciclatores** que permitieron dar disposición adecuada a 47,848 libras de papel, 2,943 de cartón, 1,244 de latas y 874 de plástico; y, se ubicaron **14 estaciones de separación de residuos** en la Oficina Central, Agencias y Sucursal.



d. Infraestructura

Se realizó la instalación de **planta fotovoltaica** en el Edificio de Usos Múltiples con una capacidad de 71.5 kWp, cuenta con **138 paneles solares** colocados sobre la cubierta del techo. Esta iniciativa permitió aprovechar la energía solar para abastecer parte de la demanda eléctrica del edificio, proyectando una reducción del 45% en el costo de la facturación de energía. Asimismo, se acondicionó el espacio de la azotea para que los empleados pudieran utilizarlo como comedor, brindándoles un ambiente cómodo y adecuado.





06

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

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

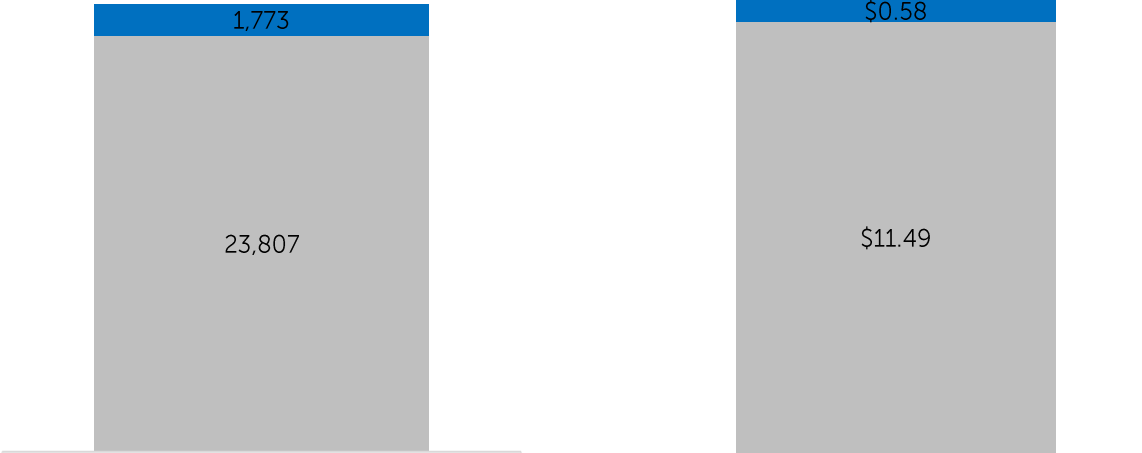
A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES

Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2023 se atendieron **25,580** casos por **US\$12.07** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con **23,807** casos por **US\$11.49** millones; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **1,773** casos por **US\$0.58** millones.

Cotizaciones (Número y Millones de US\$)	2023
Devolución por causales (Jubilación, Incapacidad Total Permanente y Muerte)	
Número	23,807
Monto	\$11.49
Aplicaciones a Préstamos	
Número	1,773
Monto	\$0.58

Número

Monto en millones US\$



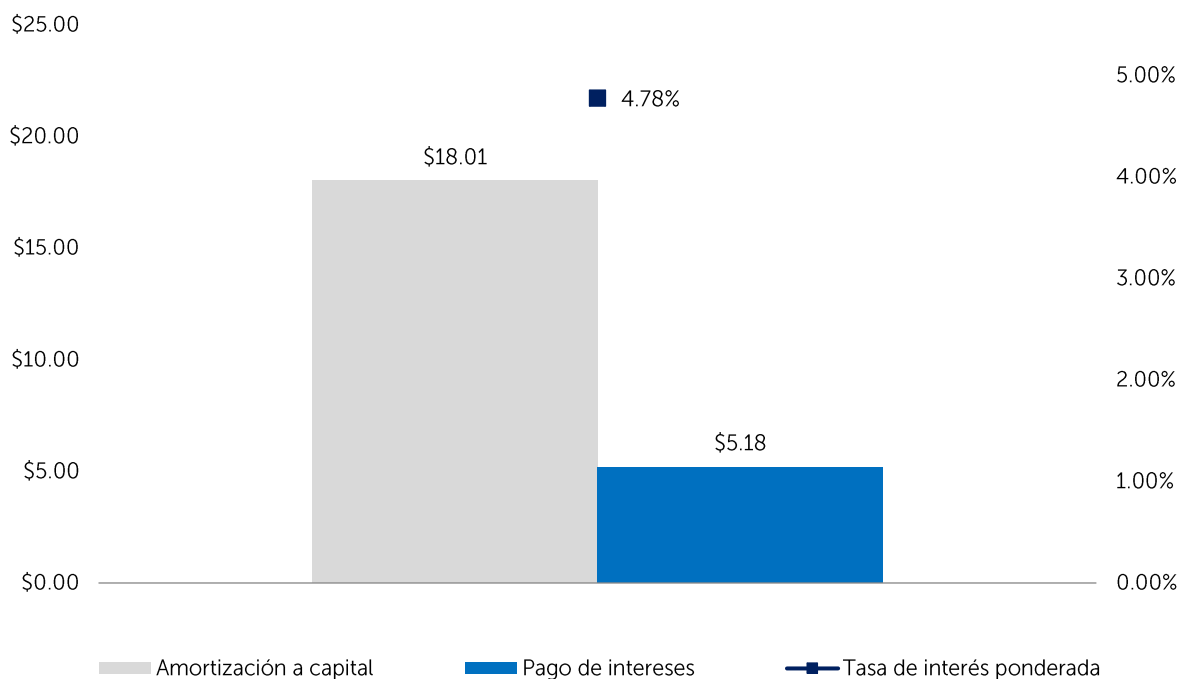
■ Aplicaciones a préstamos ■ Devoluciones por causales

■ Aplicaciones a préstamos ■ Devoluciones por causales

B. 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 2023, se efectuaron pagos de capital por **US\$18.01** millones, pago de intereses por **US\$5.18**; además las emisiones al período informado acumulaban saldos por **US\$100.37** millones.

Conceptos En millones de US\$	2023
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	\$0.00
Amortización a capital	\$18.01
Pago de intereses	\$5.18
Saldos por emisiones	\$100.37
CDVISFSV	\$49.39
CIFSV	\$50.98
Tasa de interés ponderada	4.78%



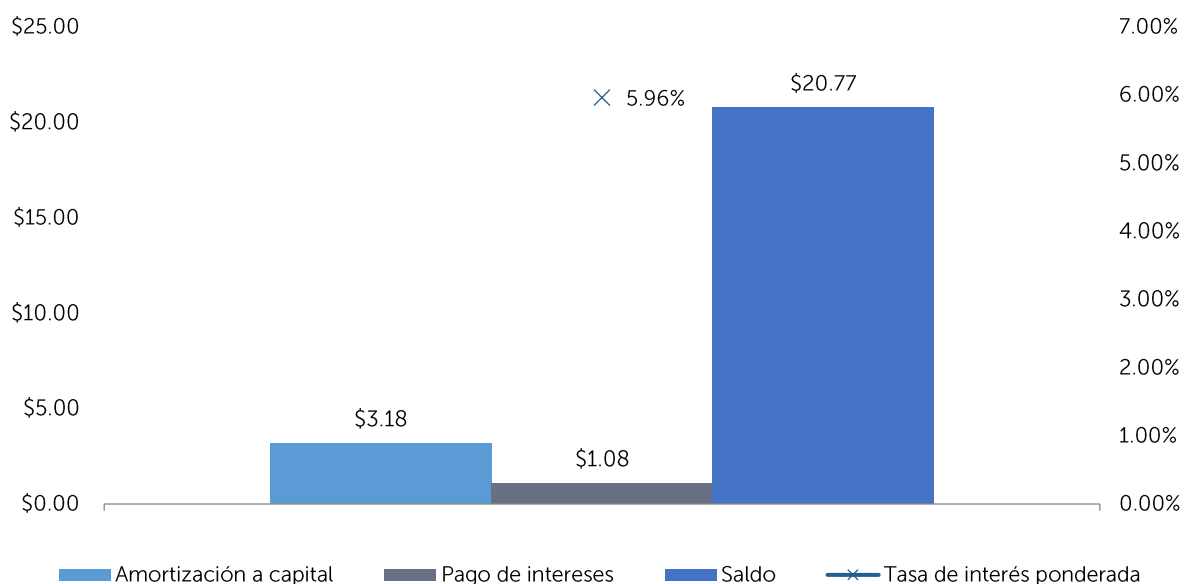
C. PRÉSTAMOS

1. BANDESAL

En el año 2023 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) registró un saldo de **US\$20.77** millones, efectuándose pagos de capital por **US\$3.18** millones y pago de intereses por **US\$1.08** millones.

Línea de crédito rotativa

Conceptos	2023
Recursos Obtenidos	\$5.00
Amortización a capital	\$3.18
Pago de intereses	\$1.08
Saldo	\$20.77
Tasa de interés ponderada	5.96%

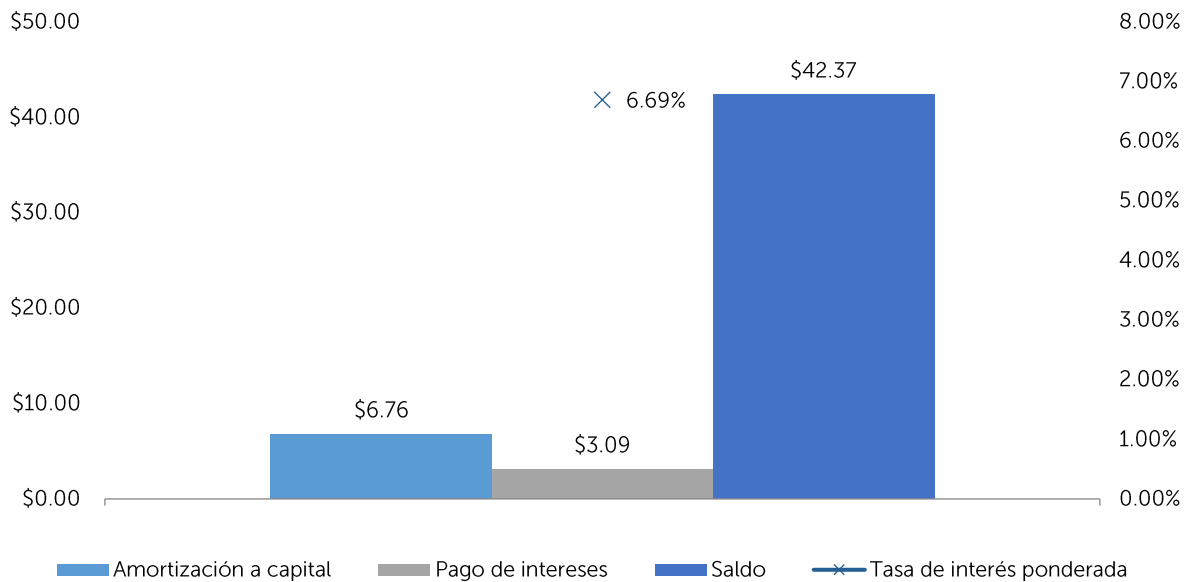


2. BCIE

El primer préstamo vigente con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2023 registro un saldo de **US\$42.37** millones, efectuándose pagos de capital por **US\$6.76** millones y pago de intereses por **US\$3.09** millones.

Línea Global de Crédito No. 2178

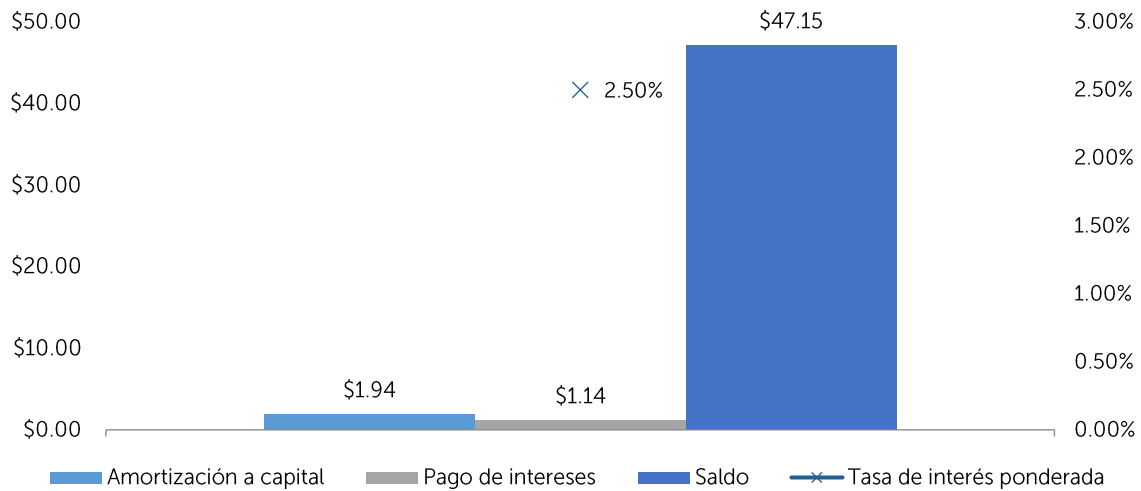
Conceptos En millones de US\$	2023
Recursos Obtenidos	\$0.00
Amortización a capital	\$6.76
Pago de intereses	\$3.09
Saldo	\$42.37
Tasa de interés ponderada	6.69%



El segundo préstamo al mes de diciembre 2023 registro un saldo de **US\$47.15** millones, efectuándose pagos de capital por **US\$1.94** millones y pago de intereses por **US\$1.14** millones.

Préstamo No. 2281

Conceptos En millones de US\$	2023
Recursos Obtenidos	\$5.00
Amortización a capital	\$1.94
Pago de intereses	\$1.14
Saldo	\$47.15
Tasa de interés ponderada	2.50%

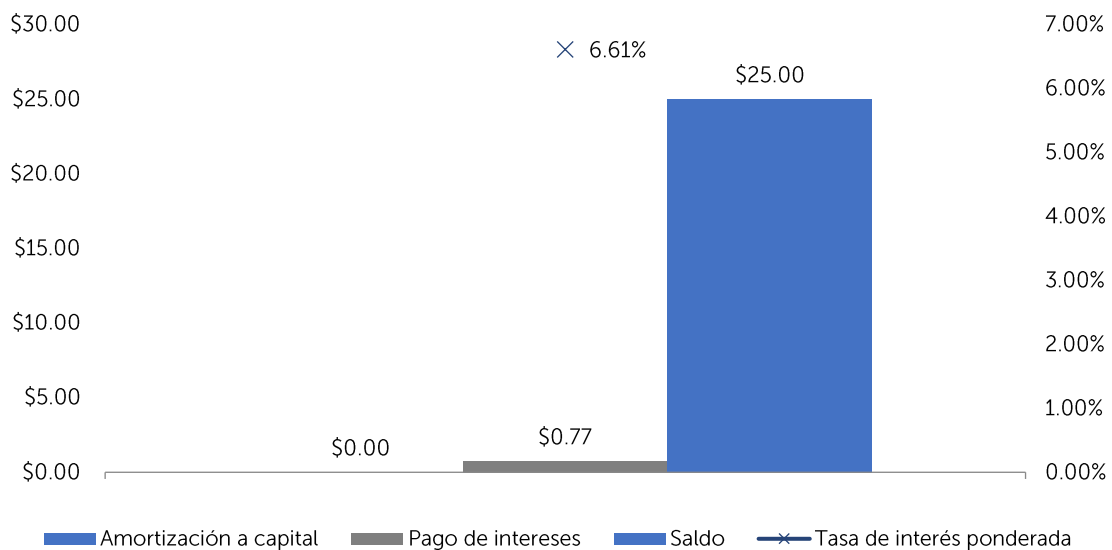


3. BID

El préstamo adquirido con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), presentó un saldo de US\$25.00 millones al finalizar el año. Se cancelaron intereses por US\$0.77 millones, conforme a las condiciones establecidas en el convenio.

Préstamo No.5352/OC-ES

Conceptos	2023
Recursos Obtenidos	\$25.00
Amortización a capital	\$0.00
Pago de intereses	\$0.77
Saldo	\$25.00
Tasa de interés ponderada	6.61%





07

RESULTADO E INDICADORES
FINANCIEROS

A. ESTADOS FINANCIEROS

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

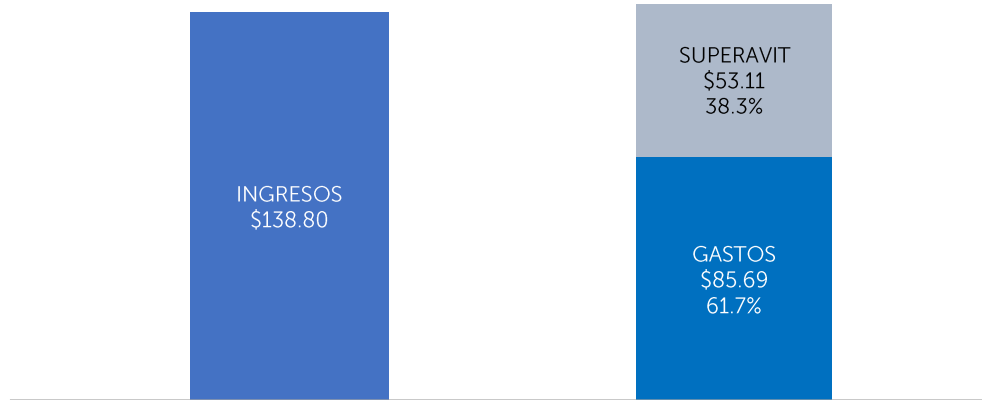
1. Balance de situación



En el año 2023, 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 **96.0%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con US\$156.35 millones (**38.1%**), los Títulos Valores que acumulan aproximadamente US\$100.38 millones (**24.5%**) y el financiamiento de BANDESAL, BCIE, BID y otros préstamos con un saldo de US\$135.36 millones (**33.0%**), cuentas que representan en su conjunto un **95.6%** del Pasivo Total.
- El Patrimonio incluye Reservas Generales por US\$579.70 millones (**89.4%**), constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y US\$53.11 millones del ejercicio 2023, 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 2023:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan US\$83.12 millones (**59.9%**) del total y Otros Ingresos US\$50.55 millones (**36.4%**), 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 período 2023 son: Saneamiento de Préstamos Hipotecarios US\$42.03 millones, los Gastos Administrativos por US\$31.02 millones y Gastos Financieros por US\$12.61 millones acumulando en su conjunto el **61.7%** de los Gastos Totales.
- El superávit del ejercicio fue de US\$53.11 millones, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. INDICADORES FINANCIEROS

La eficiente administración ejercida durante el año 2023 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

Indicadores financieros	2023
A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	8.46%
B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)	5.10%
C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo:	
a. Cartera Vencida	\$28.99 millones
Reserva	509.78%
b. Cartera Reestructurada	\$97.80 millones
Reserva	100.00%
c. Activos Extraordinarios	\$32.44 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 2023; los auditores Velásquez Granados y Compañía emitieron el siguiente informe:

VELASQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA
Auditores y Consultores
Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Informe de Auditoría Externa Financiera
Período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Honorables Miembros
Asamblea de Gobernadores y Junta Directiva
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 período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, inclusive un resumen de las principales políticas contables y notas explicativas correspondientes a ese período.

Opinión

En nuestra opinión, los Estados Financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, al 31 de diciembre de 2023, incluyendo su Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos por el año terminado en esa fecha, con base a las Norma y Principios de Contabilidad Gubernamental promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda de la Republica de El Salvador.

Párrafo de énfasis

Sin calificar nuestra opinión, hacemos referencia al literal a) de Nota 2 "Base de presentación" Los Estados Financieros del Fondo Social para la Vivienda (FSV), se preparan de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda.

Fundamento de la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría con base a las Normas Internacionales de Auditoría, en lo aplicable, Normas de Auditoría Gubernamental y Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa, estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si, los Estados Financieros se encuentran libres de representaciones erróneas importantes y evaluar los riesgos de error material, debido a fraude o error, que pudieran existir en los Estados Financieros y a nivel de las aseveraciones implícitas en ellos, mediante el conocimiento y comprensión de la entidad y estructura de Control Interno. Consideramos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para nuestra opinión.

VELASQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA
Audidores y Consultores
Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Informe de Auditoría Externa Financiera
Período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

información revelada en los Estados Financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden llevar a no cumplir con el principio de Continuidad.

- Evaluamos la representación en conjunto, la estructura y el contenido de los Estados Financieros, incluyendo revelaciones, y si estos representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran presentación razonable.
- Comunicamos a los encargados del gobierno de la entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificada de la auditoría y los hallazgos y/o recomendaciones significativas de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

Otros Asuntos

El Presente informe se emite únicamente para el uso del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, Superintendencia del Sistema Financiero y Corte de Cuentas de la República de El Salvador, con forme a lo establecido en las regulaciones de esas entidades, esta restricción no pretende limitar la distribución del mismo; el cual podrá ser un asunto de interés público al ser autorizado por la administración del FSV.

VELÁSQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA
Audidores Externos
Inscripción Profesional No. 2677



Lic. David Velásquez Gómez
Socio. Registro Profesional No. 1449



San Salvador 8 de febrero de 2024
Avenida Sierra Nevada No.846, Colonia Miramonte, San Salvador, El Salvador, C.A



08

ANEXOS

Estadísticas Institucionales

En número y monto en millones de US\$

AÑO	CRÉDITOS ESCRITURADOS		SALVADOREÑOS BENEFICIADOS	CRÉDITOS VIVIENDA NUEVA	
	NÚMERO	MILLONES \$		NÚMERO	MILLONES \$
1973-2018	302,383	\$2,565.62	1,463,101	141,202	\$1,365.88
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
2022	7,926	\$177.97	33,289	2,162	\$74.00
2023	8,325	\$183.43	34,965	2,188	\$75.40
TOTAL	337,428	\$3,301.23	1,610,289	149,365	\$1,649.71

AÑO	SALDO BALANCE			ESTADO DE RESULTADOS	
	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	INGRESOS	GASTOS
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
2022	\$1,014.22	\$417.16	\$597.06	\$130.74	\$90.66
2023	\$1,058.70	\$410.14	\$648.56	\$138.80	\$85.69

AÑO	DEVOLUCIÓN COTIZACIONES		SALDO COTIZACIONES	COLOCACIÓN DE TÍTULOS VALORES
	CASOS	MILLONES \$	MILLONES \$	MILLONES \$
1973-2018	275,510	\$162.54	\$869.69	\$595.04
2019	15,180	\$7.76	\$194.08	-
2020	7,702	\$4.11	\$189.26	-
2021	17,416	\$9.00	\$179.13	-
2022	19,578	\$9.20	\$169.16	-
2023	23,807	\$11.49	\$156.35	-
TOTAL	335,386	\$192.61	-	\$595.04

Créditos por departamento⁶

DEPARTAMENTO	NÚMERO			MONTO		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ahuachapán	250	307	557	\$7.55	\$9.29	\$16.85
Santa Ana	812	670	1482	\$25.72	\$21.37	\$47.09
Sonsonate	118	108	226	\$3.59	\$3.30	\$6.89
Chalatenango	1	2	3	\$0.04	\$0.06	\$0.09
La Libertad	500	432	932	\$10.95	\$9.77	\$20.71
San Salvador	2,451	1,963	4,414	\$39.47	\$32.42	\$71.88
Cuscatlán	7	9	16	\$0.13	\$0.16	\$0.29
La Paz	92	82	174	\$1.49	\$1.24	\$2.73
Cabañas	2	-	2	\$0.07	-	\$0.07
San Vicente	2	1	3	\$0.04	\$0.01	\$0.04
Usulután	20	10	30	\$0.71	\$0.36	\$1.06
San Miguel	266	215	481	\$8.59	\$7.03	\$15.62
Morazán	2	-	2	\$0.05	-	\$0.05
La Unión	3	-	3	\$0.05	-	\$0.05
Total	4,526	3,799	8,325	\$98.43	\$85.00	\$183.43

Créditos por programa de financiamiento⁷

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA JUVENTUD

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	697	\$16.82	783	\$20.64	86	12.34%	\$3.82	22.72%
Hombres	1,212	\$26.95	1,367	\$34.55	155	12.79%	\$7.60	28.20%
Total	1,909	\$43.77	2,150	\$55.19	241	12.62%	\$11.42	26.09%

⁶ La información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Sistema de Información Gerencial del FSV.

⁷ La información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Sistema de Información Gerencial del FSV.

PROGRAMA SOCIAL DE VIVIENDA RECUPERADA

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	705	\$8.82	1517	\$20.58	812	115.18%	\$11.76	133.31%
Hombres	462	\$5.83	1055	\$14.38	593	128.35%	\$8.55	146.58%
Total	1,167	\$14.65	2,572	\$34.95	1,405	120.39%	\$20.30	138.59%

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA MUJER

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	745	\$13.76	683	\$14.76	-62	-8.32%	\$1.00	7.27%
Hombres	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	745	\$13.76	683	\$14.76	-62	-8.32%	\$1.00	7.27%

PROGRAMA DE ATENCIÓN A SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	106	\$3.30	107	\$3.25	1	0.94%	-\$0.05	-1.60%
Hombres	73	\$2.95	79	\$2.98	6	8.22%	\$0.03	0.88%
Total	179	\$6.25	186	\$6.22	7	3.91%	-\$0.03	-0.43%

PROGRAMA SECTOR DE INGRESOS VARIABLES

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	60	\$1.42	41	\$1.01	-19	-31.67%	-\$0.41	-28.96%
Hombres	70	\$1.75	44	\$1.08	-26	-37.14%	-\$0.67	-38.20%
Total	130	\$3.17	85	\$2.09	-45	-34.62%	-\$1.08	-34.06%

PROGRAMA MI VIVIENDA

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	992	\$27.31	412	\$11.95	-580	-58.47%	-\$15.36	-56.24%
Hombres	303	\$8.97	4	\$0.12	-299	-98.68%	-\$8.85	-98.70%
Total	1,295	\$36.28	416	\$12.07	-879	-67.88%	-\$24.21	-66.74%

PROGRAMA VIVIENDA NUEVA DE HASTA US\$30,000.00

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	110	\$3.05	149	\$4.35	39	35.45%	\$1.30	42.77%
Hombres	123	\$3.29	198	\$5.57	75	60.98%	\$2.28	69.37%
Total	233	\$6.34	347	\$9.93	114	48.93%	\$3.59	56.58%

PROGRAMA VIVIENDA EN ALTURA

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	1	\$0.09	-	-	-1	-100.00%	-\$0.09	-100.00%
Hombres	1	\$0.10	-	-	-1	-1	-0.1	-1
Total	2	\$0.19	-	-	-2	-100.00%	-\$0.19	-100.00%

PROGRAMA FONAVIPO FSV

Género	2022		2023		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	3	\$0.03	0	\$0.00	-3	-100.00%	-\$0.03	-100.00%
Hombres	4	\$0.07	1	\$0.01	-3	-75.00%	-\$0.06	-87.29%
Total	7	\$0.10	1	\$0.01	-6	-85.71%	-\$0.09	-91.10%

Estados Financieros detallados al 2023

Monto en millones de US\$

Balance General	2023
Activo	\$1,058.70
Disponibilidades	\$78.81
Cuentas por cobrar	\$23.77
Inversiones	\$0.29
Prestamos netos	\$936.55
Activo fijo	\$14.93
Otros activos	\$4.35
Cuentas de orden	\$196.33
Pasivo	\$410.14
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos	\$18.05
Préstamos	\$135.36
Títulos valores	\$100.38
Depósitos	\$156.35
Patrimonio y reservas	\$648.56
Patrimonio	\$6.64
Reservas	\$579.70
Superávit del ejercicio corriente	\$53.32
Superávit por revaluación	\$8.90
Pasivo más patrimonio	\$1,058.70
Cuentas de orden	\$196.33

Estado de Resultados	2023
Ingresos de operación	\$138.80
Financieros	\$83.12
Venta de bienes y servicios	\$4.37
Otros ingresos	\$50.55
Ajustes de ejercicios anteriores	\$0.76
Gastos de operación	\$85.69
Financieros	\$12.61
Saneamiento activos extraordinarios	\$0.00
Saneamiento cartera hipotecaria	\$42.03
Administrativos	\$31.02
Ajuste de ejercicios anteriores	\$0.03
Superávit	\$53.11



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Índice

I. INFORMACION GENERAL	65
II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES.....	65
1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el periodo.....	65
2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el periodo informado.....	66
III. JUNTA DIRECTIVA.....	66
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el periodo informado.....	66
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado.....	67
3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva..	67
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.....	67
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.....	68
6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.....	69
7. Política de remuneración de la Junta Directiva.....	69
IV. CONSEJO DE VIGILANCIA.....	69
1. Miembros del Consejo de Vigilancia y cambios en el periodo informado.....	69
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado.....	70
V. ADMINISTRACION SUPERIOR	70
1. Miembros de la Administración Superior y cambios en el periodo informado.....	70
2. Política de selección de la Alta Gerencia	70
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.....	71
VI. PLANA GERENCIAL.....	71
1. Miembros de la plana gerencial y cambios en el periodo informado.....	71
VII. COMITÉ DE AUDITORIA	71
1. Miembros del Comité de Auditoria y cambios en el periodo informado	71
2. Número de sesiones en el periodo.....	72
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.....	72
4. Temas corporativos conocidos en el periodo	73
VIII. COMITÉ DE RIESGOS.....	75
1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios en el periodo informado.....	75
2. Número de sesiones en el periodo.....	75
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.....	75
4. Temas corporativos conocidos en el periodo	76
IX. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS.....	76
1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y cambios en el periodo informado.....	76

2. Número de sesiones en el periodo.....	77
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo.....	77
4. Temas corporativos conocidos en el periodo.....	78
X. COMITÉ DE ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN.....	78
1. Miembros del Comité de Antisoborno y Anticorrupción.....	79
2. Número de sesiones en el periodo.....	79
X. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS.....	79
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el periodo.....	79
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el periodo....	79
3. Informe de Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de Interés y operaciones con partes relacionadas.....	79
XI. TRANSPARENCIA Y REVELACION DE INFORMACION.....	80
1. Atención de los clientes.....	80
2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el periodo del informe anual.....	82
XII. OTROS.....	82

I. INFORMACION 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 ubicadas en los departamentos de Santa Ana y 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 principal objetivo 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, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia.

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	Sr. Oscar Rolando Castro.
Ministro de Hacienda	Lic. Jerson Rogelio Posada.
Ministra de Economía	Licda. Maria Luisa Hayem Brevé.
<u>Gobernadores Propietarios</u>	
Sector patronal	Ing. Herbert Danilo Alvarado. Ing. José Antonio Velásquez Montoya.
Sector laboral	Sr. Jaime Ernesto Ávalos. Sr. Miguel Ángel Castillo.
<u>Gobernadores suplentes</u>	
Sector patronal	Ing. Juan Enrique Castro Pereira. Lic. Roberto Díaz Aguilar.
Sector laboral	Sr. Carlos Alberto Pérez González. Sr. Ricardo Antonio Argueta García.

- ✓ El Lic. Jerson Rogelio Posada asumió como Gobernador a partir del 18 de agosto de 2023 en su calidad de Ministro de Hacienda, en sustitución del Lic. Alejandro Zelaya Villalobos.

2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el período informado

Fecha de Sesión	Tipo de Sesión	N° de Acta	Total de Asistentes
28 de marzo	Ordinaria	AG-181	11
18 de septiembre	Extraordinaria	AG-182	9
17 de noviembre	Ordinaria	AG-183	12
18 de diciembre	Extraordinaria	AG-184	10

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.
<u>Directores propietarios</u>	
Sector público	Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Sr. Javier Antonio Mejía Cortéz.
Sector patronal	Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz.
Sector laboral	Sr. Fredis Vásquez Jovel.
<u>Directores suplentes</u>	
Sector público	Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta. Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz.
Sector patronal	Lic. Rafael Enrique Cuéllar Renderos.
Sector laboral	Sr. José Alfredo Cartagena Tobías.

- ✓ El Lic. Juan Neftalí Murillo, fue renovado para un nuevo periodo como Director suplente por el sector público, según acta de sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-183/2023, punto IV) de fecha 17 de noviembre de 2023.

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 001/2023 hasta la 020/2023
Febrero	5	16	Desde la 021/2023 hasta la 041/2023
Marzo	4	19	Desde la 042/2023 hasta la 064/2023
Abril	3	9	Desde la 065/2023 hasta la 076/2023
Mayo	4	17	Desde la 077/2023 hasta la 097/2023
Junio	4	18	Desde la 098/2023 hasta la 119/2023
Julio	4	15	Desde la 120/2023 hasta la 138/2023
Agosto	4	14	Desde la 139/2023 hasta la 156/2023
Septiembre	4	16	Desde la 157/2023 hasta la 176/2023
Octubre	4	18	Desde la 177/2023 hasta la 198/2023
Noviembre	5	16	Desde la 199/2023 hasta la 219/2023
Diciembre	4	9	Desde la 220/2023 hasta la 232/2023
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, 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 el Panel de Evaluación de Ofertas (PEO) cuando exista vinculo de parentesco con los ofertantes y no participar en las compras conforme a los establecido en la Ley de Compras Públicas, debiendo informar a los(as) involucrados(as) o PEO, 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 2023, no se dieron casos de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas por parte de los miembros de Junta Directiva.

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

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

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

- ✓ En caso de muerte, renuncia o impedimento físico o legal permanente de cualquiera de los Directores propietarios, se procederá a sustituirlo en los términos ya señalados para su nombramiento, según corresponda; el sustituto completará el período que hubiese iniciado el fallecido, renunciante o definitivamente impedido. Mientras se realiza la sustitución actuarán los suplentes respectivos.

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

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

Fecha	Tema	Dirigido a:
02/03/2023	Prácticas de Gobierno Corporativo.	Directores miembros de Junta Directiva.
22/05/2023	Fintech en la Gestión Integral de Riesgos y la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.
04/12/2023	Fundamentos y Principios Claves de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, el Lavado de Activos y su Impacto en la Economía del País.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva

La Institución cuenta con disposiciones para el pago de dietas a Órganos de Dirección de conformidad con el Reglamento de Compensación para los Miembros de los Diferentes Órganos Institucionales, cuya última modificación se realizó según Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-182 punto 8) del 18 de septiembre de 2023.

IV. CONSEJO DE VIGILANCIA

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

Cargo	Nombre
Sector Público	
<u>Presidenta:</u>	
Ministerio de Vivienda	Licda. Bertha Alicia Santacruz de Escobar
<u>Secretaria</u>	
Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Licda. Yasmine Roxveni Calderón González

Cargo	Nombre
Sector Patronal	Lic. Jesús Amado Campos Sánchez
Sector Laboral	Sr. Manuel Antonio García Mancía

- ✓ Durante el periodo informado no hubo cambios en el Consejo de Vigilancia del FSV.
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado

No. de sesiones	Tipo de sesión
48 sesiones Hasta un máximo de 4 sesiones de manera mensual	Ordinarias.

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

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

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

- ✓ Durante el periodo informado no hubo cambios en la Administración Superior del FSV.
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, 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 periodo evaluado corresponde al ejercicio 2023, 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 Barahona Delgado.
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuéllar Marengo.
Gerente Administrativo	Ing. Hugo Armando Ruíz Pérez.
Gerente Legal	Lic. Inocente Milciades 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.

✓ Durante el período informado no hubo cambios en la Plana Gerencial del FSV.

VII. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Miembros	Nombre
Presidente del Comité: Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta. Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz. Sr. Fredis Vásquez Jovel.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez.
Jefe Unidad de Auditoría Interna:	Lic. Ricardo Isaac Aguilar González.

- ✓ Durante el periodo informado no hubo cambios en los miembros del Comité.
- ✓ En acta de sesión de Junta Directiva JD-033/2023, Punto XII) del 16 de febrero de 2023, se autorizó el nombramiento de los miembros de comités institucionales bajo la categoría de Directores Externos, sobre la base del Instructivo de Gobierno Corporativo.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Ordinaria	11/01/2023	01/2023	10 ¹
Ordinaria	18/04/2023	02/2023	10 ²
Ordinaria	25/07/2023	03/2023	9 ³
Extraordinaria	29/08/2023	04/2023	10 ⁴
Ordinaria	10/10/2023	050/2023	10 ⁵

¹Invitado: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Asistente de la Presidencia y Dirección Ejecutiva

²Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.

³Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

⁴Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.

⁵Invitado: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- i. Conocer y evaluar el Sistema de Control Interno a través de los Informes de Auditoría, analizar, recomendar y establecer acuerdos que se constituyan en compromisos de solución a las situaciones que se presenten.
- ii. Conocer y evaluar el proceso de información financiera; los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio, observando que se hayan elaborado cumpliendo con los requerimientos y lineamientos normativos aplicables.
- iii. Dar seguimiento a las recomendaciones que se formulan en los informes internos y externos, para que sean corregidas o contribuir a su desvanecimiento, de acuerdo con las actividades ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna, lo que será informado a las instancias correspondientes. Dicha información también se hará del conocimiento de Junta Directiva.
- iv. Conocer los informes de la Unidad de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República, SSF y otros entes fiscalizadores.
- v. Conocer y evaluar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y sus modificaciones, previo a la aprobación de la Junta Directiva, efectuar recomendaciones si fuere necesario; y enterarse del seguimiento de dicho plan.
- vi. Conocer el reporte semestral sobre las actividades del Comité de Auditoría que se presentará a la Junta Directiva.

- vii. 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.
- viii. Conocer los programas de control de calidad para la supervisión de la actividad de auditoría interna, revisiones internas y externas; y los resultados de estas.
- ix. Conocer sobre la presentación de la Declaración anual de independencia que realiza el personal de la Unidad de Auditoría Interna, al (a la) 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 organizacionales. Dicha información también se hará del conocimiento de la Junta Directiva.
- x. 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.
- xi. Verificar que los términos de referencia para la contratación del (de la) Auditor(a) Externo(a) y Auditor(a) 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

✓ Sesión 1

1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 05/2022, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de octubre a diciembre 2022, 3) Propuesta de Calendario de reuniones del Comité de Auditoría 2023, 4) Informe de resultados definitivos de Visita de supervisión sobre la Gestión del Riesgo de mercado y liquidez, realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) (CIRCULAR No. SAIEF-IE-28952), 5) Informe de Resultados del Programa de Control de Calidad para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna correspondiente al año 2022, 6) Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2023, 7) Informe de la revisión realizada al Estatuto de Auditoría Interna, 8) Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría - segundo semestre 2022, 9) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - cuarto trimestre 2022, 10) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores - Internas y Externas con estado a noviembre 2022.

✓ Sesión 2

1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 01/2023, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de enero a marzo de 2023, 3) Memoria de Labores de la Unidad de Auditoría Interna del año 2022, 4) Seguimiento a acuerdos del Comité de Auditoría de octubre 2022 a enero 2023, 5) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - primer trimestre 2023, 6) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores - Internas y Externas con estado a marzo 2023, 7) Solicitud de ajuste al Plan Anual de Trabajo 2023 de la Unidad de Auditoría Interna, 8) Informe de Auditoría de Estados

Financieros de los Auditores independientes, correspondiente al año 2022 y Carta de gerencia, 9) Informe del Administrador de contrato sobre la supervisión realizada al cumplimiento del Contrato de Servicios de Auditoría Externa, para el año 2022, 10) Informe de los Auditores independientes para propósitos fiscales por el ejercicio terminado el año 2022 y Carta de gerencia.

✓ Sesión 3

1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 02/2023, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a abril, mayo y junio 2023, 3) Informe de Resultados definitivos de visita de diagnóstico de la gestión de riesgo operacional, realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) (Ref. SAIEF-IE-12020), 4) Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría - primer semestre 2023, 5) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - segundo trimestre 2023, 6) Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores - Internas y Externas con estado a julio 2023.

✓ Sesión 4

1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 03/2023, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a julio 2023, 3) Proceso de información financiera, 4) Informe de revisión de información financiera intermedia de los Auditores Independientes al 30 de junio 2023, y Carta de gerencia, 5) Informe Intermedio de Cumplimiento Fiscal de enero a junio 2023, y Carta de gerencia, 6) Verificación en los Términos de referencia para la contratación del Auditor externo sobre condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados, para el año 2024.

✓ Sesión 5

1) Lectura del Acta del Comité de Auditoría 04/2023, 2) Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a agosto y septiembre 2023, 3) Plan Anual de Trabajo 2024 de la Unidad de Auditoría Interna, 4) Informes de Auditoría Interna Programados y No Programados - tercer trimestre 2023, 5) Informe de Resultados definitivos de auditoría realizada al proceso pericial para la comercialización de Activos extraordinarios y seguimiento de observaciones anteriores en materia de valuación pericial, realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) Ref. SAIEF-IE-23152, 6) Informe de Resultados definitivos del diagnóstico sobre la gestión del riesgo de lavado de dinero y de activos, financiamiento al terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) Ref. SAIEF-IE-23153.

VIII. COMITÉ DE RIESGOS

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

Miembros	Nombre
Presidente del Comité: Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	Lic. Juan Nefthalí Murillo Ruiz. Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz. Sr. José Alfredo Cartagena Tobías.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Jefe Unidad de Riesgos:	Lic. René Antonio Arias Chile.
Suplente: Gerente de Finanzas	Lic. René Cuellar Marengo.

- ✓ Durante el periodo informado no hubo cambios en los miembros del Comité.
- ✓ En acta de sesión de Junta Directiva JD-033/2023, Punto XII) del 16 de febrero de 2023, se autorizó el nombramiento de los miembros de comités institucionales bajo la categoría de Directores Externos, sobre la base del Instructivo de Gobierno Corporativo.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Extraordinaria	24/01/2023	01/2023	7
Ordinaria	14/02/2023	02/2023	8
Ordinaria	16/05/2023	03/2023	8
Extraordinaria	11/07/2023	04/2023	8
Ordinaria	14/11/2023	05/2023	8
Total sesiones	5		

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.

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

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✓ Informes Trimestrales de la Evaluación Técnica sobre la Gestión Integral de Riesgos en el FSV.
- ✓ Informe de Gobierno Corporativo, año 2022.
- ✓ Pronunciamiento sobre la suficiencia de reservas, año 2022.
- ✓ Informes de las Sociedades Clasificadoras de Riesgo, con cifras al 31 de diciembre 2022 y al 30 de junio de 2023.
- ✓ 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), diciembre 2022.
- ✓ Modificación al Instructivo para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- ✓ Seguimiento a los Planes de trabajo de la Unidad de Riesgos, Riesgo Operacional y la Gestión de Continuidad del Negocio del FSV.
- ✓ Seguimiento a las métricas para monitoreo del sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ✓ Revisión y actualización del Programa de Seguridad de la Información del FSV, 2023-2024.
- ✓ Aprobar los Planes de Trabajo para la Unidad de Riesgos, Gestión del Riesgo Operacional y Gestión de la Continuidad del Negocio, año 2024.
- ✓ Programa de Capacitación y Divulgación, año 2024.

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

Miembros	Nombre
Presidente del Comité:	
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	
	Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Sr. Javier Antonio Cortez Mejía. Lic. Rafael Enrique Cuéllar Renderos. Sr. Fredis Vásquez Jovel.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdiviezo Suarez
Gerente de Créditos:	Ing. Luis Gilberto Barahona Delgado.
Oficial de Cumplimiento:	Ing. José Andrés Hernández Martínez.
Suplentes:	
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Jefe Área de Escrituración:	Lic. Jose Ernesto Orellana Juárez.
Jefe Unidad de Riesgos:	Lic. René Antonio Arias Chile.
Oficial de Cumplimiento Suplente:	Lic. Daniel Orlando Osegueda Orantes.

- ✓ Durante el periodo informado no hubo cambios en los miembros del Comité.
- ✓ En acta de sesión de Junta Directiva JD-033/2023, Punto XII) del 16 de febrero de 2023, se autorizó el nombramiento de los miembros del Comité bajo la categoría de Directores Externos y de suplentes, sobre la base del Instructivo de Gobierno Corporativo.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
4 sesiones ordinarias	17/01/2023	1/2023	11
	25/04/2023	2/2023	10
	18/07/2023	3/2023	10
	24/10/2023	4/2023	11

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- i. Dar seguimiento a la gestión de Oficialía de Cumplimiento, Plan de Trabajo y al Programa de Capacitación en materia de prevención de LDA/FT/FPADM.
- ii. Proponer modificaciones o mejoras a las políticas y lineamientos para la prevención LDA/FT/FPADM, con apego al marco legal.

- iii. Conocer las deficiencias al programa de prevención detectadas por la Oficialía de Cumplimiento, así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos.
- iv. Revisar que el enfoque de la Oficialía de Cumplimiento y la estructura de control interno esté orientada a la prevención y gestión de riesgos de LDA/FT/FPADM.
- v. Revisar por lo menos cada tres años, la estructura organizativa de la Oficialía de Cumplimiento en cuanto a recurso humano, en relación proporcional al tamaño de la institución, cantidad de clientes(as), productos y servicios, así como la operatividad que tenga la misma, para determinar la necesidad de recursos a fin de mitigar los riesgos derivados de LDA/FT/FPADM.
- vi. Promover la independencia y autonomía de la Oficialía de Cumplimiento. Para tal efecto, hará del conocimiento de la Junta Directiva cuando el(la) Oficial de Cumplimiento le informe de acciones que limiten su independencia y autonomía, a fin de que la Junta Directiva tome las medidas que correspondan.
- vii. Asegurarse que la Oficialía de Cumplimiento tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneja la Institución relacionada con el LDA/FT/FPADM. Para lo cual hará del conocimiento de la Junta Directiva cuando el(la) Oficial de Cumplimiento le informe de alguna
- viii. Acción que restrinja o limite el acceso a información y documentación, a fin de que la Junta Directiva tome las medidas que correspondan.

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 del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento y Programa de Capacitación al personal del FSV para el 2024.
- ✓ Revisión de propuesta de modificaciones al Instructivo de Prevención LA-FT.
- ✓ Revisión de planes de acción para atender disposiciones del nuevo instructivo de la UIF y de la norma NRP-36.

X. COMITÉ ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

El Comité fue creado en sesión de Junta Directiva No. JD-122/2023, Punto VIII) de fecha 05 de julio de 2023, y entró en vigencia conforme a lo autorizado en el *Reglamento de Compensación para los Diferentes Órganos Instituciones* en sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-182, Punto 8) de fecha 18 de septiembre de 2023. El Comité tendrá operatividad plena durante el ejercicio 2024.

1. Miembros del Comité de Antisoborno y Anticorrupción

Integrantes del Comité	Nombre
Presidente del Comité:	
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	Lic. Juan Neftalí Murillo Ruíz. Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz. Sr. José Alfredo Cartagena Tobías.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdiviezo Suárez.
Jefe Unidad de Auditoría Interna:	Lic. Ricardo Isaac Aguilar González.

2. Número de sesiones en el período

El Comité realizó una sola sesión durante el ejercicio 2023 en el mes de noviembre, donde conoció del informe de aspectos generales del Sistema de Gestión Antisoborno y el Plan de Trabajo para su implementación.

XI. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

- ✓ Durante el ejercicio 2023, se realizaron cambios al *Instructivo de Gobierno Corporativo* en el apartado de Disposiciones, incorporación de numeral 7.7, aprobado en Sesión de Junta Directiva No. JD-122/2023, punto VII) de fecha 5 de julio de 2023; conforme a los cambios en el *Reglamento de Compensación para los Miembros de los Diferentes Órganos Instituciones*, autorizados en Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-182, punto 8 de fecha 18 de septiembre de 2023.

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

- ✓ Durante el ejercicio 2023, se realizaron cambios al *Instructivo de Conducta Ética* en los apartados de Generalidades y Disposiciones; aprobados en Sesión de Junta Directiva No. JD-075/2023, punto V) de fecha 27 de abril de 2023.

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

- ✓ En 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

XII. 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:

- A. Puntos de Atención Presencial:
 - Oficina Central, San Salvador.
 - Agencia San Miguel.
 - Agencia Santa Ana.
 - Sucursal Paseo, San Salvador.
- B. Centros de Contacto:
 - Centro de Contacto Telefónico del FSV (Call Center) 190
 - Llamadas gratis desde USA (1-844-357-0715)
- C. Puntos de Atención en el Exterior:
 - Ventanilla en Los Angeles, California, EE.UU.
 - Ventanilla en Long Island, Nueva York, EE.UU.
 - Ventanilla en Silver Spring, Maryland, EE.UU.
- D. Medios Electrónicos:
 - Sitio Web/ Portal www.fsv.gob.sv.
 - Sitio de servicios electrónicos.
 - Sistema de atención digital, citas digitales.
 - FSV APP.
 - Redes Sociales: Facebook, Twitter, YouTube.
 - Kioscos electrónicos.
 - Kiosco de autogestión digital: Ubicado en Consulado de Houston, Texas, Estados Unidos.
 - Servicios de atención digital: FSV APP, Sitio Web, Sistema de Consultas electrónicas (E-Gob), Pagos electrónicos en plataforma P@goes y con tarjetas de crédito (POS virtual), Códigos QR para diferentes servicios, Citas Digitales, Citas Presenciales y correos electrónicos de Contáctenos del Sitio Web y Aplicación Móvil, Chatbot.
- E. Fondo Móvil.
- F. Buzones de sugerencias.
- G. Encuestas de satisfacción al cliente.
- H. Correo electrónico.

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

Técnico de Atención al Cliente.

- ✓ Revisa e ingresa al control de seguimiento en CRM las: consultas, quejas, solicitudes, buenos comentarios y sugerencias recibidas de: Centro de contactos telefónico (Call center) 190, encuestas, buzón de sugerencias, buzón contáctenos, buzón contáctenos-FSV APP, redes sociales, correos electrónicos, vía telefónica, presencial, canales digitales, otros.

- ✓ Los casos recibidos por correo electrónico de la Defensoría del Consumidor son revisados, registrados y remitidos a la unidad organizativa correspondiente, su seguimiento procede conforme a lo establecido en el Procedimiento para el control de salidas no conformes.

Nota: Los comentarios catalogados como "Comentarios libres", no se ingresan al control de seguimiento de consultas.

Ruta: <https://fsv-ss-crm/FSVCRM/>

- ✓ Revisa o modifica su clasificación (si aplica) y remite a las unidades organizativas correspondientes para su resolución, envío de respuesta y seguimiento.

Jefe(a) Unidad Organizativa.

Determina acciones para los casos recibidos de los(as) clientes(as):

- ✓ Si son reclamos: proceden conforme a lo establecido en el Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.
- ✓ Si son sugerencias/quejas/solicitudes/consultas: determinan en el plazo establecido en las disposiciones de este instrumento normativo las actividades para generar acciones de mejora, justifican y documentan los casos que no generan acciones de mejora (las unidades organizativas deben emitir respuesta aun cuando no aplique). Para las quejas también da seguimiento a los casos que no posean información de contacto del (de la) cliente(a) si ésta constituye una acción de mejora.
- ✓ Si son requisitos: identifican y revisan diferencias entre los requisitos: identifican y revisan diferencias entre los requisitos del Fondo y los solicitados por el(la) cliente(a).
- ✓ Notifica al (a la) cliente(a) la atención del caso recibido por la vía definida: llamada telefónica, nota, correo electrónico, entre otros (cuando aplique).
- ✓ Recibe de las unidades organizativas, la notificación de resolución o acciones ejecutadas como resultado de las sugerencias, quejas, consultas, solicitudes u observaciones, si aplica o no; en forma individual por cada caso; adjuntando la evidencia de éstas (correo electrónico, memorándum, minuta de reunión, entre otros) las cuales deben ser relacionadas y contestadas por cada caso.

Técnico de Atención al Cliente.

- ✓ Actualiza el sistema CRM al recibir la respuesta de acuerdo con el código de caso.
- ✓ Solicita seguimiento de los casos identificados como: consulta, queja, solicitud y sugerencias pendientes de solventar.
- ✓ Cierra el caso (si aplica).

Prepara y envía por correo electrónico lo siguiente:

- ✓ Semanalmente los casos pendientes a las unidades organizativas correspondientes.
- ✓ Mensualmente un reporte detallado a las unidades organizativas con mayor reincidencia de casos.
- ✓ Para los casos en que se haya superado el plazo de 3 días hábiles para resolución por parte de responsable sin la debida justificación, informa por correo electrónico a la Unidad de Calidad.
- ✓ Elabora informe trimestral de los casos reportados, informa y encía al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.

Jefe(a) Área de Atención al Cliente.

- ✓ Revisa, analiza y remite por correo electrónico trimestralmente informe de seguimiento al (a la) Gerente(a) Servicio al Cliente y unidades organizativas.

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

No.	fecha	Hecho Relevante	Descripción
1	13 de marzo de 2023	Cambios en la estructura organizativa del FSV conforme a la Ley de Compras Publicas	Mediante Punto V) del Acta de Sesión de Junta Directiva No. JD 049/2023 de fecha 10 de marzo de 2023, Junta Directiva autorizó lo siguiente: 1. Creación de la Unidad de Compras Públicas (UCP). 2. Nombramiento del jefe de la UCP. 3. Cambios en el Manual de Organización y Funciones por delegación de responsabilidades.
2	28 de marzo de 2023	Modificación de la política de reserva / Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, sobre los estados financieros del FSV / Presentación de estados financieros 2022.	En Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-181, Punto 8) del 28 de marzo de 2023, se acordó: 1. Aprobar la solicitud de incrementar el porcentaje de cobertura de cartera vencida del rango establecido de 275% a 325% para mejorar los índices de cobertura, y Aprobar la solicitud de incrementar las reservas de la cartera reestructuradas y refinanciadas con categorías de riesgo A1, A2 y B, para incluir los adeudos. 2. Dar por conocido el informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, por la firma VELASQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA. 3. Aprobar los Estados financieros al 31 de diciembre de 2022.
3	14 de abril de 2023	Cambios en la estructura organizativa del FSV por modificación en la estructura administrativa de la Gerencia de Atención al Cliente.	Mediante Punto VII) del Acta de Sesión de Junta Directiva No. JD065/2023 del 13 de abril de 2023, se acordó la creación del Área de Servicios de Atención Digital, integrando la Unidad de Canales Digitales y el Área de Servicios en Línea
4	28 de abril de 2023	Informes de Clasificadoras de Riesgos.	Se presentaron los Informes de Clasificación de Riesgo del FSV y sus emisiones por parte de ZUMMA RATINGS Y FITCH RATINGS con base en los Estados Financieros del FSV al 31 de diciembre de 2022.
5	24 y 27 de octubre de 2023	Informes de Clasificadoras de Riesgos.	Se recibieron los Informes de Clasificación de Riesgo del FSV y sus emisiones por parte de ZUMMA RATINGS Y FITCH RATINGS con base en los Estados Financieros del FSV al 30 de junio de 2023.
6	17 de noviembre de 2023	Nombramiento de Director Suplente para Junta Directiva del FSV, como representante del sector público.	El Lic. Juan Neftalí Murillo, fue renovado para un nuevo periodo como Director Suplente por el sector público, según acta de sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-183/2023, punto IV) de fecha 17 de noviembre de 2023.
7	17 de noviembre de 2023	Nombramiento del Auditor Externo.	Este nombramiento fue adjudicado en punto 6) del acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG 183 del 17 de noviembre de 2023 en el que se aprueba la adjudicación del proceso de Servicios de Consultoría Selección al Menor Costo No. SMC-FSV-002/2023 "SERVICIOS DE AUDITORIA EXTERNA PARA EL EJERCICIO 2024".
8	18 de diciembre de 2023	Modificación de Política Crediticia.	En Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-184 de fecha 18 de diciembre de 2023, se autorizó modificación de la POLITICA CREDITICIA DEL FSV para los programas: CASA MUJER, VIVIENDA SOCIAL y VIVIENDA NUEVA EN CONDICIONES ESPECIALES.

XIII. 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 Compras Públicas.
- 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) Normas Técnicas de Gobierno Corporativo
- k) Instructivo de Conducta Ética.
- l) Instructivo de Gobierno Corporativo.

ANEXO 1

Informe de evaluación de prácticas de Gobierno Corporativo

I. GENERALIDADES

1. Introducción

Un buen gobierno corporativo es esencial para el correcto funcionamiento de las instituciones financieras y de la economía en su conjunto; la seguridad y robustez de la Institución son clave para la estabilidad financiera, por lo que su forma de operar es fundamental para la solidez económica. El principal objetivo del gobierno corporativo es salvaguardar el interés de las partes afectadas o interesadas, de conformidad con el interés público y de forma sostenible.

La evaluación se realiza sobre la asignación de potestades y responsabilidades a la Junta Directiva y la Administración Superior en el desempeño de las actividades y el giro del negocio, entre ellos están: fijar la estrategia y los objetivos institucionales; seleccionar y supervisar al personal; dirigir las actividades, proteger los intereses de las partes interesadas; cumplir sus obligaciones y alinear la cultura; las 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 establecer las funciones de control.

En el año 2023 se realizaron principalmente las actividades siguientes: cambios en los integrantes de la Junta Directiva, presentaciones de informes de auditoría y otros temas al Comité de Auditoría, presentaciones 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 normativa de gestión de riesgos, conducta ética, entre otros.

2. Objetivo del informe

Evaluar la aplicación de los principios y prácticas de gobierno a la Junta Directiva y la gestión de la Institución en concordancia con la normativa respectiva referente al período de enero a diciembre de 2023, identificando brechas y oportunidades de mejora a fin de actualizarlas.

II. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Responsabilidades generales de la Junta Directiva

- a) 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.

- b) 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.
- c) Se actualiza periódicamente o cuando surjan cambios en el sitio web, apartado de gobierno corporativo la información de los Directores: nombre, cargo desempeñado, grado académico y el extracto de la hoja de vida de cada uno de ellos.

2. Composición de la Junta Directiva

- a) La composición de la Junta Directiva está regulada en el artículo 17 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- b) En el año 2023 se realizaron cambios en los integrantes según detalle:

Nombre	Cargo	Referencia
Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz	Director Suplente por el Sector Público	Nombramiento para un período de tres años (del 17 de noviembre 2023 al 17 de noviembre 2026), Punto 4) del Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores N° AG-183/2023 del 17 de noviembre 2023.

3. Estructuras y prácticas de la Junta Directiva

- 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, siguientes: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité Ejecutivo, Comité de Créditos, Comité de Seguimiento de la Cartera Morosa, Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y el Comité de Antisoborno y Anticorrupción.
- b) Los miembros del Comité de Auditoría 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) Algunos miembros del Comité de Riesgos poseen 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) En los comités de Riesgos, Auditoría, Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Antisoborno y Anticorrupción 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 (Lic. Luis Josué Ventura Hernández) ha sido nombrado por Junta Directiva, a partir del 28 de enero de 2021.
- 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 y demás regulaciones externas e internas.
- f) Proporcionan información relevante y periódica que necesitan 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 los 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 los puestos gerenciales no se registraron cambios en el año 2023.

5. Gestión de riesgos

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

- b) Se cuenta con 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 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 sean proporcionales al tamaño y complejidad de la Institución y a su perfil de riesgo.
- c) Los riesgos se identifican para la cartera de préstamos considerando los casos y saldos de balance y fuera de este, líneas de negocio y otros de mayor importancia.
- d) La normativa que regula la gestión de riesgos es: *Instructivo para la Gestión Integral 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 y Procedimiento de Administración de Riesgos.*
- e) Como parte de la gestión de riesgo operacional enfocada en la mejora continua, se realizaron modificaciones a la metodología establecida en el Manual para la Gestión del Riesgo Operacional, con vigencia a partir del 30 de marzo de 2023; con el objetivo de actualizar y adecuar algunos aspectos importantes identificados en la migración del sistema informático que requirieron ajustes en la metodología con el fin de realizar un mejor análisis y evaluación de los riesgos; entre los principales cambios que se resaltan están la utilización de una matriz 5x5 (anteriormente era de 4x5), ajustes en la valoración del impacto para adecuarlo al crecimiento y realidad institucional y el valor de las frecuencias de probabilidad de los eventos. En cuanto a los controles se agrega una categoría más para su clasificación; asimismo se actualiza el mapa de calor a un mapa de calor por análisis de grupos que permite visualizar la ubicación del número de eventos potenciales de riesgos en las diferentes escalas de impacto por probabilidad a una fecha específica, para una mejor comprensión del mapa de riesgos y perfil de riesgos institucional.
- f) Con la implementación del sistema de Riesgo Operacional, los líderes de procesos cuentan con la información actualizada y en línea para poder gestionar sus riesgos, actualizar la matriz de su proceso, implementación de controles, dar seguimiento a los indicadores claves de riesgos definidos, así como realizar oportunamente el registro de eventos materializados. Toda la información se encuentra actualizada y disponible para su consulta y de apoyo en la implementación de acciones correctivas y toma de decisiones oportunas.
- g) En la medición del riesgo se incluyen elementos cualitativos y cuantitativos que valoran su entorno operativo externo, incluyendo el riesgo reputacional.
- h) 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.

- i) Se analiza periódicamente la información y los resultados para monitorear el comportamiento de las operaciones significativas.
- j) 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.
- k) 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.
- l) La gestión de riesgos es comunicada al personal involucrado por diversos medios: boletines, informes y otros.
- m) La posición de los riesgos es informada al Comité de Riesgos, Administración Superior, gerencias y jefaturas involucradas, y otras instancias correspondientes. La información es presentada de forma concisa, prioritaria y significativa.

6. 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, quien se encarga de verificar y dar seguimiento a nivel institucional que se cumpla con los requerimientos de las diferentes normativas externas aplicables. Se ha presentado a Junta Directiva los informes de Seguimiento de Cumplimiento Regulatorio, en enero 2023 (Punto XIII) del Acta de sesión de Junta Directiva JD-007/2022, del 13 de enero de 2023) se presentó el período de enero a diciembre 2022 y en julio 2023 (Punto XII) del Acta de sesión de Junta Directiva JD-132/2023, del 20 de julio de 2023) se presentó el informe correspondiente al período de enero a junio 2022; 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 consideraron necesarios.
- c) Cumplimiento antisoborno: se cuenta con un Oficial de Cumplimiento Antisoborno, que fue nombrado en noviembre de 2023 quien se encargará de administrar el sistema de gestión antisoborno. Actualmente se ha formado un equipo de trabajo y se cuenta con un plan de trabajo para preparar, implementar y obtener la certificación de dicho sistema, que, por mandado de la Ley de Compras Públicas, regulado en su artículo 16.

7. 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 Supervisión del Control Interno.
 - vi. Manual de Auditoría Interna.
 - vii. Manual de Descripción de Puestos.
 - viii. Procedimientos de Auditoría Interna.
- a) Durante el año 2023, han presentado al Comité de Auditoría 35 informes de auditorías realizadas programadas y no programadas, según detalle:
 - i. Exámenes realizados a procesos: Gestión Financiera, Recuperación de Préstamos, Formalización de Créditos (Oficina Central y Agencias), Compras, Riesgos, Garantías Hipotecarias, Activos Extraordinarios, Aprobación de Créditos, Planeamiento Institucional, entre otros.
 - ii. Exámenes realizados a temas relevantes: aplicación de pagos, certificación de garantías de emisión, arqueos de fondos, transacciones en la Bolsa de Productos, sistema de prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo, inventario de artículos de almacén, revisión y cálculo de reserva de saneamiento, revisión del plan de incentivos, verificación de lineamientos de ahorro y eficiencia, evaluación de la seguridad de la información, continuidad del negocio y otros por cumplimiento de normativas externas.
- b) 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, Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2023, 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 2023 de la Unidad de Auditoría Interna, Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías anteriores - Internas y Externas, entre otros.

8. Retribución

- a) La remuneración como un componente clave en la estructura del gobierno corporativo, 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.

9. 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 presenten 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.

10. 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

El Instructivo de Gobierno Corporativo se ha modificado y autorizado por Junta Directiva:

- a) En febrero de 2023, por actualización de integrantes de los comités de riesgos, auditoría y de prevención de lavado de dinero y activos.
- b) En abril de 2023, por actualización de la forma presencial y virtual de celebraciones de sesiones de Consejo de Vigilancia, Junta Directa y comités.
- c) En septiembre de 2023, por incorporación del Comité Antisoborno y Anticorrupción por la aplicación de la norma ISO 37001.

2. Instructivo de Conducta Ética

En abril 2023, se modificó y fue autorizado por Junta Directiva los cambios en el *Instructivo de Conducta Ética*, según detalle:

- a) Incorporar los Órganos de Dirección en la regulación de este instructivo según aplique.

- b) Actualizar la regulación por impacto de la Ley de Compras Públicas.
- c) Inclusión de regulaciones para fortalecer la política de conocimiento del personal para atender oportunidad de mejora del informe de evaluación de prácticas de gobierno corporativo 2022, presentado en febrero 2023.
- d) Incorporar regulación de Declaración de cero tolerancia ante la corrupción y fraude, canal de denuncias y otros para dar cumplimiento al Diagnóstico - Sistema de Integridad SUBSIC (Subsecretaría de Integridad y Cumplimiento de la Presidencia de la República).

3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo

En el mes de marzo de 2022 se ejecutó capacitación para miembros de Junta Directiva y Administración Superior, y se mantiene la programación de capacitación anual para el 2023 para dar cumplimiento al artículo 12 de las normas NRP-17.

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

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

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

Las brechas y oportunidades de mejoras presentadas en el informe anterior correspondientes al año 2022, se han cumplido según detalle:

- 1. Continuar la actualización del Instructivo para la Gestión de la Seguridad de la Información, por el impacto de la modificación de nombre de la normativa interna vinculante y otras mejoras que se identifiquen (**Unidad de Riesgos**). El Instructivo se actualizó y fue aprobado por Junta Directiva JD-122/2023, Punto VI), de 05 de julio de 2023.
- 2. Valorar la revisión y/o actualización de Instructivo de Conducta Ética, para incorporar nuevos mecanismos implementados sobre la política de conocimiento de empleados (**Área de Gestión y Desarrollo Humano**). El Instructivo se actualizó y fue aprobado por Junta Directiva, JD-075/20230, punto V) de 27 de abril de 2023.

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 de las obligaciones establecidas; tales como: informes de Seguimiento de Cumplimiento Regulatorio, informes de Auditoría Interna, entre otros.

VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA O BRECHAS IDENTIFICADAS

Continuar en la ejecución del plan de trabajo para implementar y obtener la certificación del sistema de gestión antisoborno para cumplir con el artículo 16 de la Ley de Compras Públicas (**Oficial de Cumplimiento Antisoborno y Gerencia de Planificación**).

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 la norma técnica de gobierno corporativo (NRP-17).

III. MARCO LEGAL

Capítulo III, artículo catorce, párrafo 3, de la NORMA TÉCNICA DE GOBIERNO CORPORATIVO (NRP-17) "La Alta Gerencia deberá elaborar un informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas el cual formará parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

La entidad llevará un registro actualizado, el cual podrá ser centralizado o descentralizado, de los conflictos de interés que se presenten en la entidad. En el registro quedará constancia de manera clara y numerada correlativamente la información siguiente:

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

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

IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

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

- En sesión de Junta Directiva de la institución, en fecha 27 de abril de 2023 se actualizó el INSTRUCTIVO DE CONDUCTA ÉTICA, puesto en vigencia ese mismo día. La actualización del instructivo contiene nuevas disposiciones sobre los Mecanismos de Conocimiento de los(as) empleados(as), el Canal de denuncias y la Declaración de cero tolerancia ante la corrupción y el fraude. Información que fue divulgada para todo el personal en el portal institucional en fecha 28 de abril de 2023.
- Se enviaron correos electrónicos trimestralmente a la Administración Superior, Gerentes y Jefes de Área o Unidad; haciéndoles el llamado a notificar si lograban identificar Conflicto de Interés dentro de la Institución. De esa actividad se logró identificar un caso de conflicto de interés el cual fue reportado por la jefatura correspondiente en fecha 25 de julio de 2023; se notificó el caso al Comité de Ética Gubernamental del FSV para su debido análisis, concluyendo trasladarlo al Tribunal de Ética Gubernamental, el cual se pronunció al respecto y resolvió el caso imponiendo una sanción a la persona denunciada con una multa. Internamente también se le sancionó aplicando lo dispuesto en nuestro Reglamento Interno de Trabajo del FSV.
- Con el fin de concientizar al personal del FSV sobre el tema, se publicó un boletín institucional llamado ¿CÓMO PREVENIR LA CORRUPCIÓN EN LA FUNCIÓN PÚBLICA? en fecha 14 de diciembre de 2023, en el cual un apartado era específicamente sobre el Conflicto de Interés.

V. CONCLUSIÓN

En vista de lo antes mencionado, para el periodo comprendido de ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2023, no se presentaron casos de conflicto de interés que se consideren de trascendencia o graves y solo se identificó un caso que fue reportado oportunamente al Tribunal de Ética Gubernamental y aplicando nuestra normativa interna.