



Fondo Social para la Vivienda

# MEMORIA DE LABORES 2015

# CONTENIDO

<b>I. ÓRGANOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>5</b>
Asamblea de Gobernadores.....	6
Junta Directiva.....	7
Consejo de Vigilancia.....	8
Supervisión y Fiscalización.....	9
Administración.....	10
Personal Ejecutivo.....	11
<b>II. MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO.....</b>	<b>13</b>
<b>III. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>17</b>
<b>IV. ENTORNO SOCIOECONÓMICO.....</b>	<b>19</b>
<b>V. RESULTADOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>23</b>
<b>A. Principales resultados y contribuciones.....</b>	<b>25</b>
1. SOLUCIONES HABITACIONALES.....	25
2. CRÉDITOS OTORGADOS.....	26
<i>a. Resultados generales.....</i>	<i>26</i>
<i>b. Por ingresos del solicitante.....</i>	<i>26</i>
<i>c. Por género del solicitante.....</i>	<i>28</i>
<i>d. Por edad del solicitante.....</i>	<i>28</i>
<i>e. Por zona geográfica.....</i>	<i>29</i>
<i>f. Por línea financiera.....</i>	<i>30</i>
<i>g. Por programa de financiamiento.....</i>	<i>30</i>
3. APOYO A LA GENERACIÓN DE VIVIENDA NUEVA.....	34
<i>a. Factibilidades otorgadas a proyectos de vivienda</i> <i>            en atención a solicitud de empresas constructoras.....</i>	<i>34</i>
<i>b. Oferta de vivienda nueva disponible.....</i>	<i>35</i>
4. CARTERA HIPOTECARIA.....	35
<i>a. Aspectos Generales.....</i>	<i>36</i>
<i>b. Reducción del Índice de Mora.....</i>	<i>37</i>
<i>c. Programa Especial Permutas Policía Nacional Civil.....</i>	<i>38</i>

<b>B. Modernización de gestión institucional.....</b>	<b>41</b>
1. APERTURA NUEVA SUCURSAL PASEO.....	41
2. NUEVA VENTANILLA DE ATENCIÓN EN LOS ÁNGELES.....	42
3. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO, AB@NKS.....	42
4. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIO A LA POBLACIÓN.....	43
a. Centro de atención telefónica del FSV (Call Center).....	43
b. Acercamiento de servicios a nuestros clientes.....	44
c. Ampliación de canales de pago.....	44
d. Medios electrónicos.....	44
e. Atención personalizada en todas sus Agencias.....	45
5. TRÁMITES DE RECLAMOS DE SEGUROS.....	45
6. FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO PUNTUAL.....	46
7. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	47
<b>C. Sustentabilidad y calidad en los servicios.....</b>	<b>49</b>
1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL FSV.....	49
2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	50
3. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015-2019.....	50
4. CLASIFICACIÓN DE RIESGO.....	52
5. DISTINCIONES RECIBIDAS.....	53
6. HABILITACIÓN Y MODERNIZACIÓN.....	54

<b>VI. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....</b>	<b>55</b>
1. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES.....	56
2. OTROS COMPROMISOS.....	57
a. Títulos valores.....	57
b. Préstamo BANDESAL.....	57

<b>VII. RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS.....</b>	<b>59</b>
1. ESTADOS FINANCIEROS 2015.....	60
a. Balance de situación.....	60
b. Estado de resultados.....	61
2. INDICADORES FINANCIEROS.....	61
3. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES.....	63

<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>65</b>
1. INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	66
2. ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES.....	78

---

# I. ÓRGANOS INSTITUCIONALES



## Asamblea de Gobernadores

### SECTOR PÚBLICO

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

*Ministra de Trabajo y Previsión Social*  
Licda. Sandra Edibel Guevara Pérez

*Ministro de Economía*  
Lic. Tharsis Salomón López

*Ministro de Hacienda*  
Lic. Carlos Enrique Cáceres Chávez

### SECTOR PATRONAL

### SECTOR LABORAL

*Propietarios*  
Ing. Juan Enrique Castro Pereira  
Lic. William Omar Pereira Bolaños

*Propietarios*  
Sr. Francisco Melara Vásquez  
Sr. José René Pérez

*Suplentes*  
Ing. Ricardo Salvador Hernández Quiróz  
Lic. Félix Raúl Betancourt Menéndez

*Suplentes*  
Sr. José Raúl Rivas Luna  
Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

### *Acompañan:*

*Presidente y Director Ejecutivo* Lic. José Tomás Chévez

*Gerente General* Lic. Mariano Arístides Bonilla



## Junta Directiva

### *Presidente y Director Ejecutivo*

Lic. José Tomás Chévez Ruíz

### SECTOR PÚBLICO

#### *Propietarios*

Arq. Roberto Góchez Espinoza  
Sr. José Federico Bermúdez Vega

#### *Suplentes*

Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado  
Dra. Elvia Violeta Menjivar Escalante

### SECTOR PATRONAL

#### *Propietario*

Lic. Roberto Díaz Aguilar

#### *Suplente*

Ing. Enrique Oñate Muyschondt

### SECTOR LABORAL

#### *Propietario*

Lic. José María Esperanza Amaya

#### *Suplente*

Sr. Gilberto Lazo Romero

#### *Acompaña:*

#### *Gerente General*

Lic. Mariano Arístides Bonilla



## Consejo de Vigilancia

### SECTOR PÚBLICO

*Ministerio de Obras Públicas, Transporte,  
Vivienda y Desarrollo Urbano*

Licda. Verónica Elizabeth Gil de Martínez

*Ministerio de Trabajo y Previsión Social*

Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar

### SECTOR PATRONAL

Ing. Carlos Donaldo Pacheco

### SECTOR LABORAL

Cap. Dionisio Alberto López Beltrán

## Supervisión y Fiscalización

- Corte de Cuentas de la República.
- Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Hacienda.
- Consejo de Vigilancia.
- Auditoría Externa, Elías & Asociados.
- Auditoría Interna.
- Clasificadoras de Riesgo: FITCH CENTROAMERICA, S.A. y ZUMMA RAITINGS, S.A. DE C.V.
- Auditoría de Calidad: AENOR Centroamérica S.A. de C.V.





## Administración

### *Presidente y Director Ejecutivo*

Lic. José Tomás Chávez Ruíz

### *Gerente General*

Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla

### *Gerente de Servicio al Cliente*

Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez

### *Gerente de Planificación*

Lic. Luis Josué Ventura Hernández

### *Gerente de Créditos*

Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado

### *Gerente de Finanzas*

Lic. René Cuéllar Marengo

### *Gerente Técnico*

Ing. José Armando Escalante Mojica

### *Gerente Administrativo*

Lic. Ricardo Antonio Ávila Cardona

### *Gerente Legal*

Lic. Julio César Merino Escobar

### *Gerente de Tecnología de la Información*

Ing. Mario Alberto Arias Villareal

### *Acompaña: Auditor Interno*

Lic. Ricardo Isaac Aguilar González



## Personal Ejecutivo

Licda. Susana Guadalupe  
Vásquez

*Jefe Unidad de  
Comunicaciones y Publicidad*

Licda. Cecilia Granados Pino  
*Sub Auditor en Sistemas*

Licda. Ana Cecilia Cisneros J.  
*Sub Auditor Financiero  
Operativo*

Licda. Evelin Janeth Soler de  
Torres  
*Asistente Gerencia General*

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

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

Lic. José Misael Castillo M.  
*Jefe Área de Contabilidad*

Ing. Claudia Varela de Soriano  
*Jefe Unidad de Recursos  
Financieros*

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

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

Lic. Wilson Armando Romero  
*Jefe Área de Ventas*

Licda. Daysi Martínez de Zelaya  
*Jefe Agencia San Miguel*

Lic. José Fernando Orellana  
*Jefe Agencia Santa Ana*

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

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

Ing. Mario Héctor Monterrosa  
*Jefe Unidad de Acceso a la  
Información*

Ing. José Andrés Hernández  
*Jefe Unidad de Riesgos*

Ing. Diana Castro de Ábrego  
*Jefe Área de Planeación*

Licda. Ana Elsy Benítez de  
Mancia  
*Jefe Área de Desarrollo  
Organizacional*

Lic. Carlos Alberto Navarrete G.  
*Jefe Unidad de Calidad*

Licda. Yasmina M. de  
Castellanos  
*Asistente Gerencia de Créditos*

Licda. Sandra Dinorah Huevo G.  
*Jefe Área de Aprobación de  
Créditos*

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

Sr. Carlos Ortíz Bonilla  
*Jefe Área de Préstamos*

Licda. Thelma Margarita Villalta  
*Jefe Unidad Técnica Legal*

Lic. Gregorio René Torres G.  
*Jefe Área de Recuperación  
Judicial*

Lic. José Ernesto Orellana J.  
*Jefe Área de Escrituración*

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

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

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

Sr. José Dario Mayén P.  
*Jefe Área de Activos  
Extraordinarios*

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

Licda. Tatiana Cruz de Navarrete  
*Jefe Área de Recursos  
Logísticos*

Ing. Amilcar Huevo Cardona  
*Jefe Área de Sistemas de  
Información*

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

Arq. Óscar Mauricio Villalta  
Apontes  
*Asistente Gerencia Técnica*

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

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

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

Lic. Jesús Nelson Escamilla  
*Jefe Área de Seguros*

Lic. René Herrera Portillo  
*Jefe Área de Archivo*

---

## II. MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO

## ESTIMADOS MIEMBROS DE LA ASAMBLEA DE GOBERNADORES:

Me es grato dirigirme a ustedes para informar sobre los resultados obtenidos por nuestra Institución durante el año 2015, resultados que han facilitado obtener casa propia a muchas familias salvadoreñas que han mejorado su calidad de vida.

El cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Quinquenal de Desarrollo del Gobierno del Señor Presidente de la República, Profesor Salvador Sánchez Cerén, de facilitar soluciones habitacionales a las y los trabajadores del país en condiciones favorables, así como también la implementación de las políticas de crédito de nuestra Institución, nos permitieron un otorgamiento histórico de créditos, reforzando nuestro liderazgo en el mercado financiero nacional, al acumular el 50.98% de los créditos destinados para adquisición de vivienda.

Es así como en 2015, otorgamos 7,636 soluciones habitacionales por US\$143.63 millones, de los cuales 7,559 fueron créditos financiados a igual número de familias por una inversión de \$143.27 millones, con lo cual beneficiamos a más de 32,000 salvadoreños. Estos resultados nos permitieron **fortalecer nuestro rol social**, ya que el **80.2%** del total de créditos se otorgó a familias con ingresos de hasta 4 salarios mínimos.

Estas cifras nos generan mucha satisfacción, pues representan el aporte del FSV en la reducción del déficit habitacional, además, de haber contribuido a la dinamización de la economía, estimular el sector de la industria, comercio y el sector servicios, así como también el sector construcción y vivienda, generando empleos directos e indirectos al sector obrero del país.

En el año 2015 hemos cumplido con los principios de inclusión y género de este Gobierno, destinando el **43.01% de los créditos a la mujer salvadoreña**, como deudoras principales, lo que significó el otorgamiento de 3,251 créditos por US\$60.55 millones.



De igual manera, fortalecimos la **atención a diferentes sectores de la población**, obteniendo importantes resultados: El **Programa Casa Joven** benefició a 1,495 jóvenes por una inversión de US\$28.66 millones. La atención a trabajadores del sector de ingresos variables también se incrementó, otorgando con el **Programa Aporte y Crédito (PAC)** 318 créditos por un monto de US\$7.70 millones.

Así mismo, atendimos a nuestros compatriotas en el exterior con el **Programa Vivienda Cercana**, abriendo de forma histórica la **primera Ventanilla de Atención en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles, California**, acercando nuestros servicios a salvadoreñas y salvadoreños en Estados Unidos. Es grato informar que en este Programa también **se incrementó** significativamente el financiamiento de créditos, beneficiando a 246 compatriotas en el exterior, quienes adquirieron casa en nuestro país, invirtiendo US\$9.41 millones, triplicando el monto con respecto al año anterior.

Señores Gobernadores, el FSV también ha avanzado en la **descentralización de servicios** con la apertura de la **Sucursal Paseo**, con la cual se brinda oportunidad de vivienda al sector de ingresos medios, que pueden acceder a financiamientos de hasta \$125 mil. Así mismo, continuamos acercando nuestro servicio con el Fondo Móvil cubriendo todo el país en ferias de vivienda, visitas a centros comerciales, empresas privadas e instituciones públicas, además de atender a la población de diversos municipios que asiste a los Festivales para el Buen Vivir.

Nuestro rol social también se reflejó en brindar opciones para que las familias mantengan la propiedad de su vivienda, es así como en el período informado se logró mantener la sanidad de la Cartera Hipotecaria, con un índice de morosidad a diciembre 2015 del **4.11%**, como resultado de las **facilidades que se ofrecieron a 7,717 familias** y al esfuerzo institucional en **mejorar el servicio de pago**, pasando de 120 a 370 puntos de pago, mediante convenios firmados con 7 Bancos y Punto Express; además de la ampliación de convenios con dos Bancos para el pago por internet, a través de la plataforma del Ministerio de Hacienda PAGOES (Pago Electrónico Gobierno de El Salvador).

También en 2015 tuvimos un incremento sostenido en el pago de cuotas en nuestra cartera de créditos, registrando US\$134.10 millones correspondientes a 1,292,724 pagos recibidos.

Nos complace informar que en el tema de transparencia, el FSV también obtuvo importantes reconocimientos durante 2015: Se recibió una calificación de 10 puntos por parte de Iniciativa Social para la Democracia (ISD) en el Ranking Web presentado como parte del Primer Informe de Monitoreo de Transparencia a la Gestión del Presidente Salvador Sánchez Cerén; así mismo, el Tribunal de Ética Gubernamental otorgó un reconocimiento a la Comisión de Ética del FSV en la categoría "Constructores de la ética pública 2015" por haber sobresalido en la implementación de una estrategia novedosa en la difusión de la ética pública con su personal.

En el tema de planeamiento institucional, el año 2015 fue muy decisivo, ya que mediante un proceso participativo que incluyó órganos de dirección, diferentes niveles jerárquicos de la institución y las unidades de gestión existentes, se definió el direccionamiento estratégico de nuestra Institución, dando como resultado nuestro nuevo Pensamiento Estratégico Institucional

y el Plan de Largo Plazo, que incorpora los compromisos concretos de la Institución en términos de proyectos 2015 – 2019.

La presente administración también se ha esforzado en mantener sanos y positivos indicadores financieros que evidencian la solidez de la Institución, principalmente en los activos productivos que a diciembre de 2015 representan \$852.15 millones, lo cual refleja una clara mejora en el crecimiento de la cartera de préstamos. Así mismo, el patrimonio continúa fortaleciéndose con un saldo de \$351.86 millones, que supera en \$42.26 millones a lo informado en 2014 y el rubro de pasivos representa \$500.29 millones. Además, presentamos cifras importantes en nuestro Estado de Resultados: Ingresos totales por un valor de \$98.86 millones y los gastos totales representaron \$67.39 millones, reflejando una utilidad del ejercicio de \$31.46 millones, con lo cual fortalecimos el patrimonio de nuestra Institución.

Cabe señalar que el FSV también ha logrado mantener las calificaciones de riesgos emitidas por las dos agencias especializadas: Fitch Ratings y Zumma Ratings.

Nos hemos propuesto convertirnos en un modelo de institución crediticia, lo que nos compromete a continuar fortaleciendo la cultura de servicio al cliente. Los resultados positivos de las auditorías de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ratifican la eficacia del Sistema y los esfuerzos institucionales por la Mejora Continua son un reflejo del trabajo en equipo realizado y del compromiso en la búsqueda de nuevas prácticas de servicio más competitivas, enfocadas al cliente externo e interno.

Al informar los importantes resultados de 2015, es ocasión propicia para agradecer a los miembros de la Asamblea de Gobernadores, a nuestra Junta Directiva, a la Administración Superior, al personal ejecutivo y operativo en general de la Institución, quienes contribuyen cada uno desde sus funciones, a mantener la confianza de la población salvadoreña en el Fondo Social, lo que nos convierte en la primera opción de financiamiento habitacional en el país para las familias salvadoreñas.

Atentamente,

JOSÉ TOMÁS CHÉVEZ RUÍZ,  
PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO.

---

### III. 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.

## VALORES

- HONRADEZ: Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- ACTITUD POSITIVA: Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.
- TRABAJO EN EQUIPO: Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.
- INNOVACIÓN: Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Ahora pueden aplicar:



## IV. ENTORNO SOCIOECONÓMICO

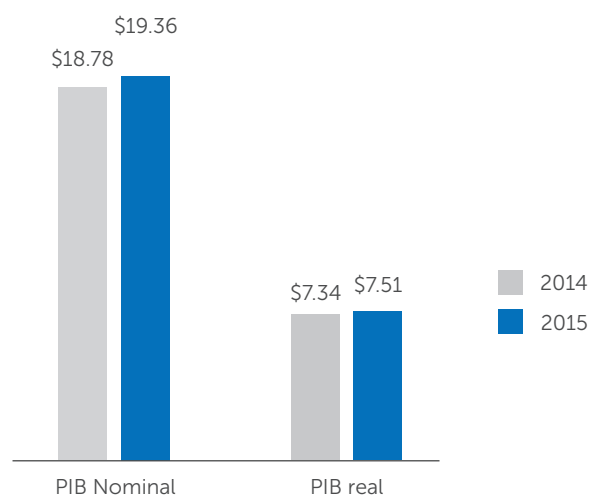
## PRODUCCIÓN NACIONAL

Al tercer trimestre del año **2015** el Producto Interno Bruto Nominal totalizó **US\$19,359.00** millones de dólares mostrando una variación porcentual de **2.32%** respecto al tercer trimestre de 2014.

Por su parte el Producto Interno Bruto Real registró un total de **US\$7,512.10** millones de dólares con un incremento de **3.08%** en relación a datos reportados el mismo periodo del año anterior; entre los rubros más representativos se encuentran: Industrias Manufactureras y Minas **US\$1,768.5** millones de dólares; Comercio, restaurantes y hoteles **US\$1,549.1** millones de dólares y Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca **US\$900.7** millones de dólares.

### Producción Nacional a precios nominales y precios reales

En Millones de Dólares



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

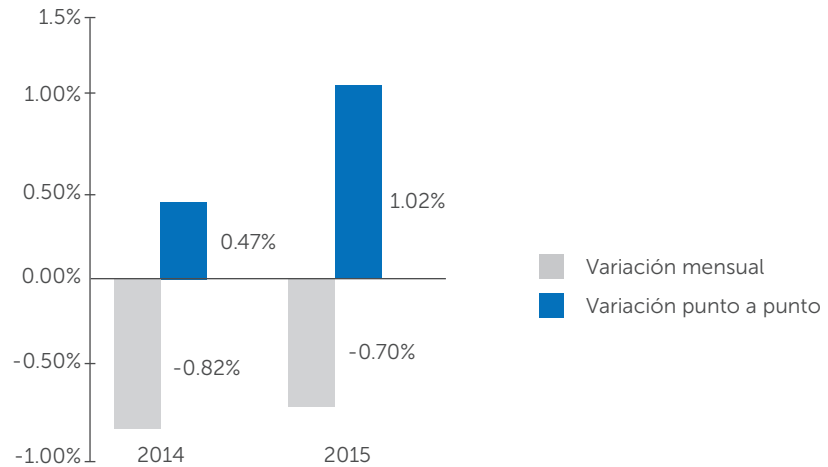
## INFLACIÓN

Para el año **2015** se registró un índice inflacionario de **110.61** registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de **1.02%**, con un incremento de **0.55** puntos porcentuales respecto al año anterior.

Cabe destacar que las divisiones que mostraron variaciones positivas fueron: Bebidas alcohólicas, tabaco 2.85; Alojamiento, Agua, Electricidad y Otros combustibles 12.32; y Alimentos y bebidas no alcohólicas 2.11.

### Índice de Precios al Consumidor

En Porcentaje



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

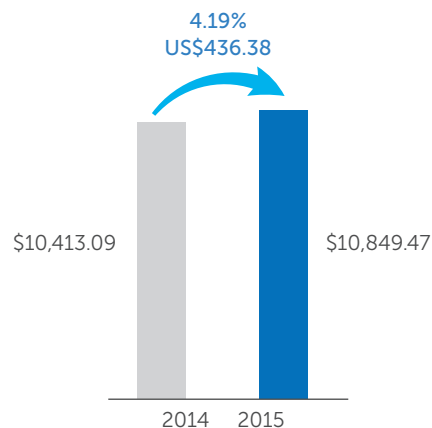
## CARTERA DE PRÉSTAMOS SISTEMA FINANCIERO POR SECTOR ECONÓMICO

La cartera de préstamos cerró 2015 con un total de **US\$10,849.47** millones de dólares, mostrando una recuperación de **4.19%** respecto al cierre de 2014. Según los datos, los préstamos de consumo y adquisición de vivienda totalizaron **US\$6,088.42** millones de dólares, **56.12%** de la cartera total.

Para el año 2015, el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **50.98%** de los créditos destinados para adquisición de vivienda otorgados en el año.

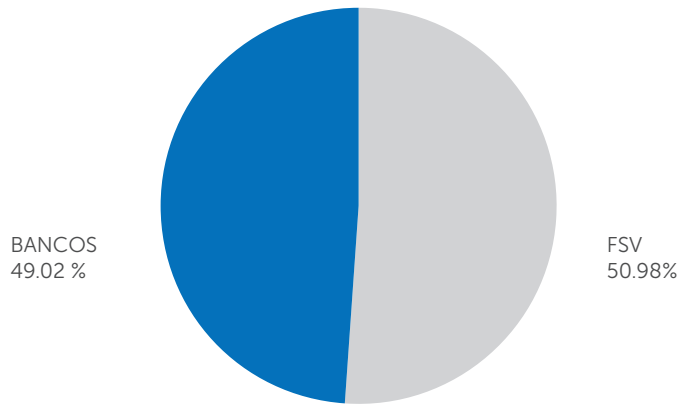
### Cartera de Préstamos Sistema Financiero

En Millones de Dólares



Fuente: Elaboración propia con datos Superintendencia del Sistema Financiero.

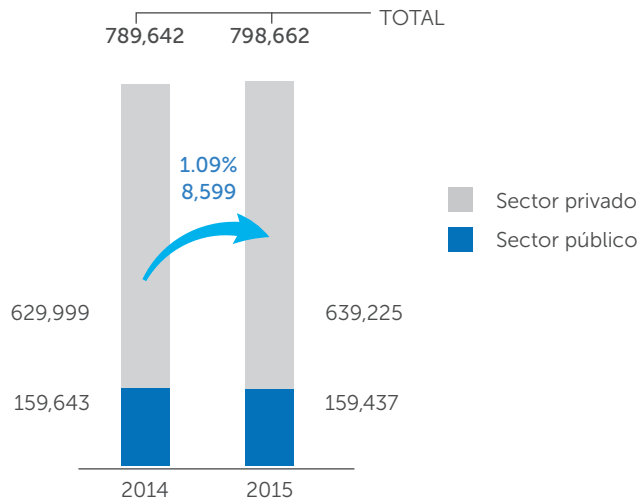
### Créditos Otorgados FSV-Sistema Financiero al mes de Diciembre 2015



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

## EMPLEO

El nivel de empleo reportado al cierre de **2015** destaca un incremento de **9,020** trabajadores cotizantes al Instituto Salvadoreño del Seguro Social respecto al cierre de 2014; totalizando **798,662** trabajadores de los cuales **159,437** pertenecen al sector público y **639,225** trabajadores al sector privado.



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



## V. RESULTADOS INSTITUCIONALES



## A. Principales resultados y contribuciones

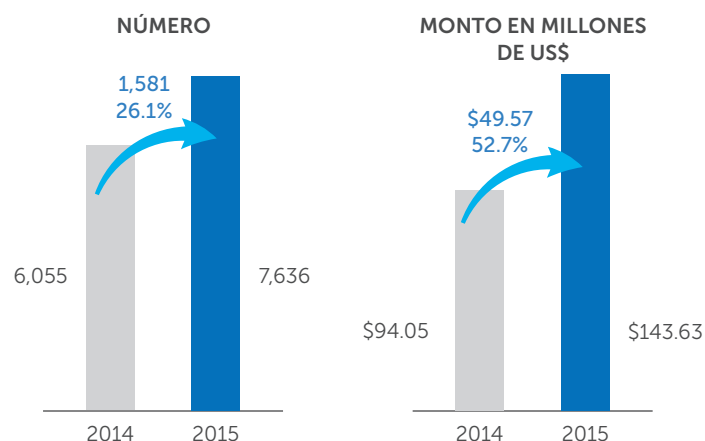
En el año 2015 el Fondo Social para la Vivienda (FSV) en cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Central brindó soluciones habitacionales en continuidad a su rol social al facilitar a más familias salvadoreñas su patrimonio familiar además de contribuir a reducir el déficit habitacional.

Para ayudar a solucionar la necesidad habitacional de los salvadoreños, el FSV cuenta con dos alternativas: el otorgamiento de créditos en condiciones favorables y la venta en efectivo de viviendas de sus activos extraordinarios a precios accesibles.

### 1. SOLUCIONES HABITACIONALES

En el año 2015 se otorgaron **7,636** soluciones habitacionales por **US\$143.63** millones, beneficiando a más de **32,000** salvadoreños que ahora poseen una vivienda propia. Del total de soluciones habitacionales un 99% corresponde a créditos escriturados y el 1% restante a venta de activos al contado.

	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MONTO	NÚMERO	MONTO	NÚMERO	%	MONTO	%
SOLUCIONES HABITACIONALES	6,055	\$94.05	7,636	\$143.63	▲ 1,581	26.11%	▲ \$49.57	52.71%
Créditos Escriturados	5,972	\$93.69	7,559	\$143.27	▲ 1,587	26.57%	▲ \$49.57	52.91%
Venta de Activos al Contado	83	\$0.36	77	\$0.36	▼ -6	-7.23%	-	-



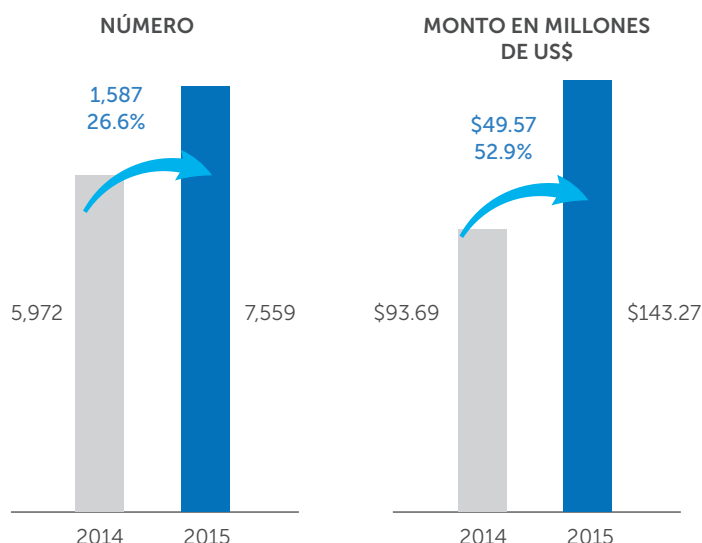


## 2. CRÉDITOS OTORGADOS

En el año 2015 la gestión crediticia del FSV registró el otorgamiento de 7,559 créditos por un monto de \$143.27 millones beneficiando a más de 31,700 salvadoreños, a continuación se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: ingresos del solicitante, género, edad, zona geográfica, línea financiera y programa de financiamiento:

### a. Resultados generales

Para el año que se informa el FSV otorgó **7,559** créditos a igual número de familias por un monto de **US\$143.27** millones, estos resultados comparados con los obtenidos en el mismo periodo del año anterior evidencia un incremento de **1,587** créditos y **US\$49.57** millones, en términos porcentuales representa **26.6%** y **52.9%** respectivamente.

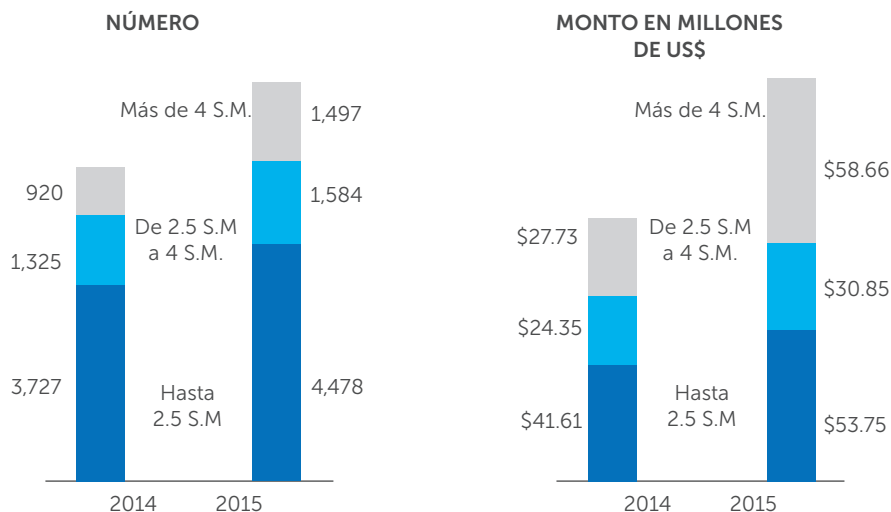


### b. Por ingresos del solicitante.

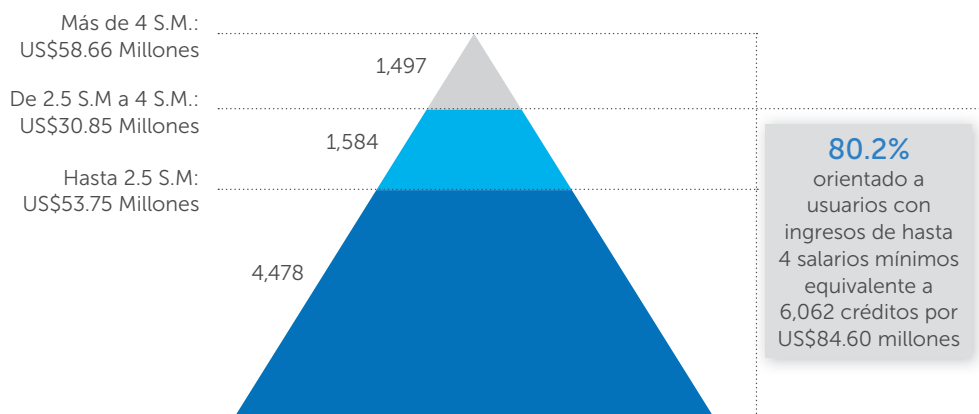
Los créditos otorgados con base en los ingresos del solicitante para el año 2015 mostraron que las familias con ingresos de *hasta 2.5 salarios mínimos*<sup>1</sup> concentraron el **59.2%** que equivale a **4,478** créditos por **US\$53.75** millones, para ingresos de *2.5 a 4 salarios mínimos*, un **21.0%** equivalente a **1,584** créditos por **US\$30.85** y los restantes **19.8%** en **1,497** créditos por **US\$58.66** millones a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

1. El Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios corresponde a US\$251.70.

INGRESO DEL SOLICITANTE	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Hasta 2.5 Salarios Mínimos	3,727	\$41.61	4,478	\$53.75	▲ 751	20.15%	▲ \$12.15	29.19%
De 2.5 a 4 Salarios Mínimos	1,325	\$24.35	1,584	\$30.85	▲ 259	19.55%	▲ \$6.50	26.67%
Más de 4 Salarios Mínimos	920	\$27.73	1,497	\$58.66	▲ 577	62.72%	▲ \$30.93	111.53%
TOTAL	5,972	\$93.69	7,559	\$143.27	▲ 1,587	26.57%	▲ \$49.57	52.91%

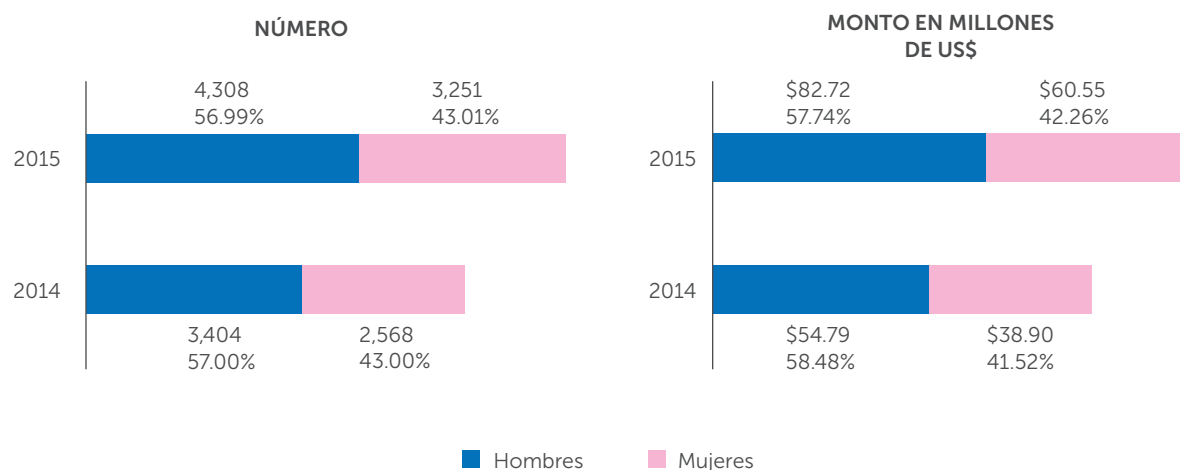


Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2015 el rol social del FSV ya que el **80.2%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de *hasta 4 salarios mínimos*.



### c. Por género del solicitante.

En 2015 se canalizaron **3,251** créditos por **US\$60.55** millones a mujeres como deudores principales, obteniendo una participación de **43.01%** en número del total de créditos otorgados.

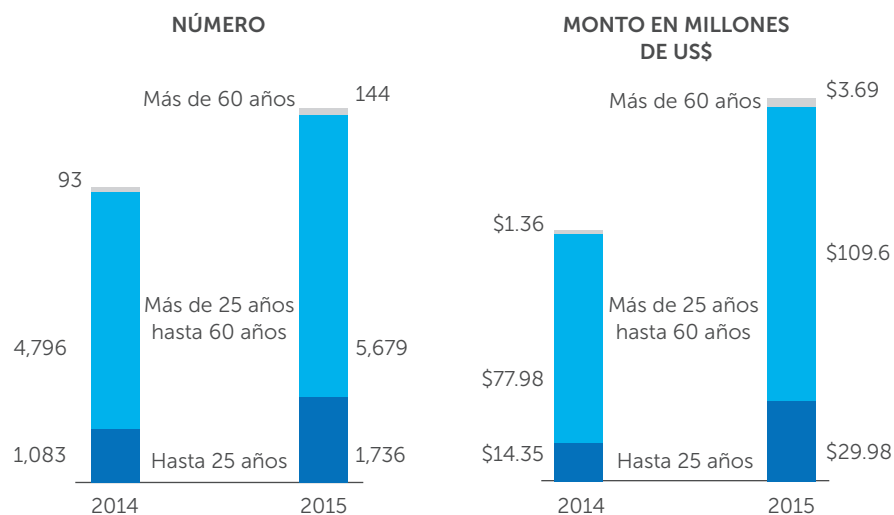


### d. Por edad del solicitante<sup>2</sup>.

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante la mayor concentración de créditos fue en el rango *De 26 a 60 años* que concentró el **75.13%** equivalente a **5,679** créditos por **US\$109.60** millones experimentando un incremento de **883** créditos respecto a resultados del año anterior; por su parte al rango de *Hasta 25 años* concentró el **22.97%** correspondientes a **1,736** créditos otorgados por **US\$29.98** millones y los restantes **1.91%** en **144** créditos se adjudicaron a los solicitantes de *Más de 61 años* con un total de **US\$3.69** millones.

CRÉDITOS OTORGADOS	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Hasta 25 años	1,083	\$14.35	1,736	\$29.98	▲ 653	60.30%	▲ \$15.63	108.93%
De 26 hasta 60 años	4,796	\$77.98	5,679	\$109.60	▲ 883	18.41%	▲ \$31.62	40.54%
Más de 60 años	93	\$1.36	144	\$3.69	▲ 51	54.84%	▲ \$2.33	170.60%
TOTAL	5,972	\$93.69	7,559	\$143.27	▲ 1,587	26.57%	▲ \$49.57	52.91%

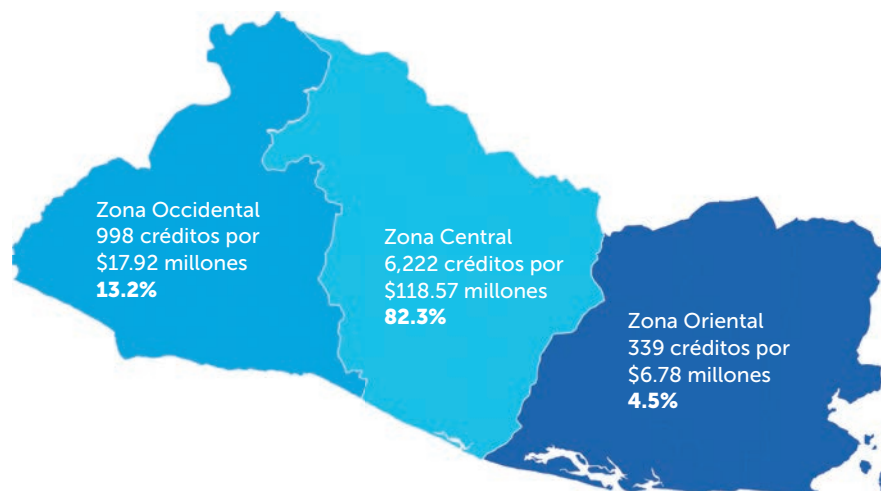
2. La edad del cliente fue calculada en función de la edad al momento de escriturar y años completos cumplidos.



**e. Por zona geográfica.**

En cuanto a zona geográfica, la *Zona Central* tuvo una participación de **6,222** créditos otorgados por **US\$118.57** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **998** créditos por **US\$17.92** millones y **339** créditos por **US\$6.78** millones que pertenecen a la *Zona Oriental*.

ZONA GEOGRÁFICA	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Zona Central	4,908	\$74.61	6,222	\$118.57	▲ 1,314	26.77%	▲ \$43.95	58.91%
Zona Occidental	786	\$14.24	998	\$17.92	▲ 212	26.97%	▲ \$3.68	25.84%
Zona Oriental	278	\$4.84	339	\$6.78	▲ 61	21.94%	▲ \$1.94	40.09%
TOTAL	5,972	\$93.69	7,559	\$143.27	▲ 1,587	26.57%	▲ \$49.57	52.91%

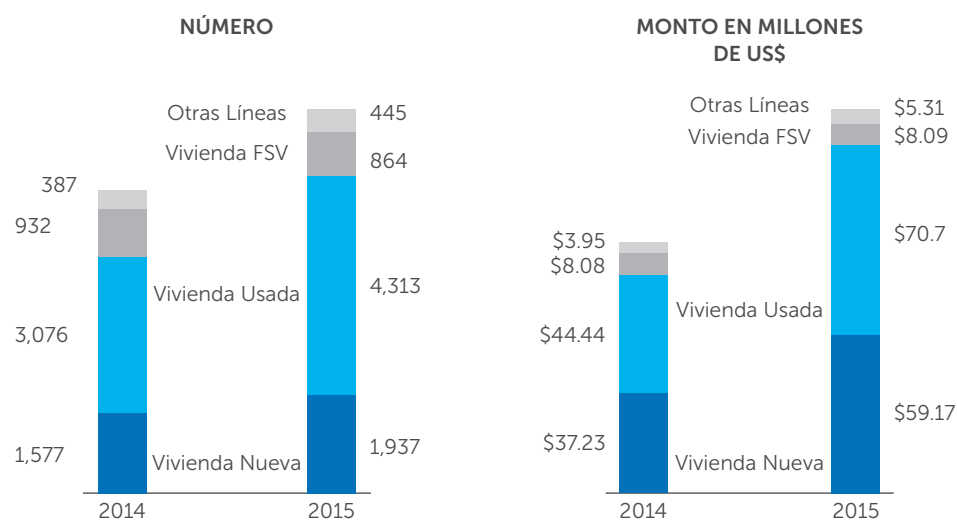


#### f. Por línea financiera.

De acuerdo a las diferentes alternativas de financiamiento que el FSV posee, la que mostró mayor demanda fue la *Vivienda Usada* con un total de **US\$70.70** millones en **4,313** créditos, luego se posiciona la *Vivienda Nueva* con **1,937** créditos por **US\$59.17** millones, *Viviendas FSV* **864** créditos por **US\$8.09** millones y finalmente *Otras líneas* que concentra los créditos otorgados en las líneas de *Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos* con un total de **445** créditos por **US\$5.31** millones.

LÍNEA FINANCIERA	2014		2015			VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	%	MILLONES \$	%	
Vivienda Nueva	1,577	\$37.23	1,937	\$59.17	▲ 360	22.83%	▲ \$21.94	58.92%	
Vivienda Usada	3,076	\$44.44	4,313	\$70.70	▲ 1,237	40.21%	▲ \$26.26	59.09%	
Vivienda FSV	932	\$8.08	864	\$8.09	▼ -68	-7.30%	▲ \$0.01	0.16%	
Otras líneas*	387	\$3.95	445	\$5.31	▲ 58	14.99%	▲ \$1.36	34.53%	
TOTAL	5,972	\$93.69	7,559	\$143.27	▲ 1,587	26.57%	▲ \$49.57	52.91%	

\* Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos



#### g. Por programa de financiamiento.

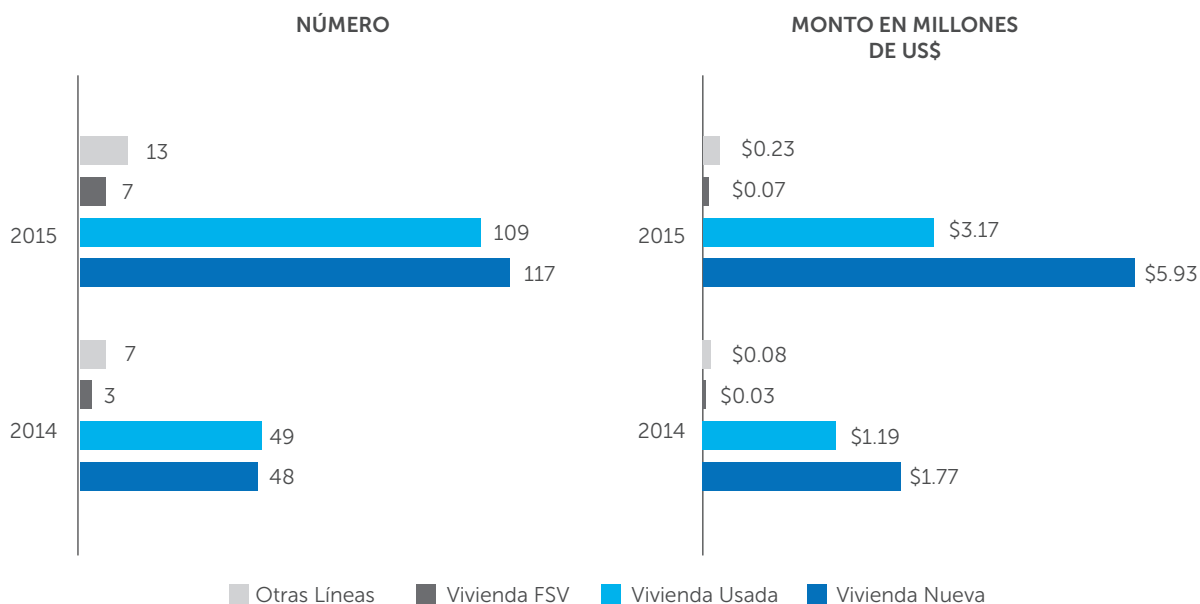
El FSV con el objeto de brindar soluciones habitacionales para elevar la calidad de vida de las familias salvadoreñas, impulsa programas de financiamiento, entre los que destacan:

- **Programa Vivienda Cercana**

En el año 2015 los resultados obtenidos mediante este programa, permitieron el otorgamiento de **246** créditos por **US\$9.41** millones de dólares, siendo la línea financiera más demandada *Vivienda Nueva* con **117** créditos por **US\$5.93** millones, seguido por **109** créditos otorgados para *Vivienda Usada* por **US\$ 3.17** millones, y **7** de *Viviendas FSV* por **US\$0.07** millones y *Otras Líneas* **13** créditos otorgados por **US\$0.23** millones.

LÍNEA FINANCIERA	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	%	MILLONES \$	%
Vivienda Nueva	48	\$1.77	117	\$5.93	▲ 69	143.75%	▲ \$4.16	234.94%
Vivienda Usada	49	\$1.19	109	\$3.17	▲ 60	122.45%	▲ \$1.99	167.84%
Viviendas FSV	3	\$0.03	7	\$0.07	▲ 4	133.33%	▲ \$0.04	117.79%
Otras Líneas*	7	\$0.08	13	\$0.23	▲ 6	85.71%	▲ \$0.15	185.29%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>\$3.07</b>	<b>246</b>	<b>\$9.41</b>	<b>▲ 139</b>	<b>129.91%</b>	<b>▲ \$6.34</b>	<b>206.48%</b>

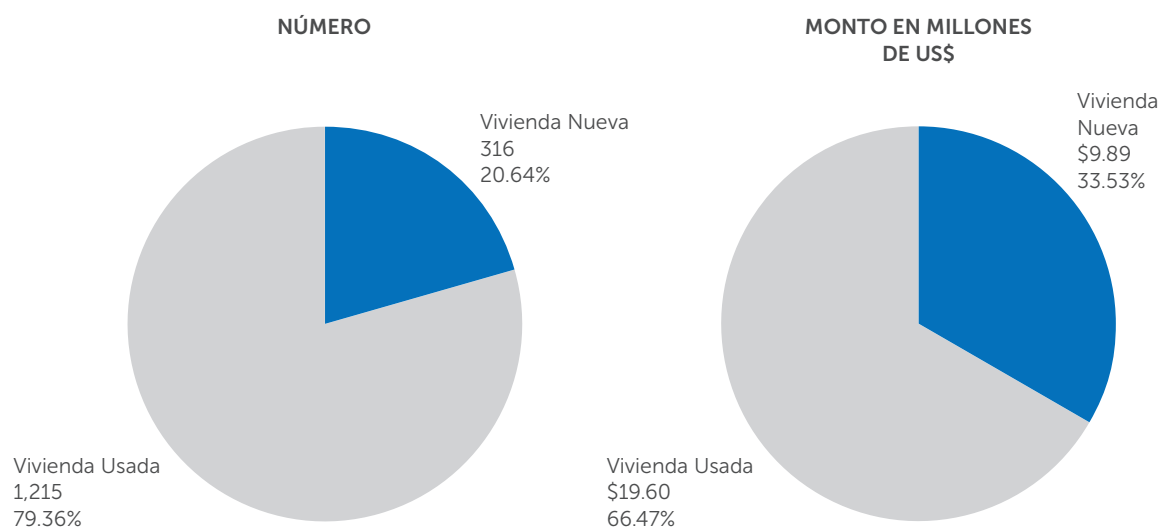
\* Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.



- **Programa Casa Joven**

Durante el año 2015 el Programa Casa Joven registró excelentes resultados, beneficiando a **1,495** jóvenes por una inversión de **US\$28.66** millones. Del total de esa inversión **303** créditos por **US\$9.34** millones se destinaron a *Vivienda Nueva*, y para *Vivienda Usada* un total de **US\$19.32** millones por **1,192** créditos otorgados.

LÍNEA FINANCIERA	NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2014		2015		TOTAL	
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$
Vivienda Nueva	13	\$0.55	303	\$9.34	316	\$9.89
Vivienda Usada	23	\$0.29	1,192	\$19.32	1,215	\$19.60
TOTAL	36	\$0.83	1,495	\$28.66	1,531	\$29.49



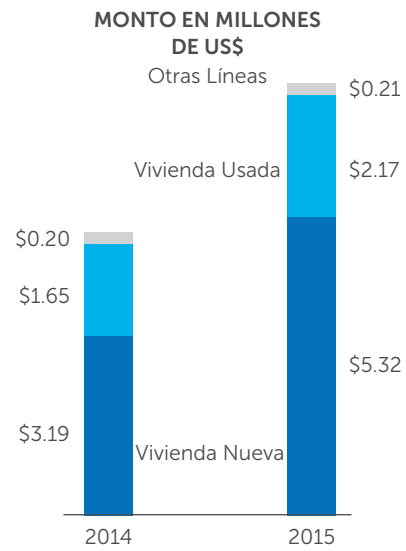
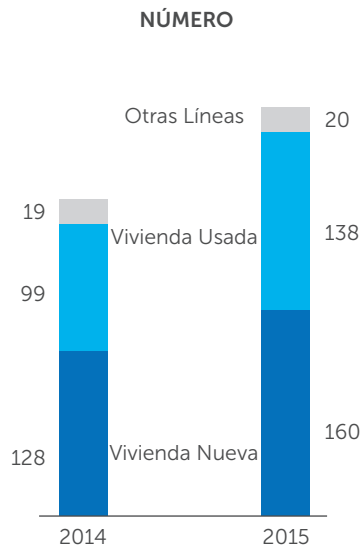
El Programa Casa Joven, representó del total de los créditos otorgados en el 2015 el **19.8%** en número y el **20.0%** en monto.

- **Programa Aporte y Crédito**

El programa dirigido a trabajadores del sector de ingresos variables, contribuyó a brindar soluciones habitacionales a **318** familias por un monto de **US\$7.70** millones, distribuido de la siguiente manera:

LÍNEA FINANCIERA	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	MILLONES \$	NÚMERO	%	MILLONES	%
Vivienda Nueva	128	\$3.19	160	\$5.32	▲ 32	25.00%	▲ \$2.13	66.59%
Vivienda Usada	99	\$1.65	138	\$2.17	▲ 39	39.39%	▲ \$0.52	31.42%
Otras Líneas*	19	\$0.20	20	\$0.21	▲ 1	5.26%	▲ \$0.01	4.73%
TOTAL	246	\$5.04	318	\$7.70	▲ 72	29.27%	▲ \$2.65	52.63%

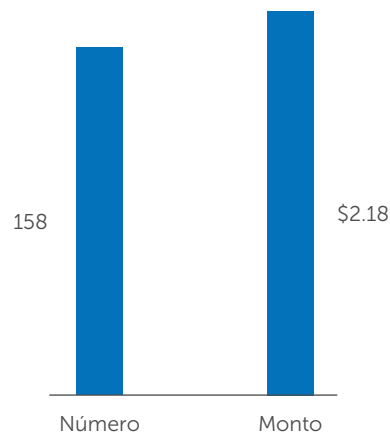
\*Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, y Lote e Instalación de Servicios.



- **Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional**

Como apoyo al "Programa de Vivienda y Mejoramiento Integral de Asentamientos Urbanos Precarios, Fase II", se ejecutó desde el mes de Febrero 2015 el Sistema de ahorro y Financiamiento Habitacional, por medio del cual se han entregado créditos para viviendas de interés social como se muestran a continuación:

LÍNEA FINANCIERA	FEBRERO – DICIEMBRE 2015	
	NÚMERO	MILLONES \$
Vivienda Nueva	158	\$2.18





### 3. APOYO A LA GENERACIÓN DE VIVIENDA NUEVA

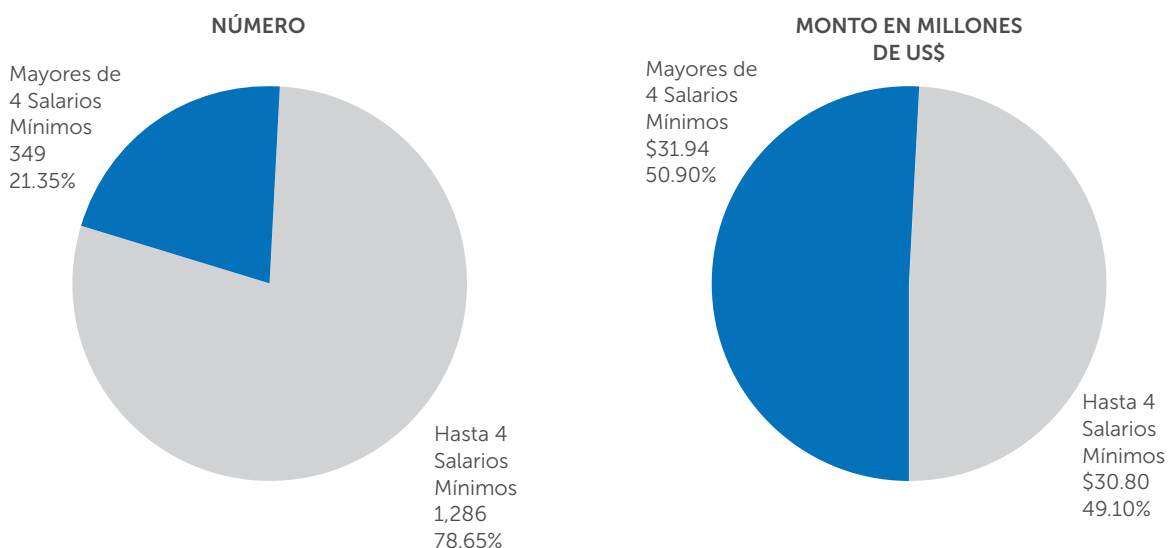
Para proyectos de vivienda nueva el FSV brinda factibilidad de financiamiento de largo plazo a los clientes que desean financiar la compra de su vivienda por medio de crédito con el FSV, con montos de financiamiento de acuerdo a la Política Crediticia vigente y a la capacidad de pago de los solicitantes,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

#### a. Factibilidades otorgadas a proyectos de vivienda en atención a solicitud de empresas constructoras

Durante el año 2015, se brindó apoyo a empresas constructoras principalmente generadoras de vivienda de interés social, otorgando factibilidades a **59** proyectos con **1,635** viviendas por un total de **US\$62.74** millones de dólares, ubicándose **1,286** viviendas (**78.65%**) con precios de hasta US\$32,200.00.

	2014		2015		VARIACIÓN			
	VIVIENDAS	MILLONES \$	VIVIENDAS	MILLONES \$	VIVIENDAS	%	MILLONES \$	%
Hasta 4 Salarios Mínimos	1,098	\$25.44	1,286	\$30.80	▲ 188	17.12%	▲ \$5.36	21.07%
Mayores de 4 Salarios Mínimos	1,454	\$128.35	349	\$31.94	▼ -1,105	-76.00%	▼ -\$96.41	-75.11%
TOTAL	2,552	\$153.79	1,635	\$62.74	▼ -917	-35.93%	▼ -\$91.05	-59.20%

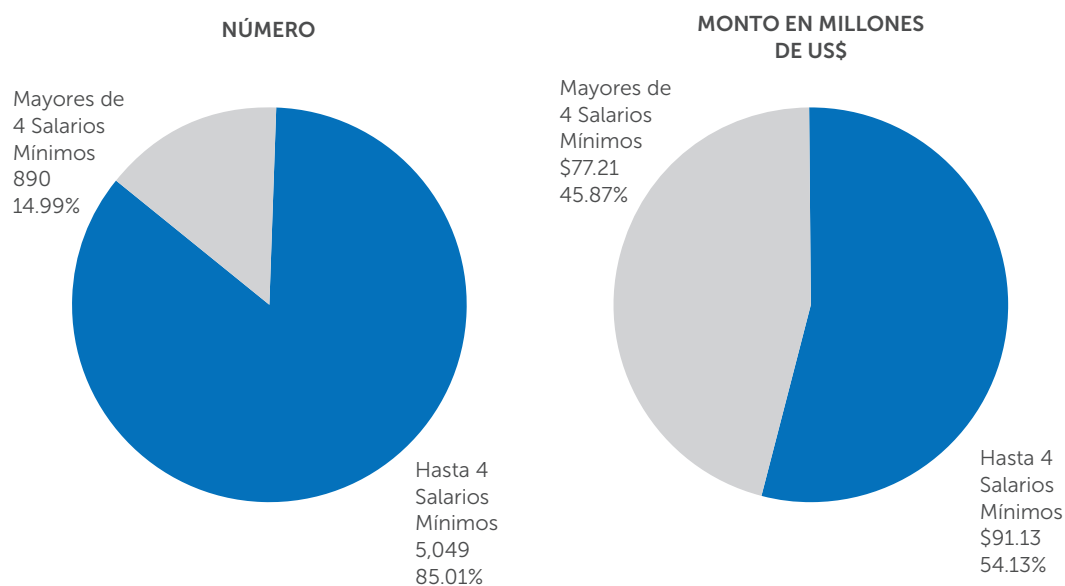
Nota: No todas las factibilidades de proyectos habitacionales se concretan en construcciones.



### b. Oferta de vivienda nueva disponible

La oferta a vivienda nueva concentró al cierre de 2015, 69 proyectos habitacionales que contaban con 5,939 viviendas nuevas por \$168.34 millones, mostrando una reducción respecto al cierre de 2014 de 958 viviendas por US\$41.82 millones.

	2014		2015		VARIACIÓN			
	VIVIENDAS	MILLONES \$	VIVIENDAS	MILLONES \$	VIVIENDAS	%	MILLONES \$	%
Hasta 4 Salarios Mínimos	5,515	\$96.77	5,049	\$91.13	▼-466	-8.45%	▼-\$5.64	-5.83%
Mayores de 4 Salarios Mínimos	1,382	\$113.39	890	\$77.21	▼-492	-35.60%	▼-\$36.18	-31.91%
Total	6,897	\$210.16	5,939	\$168.34	▼-958	-13.89%	▼-\$41.82	-19.90%



## 4. CARTERA HIPOTECARIA

El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional, al mes de diciembre de 2015 registró el 64.45% de participación del número de créditos para vivienda vigentes en el sistema financiero; es importante destacar que el FSV cuenta con mecanismos para el saneamiento de la cartera hipotecaria teniendo en cuenta su rol social y el objetivo de facilitar que las familias conserven su casa propia; por lo que ofrece modalidades para que los clientes que por diversas

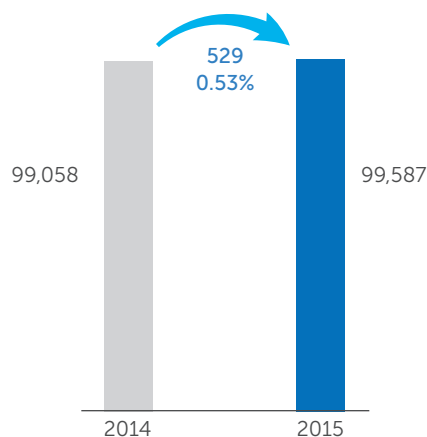
razones se han retrasado en el pago de su préstamo, puedan mantener al día el pago de su casa y mantengan el patrimonio familiar.

### a. Aspectos Generales

Para el cierre del año 2015 se registraron **99,587** préstamos en cartera hipotecaria por **US\$920.00** millones experimentando un incremento de **0.53%** equivalente a **529** préstamos respecto el cierre del año 2014; además se registró un total de **123,756** préstamos administrados por **US\$1,152.64** millones.

#### Préstamos en Cartera Hipotecaria

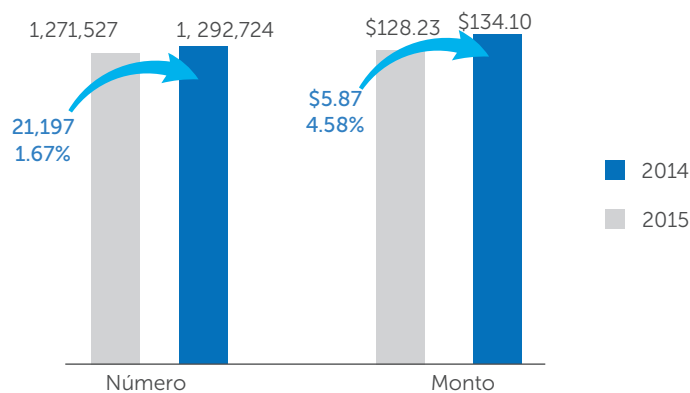
En Número



Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año **2015** registró **US\$134.10** millones correspondientes a **1,292,724** pagos recibidos.

#### Recaudación de Cartera en Efectivo

Número y Millones US\$

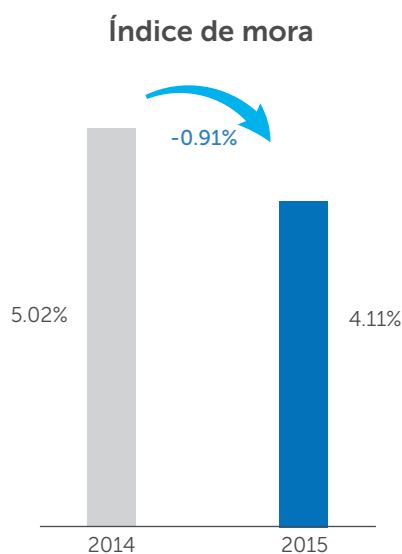


Del total de pagos recibidos, **721,555** fueron pagos directos por **\$81.42** millones (representando 55.82% en número y 60.72% en monto) y **571,169** pagos por planilla por **\$52.67** millones (44.18% en número y 39.28% en monto).

### b. Reducción del Índice de Mora

Al cierre de 2015 el Índice de Mora de la Cartera Hipotecaria registró un valor de **4.11%**, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

- El cumplimiento de las metas de otorgamiento de créditos.
- Traslados a las cuentas de orden de acuerdo a lineamientos establecidos.
- El crecimiento de la cartera por la implementación de nuevas medidas.
- Agilización de los trámites de recuperación judicial en los juzgados.



Las medidas de apoyo brindadas para que los usuarios conserven su vivienda, muestran los siguientes resultados:

MEDIDAS DE APOYO	2014	2015	VARIACIÓN
Aplicación de cotizaciones	5,293	4,568	▼ -725
Reestructuración de deuda	2,018	1,801	▼ -217
Planes temporales de pago	1,450	1,192	▼ -258
Refinanciamientos	94	77	▼ -17
Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera	58	62	▲ 4
Plan temporal por desempleo	11	17	▲ 6
<b>TOTAL</b>	<b>8,924</b>	<b>7,717</b>	<b>▼ -1,207</b>

### *c. Programa Especial Permutas Policía Nacional Civil*

Desde el mes de mayo de 2015 el FSV impulsó el programa especial de permutas dirigidos a agentes de la corporación policial, que tiene como propósito ofrecer oportunidades a los agentes policiales y sus familias para que cambien de vivienda a causa de la violencia, y consiste en ofrecer al interesado permutas de viviendas disponibles en el FSV abonando el monto que el agente había pagado en la vivienda que dejó, al valor de la vivienda a la que se traslada. Además, las cuotas que no pagó, durante el tiempo en que el proceso estaba en trámite, son congeladas hasta que el policía ha cumplido un mes de vivir en la nueva vivienda.



Al cierre de 2015 se recibieron 67 solicitudes para trámites de suspensión temporal del pago de las cuotas hipotecarias para miembros de la corporación policial, distribuidas de la siguiente manera:

57 clientes ya se les aprobaron y tienen activa la suspensión del pago.

4 casos que optaron por la permuta

6 expedientes devueltos por las siguientes razones:

1 caso desistió de trámite.

1 préstamo con mora.

2 no cumplen con los requisitos.

2 no mostraron interés en continuar con trámite.



## B. Modernización de gestión institucional

En el año 2015 el FSV impulsó importantes medidas de modernización y fortalecimiento institucional y financiero, convirtiéndola en una institución más preparada para enfrentar los retos posteriores y abrir mayores posibilidades de acceso a créditos; entre las medidas se encuentran:

### 1. APERTURA NUEVA SUCURSAL PASEO



Se facilitó el acceso a créditos hipotecarios con la apertura de la nueva Sucursal Paseo, ubicada en el Centro Comercial Orión, el 19 de junio de 2015; descentralizando el servicio y brindando mayor accesibilidad, modernas instalaciones, atención personalizada y horarios convenientes.

Entre los trámites que se realizan se encuentran: precalificación de solicitudes de crédito, consulta de información de las diferentes líneas de créditos, requisitos, condiciones y ventajas; información sobre la oferta de vivienda nueva, recepción de solicitudes. Así mismo, la generación de estados de cuentas, consultas sobre cobertura de seguro, opciones para el pago de mora y formas de pagos, entre otros servicios.

En el período de **junio a diciembre de 2015** se han escriturado un total de **109** créditos por un monto de **US\$3,173,985.82** con crédito promedio de **US\$29,119.14**.



## 2. NUEVA VENTANILLA DE ATENCIÓN EN LOS ÁNGELES



Se inauguró el 10 de diciembre de 2015 la nueva ventanilla de atención en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles, en la cual se brindan servicios como: precalificación de clientes, información y promoción de las Líneas, programas crediticios y proyectos habitacionales en El Salvador, recepción de documentación para iniciar trámite de crédito, facilitación de modelos de instrumentos de poderes, información y asesoría sobre canales de pago desde USA, emisión de reporte crediticio de la SSF y situación fiscal, información sobre trámites institucionales como: Devolución de cotizaciones, estados de cuentas, excedentes y otros.

Uno de los factores claves para la apertura de la nueva ventanilla fue el apoyo recibido por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, quien mostró apertura para que el FSV operara en las ventanillas de los Consulados o representaciones diplomáticas en el exterior, lo que permitió que se firmara el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el FSV el 23 de noviembre de 2015.

## 3. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO, AB@NKS

Se ejecutó la actualización del sistema bancario, Ab@nks, con el objeto principal de modernizar nuestro software, migrando de la versión 7 que se poseía a la **versión 11**, el proyecto finalizó el mes de marzo de 2015.



En la ejecución estuvieron involucrados los usuarios de los diferentes módulos, en los que se llevaron a cabo acciones como: actualización (7 módulos), reemplazo (6 módulos), migración (11 módulos) y adquisición de nuevos (4 módulos).

#### 4. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIO A LA POBLACIÓN

##### a. Centro de atención telefónica del FSV (Call Center)

Durante el 2015 se atendieron **81,627** llamadas, registradas de la siguiente manera:

- **80,456** se recibieron en Call Center 190 y
- **1,171** a través de la línea gratuita para Estados Unidos.



**1-844-357-0715**

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

### *b. Acercamiento de servicios a nuestros clientes*

A través de “Tu Fondo móvil”, se participó en 207 eventos atendiendo 4,167 clientes:

- 84 Visitas a empresas con 2,125 clientes atendidos,
- 11 Ferias de Viviendas en centros comerciales con 613 clientes atendidos,
- 50 Ferias de Viviendas en Proyectos Vivienda Nueva con 644 clientes atendidos y,
- 62 eventos diversos con 785 clientes atendidos.



### *c. Ampliación de canales de pago*

Al cierre de 2015 el FSV brinda una amplia red de puntos de pago:

- Se pasó de 120 a 370 puntos de pago en 7 bancos y Punto Express,
- Pagos a través del sitio web, con 3,261 clientes matriculados,
- Pago Electrónico Gobierno de El Salvador, 2,965 abonos a préstamos por un monto de \$1.14 millones.

### *d. Medios electrónicos*

A continuación se detallan las consultas realizadas por los clientes a través de medios electrónicos en el año 2015:

- 116,461 consultas en Kioscos;
- 393,291 visitas en Sitio Web, y
- 1,587 precalificaciones desde dispositivos móviles.



### e. Atención personalizada en todas sus Agencias

En las oficinas del FSV se atendieron **263,461** clientes de la siguiente manera:

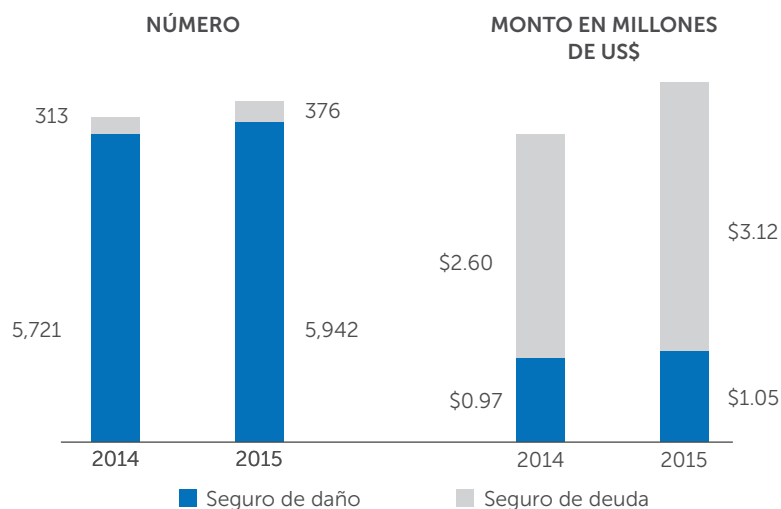
- **210,287** en Oficina Central;
- **28,051** en Agencia Santa Ana;
- **14,774** en Agencia San Miguel y
- **10,349** en Sucursal Paseo.



## 5. TRÁMITES DE RECLAMOS DE SEGUROS

El FSV brinda con el otorgamiento de crédito una amplia cobertura para la protección del patrimonio familiar, incluyendo seguro de daño y de deuda. Las pólizas de seguros contemplan un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda protegiendo la construcción original de la misma, así como las remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan reportado y/o financiado por el FSV. Además, la vivienda está asegurada mientras el financiamiento esté vigente. Por su parte el seguro de deuda es aplicado en los casos: de muerte de deudor o codeudor y por invalidez total del 66.6% en adelante. Para el año 2015 se atendieron un total de **6,318** reclamos de seguros por **US\$4.17** millones; a continuación se presentan los resultados obtenidos:

PÓLIZA	2014		2015		VARIACIÓN	
	CASOS	MILLONES	CASOS	MILLONES	CASOS	MILLONES
Seguro de daño	5,721	\$0.97	5,942	\$1.05	▲ 221	▲ \$0.08
Seguro de deuda	313	\$2.60	376	\$3.12	▲ 63	▲ \$0.52
Totales	6,034	\$3.57	6,318	\$4.17	▲ 284	▲ \$0.60



## 6. FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO PUNTUAL

Se realizó el sorteo de la Promoción del Cliente Puntual denominada “Pagar y ganar con el FSV, ¡La mejor decisión!”, con la cual se buscaba fortalecer la cultura de pago responsable entre los clientes, con el objetivo de que conserven su patrimonio familiar.

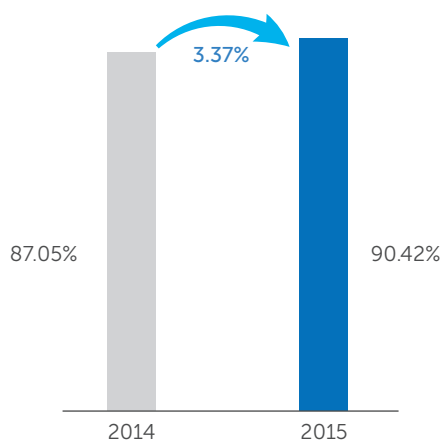
El sorteo se realizó de forma electrónica y aleatoria participando los clientes que pagaron su préstamo al día al 30 de septiembre de 2015, a través de las diferentes formas de pago, resultando 120 ganadores propietarios de: 3 motocicletas, 5 Televisores de 32 pulgadas, 6 Bicicletas, 6 Cocinas de gas y 100 Certificados de supermercado por un valor de \$50.00. Además, se eligieron 50 ganadores suplentes.



## 7. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad (SCG), la atención brindada a los clientes actuales y futuros es de mucha importancia, por lo que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener información valiosa para el proceso de mejora continua.

Índice de satisfacción al cliente



Para el cierre de **2015**, el indicador de satisfacción al cliente presentó **90.42%** de resultado, incrementando en **3.37** puntos porcentuales respecto al resultado del año 2014 que registró **87.05%**.



## C. Sustentabilidad y calidad en los servicios

### 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL FSV

El FSV, desde hace 7 años, es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 para las actividades de prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en la totalidad de sus 22 procesos. Los resultados de las auditorías del SGC han ratificado la eficacia del Sistema, y en consecuencia, el mantenimiento de la certificación, evidencia de ello es que por segundo año consecutivo se ha registrado cero (0) no conformidades.

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	Auditoría externa May. 2009	Auditoría externa May. 2010	Auditoría externa May. 2011	Auditoría externa Mar. 2012	Auditoría externa Abr. 2013	Auditoría externa Abr. 2014	Auditoría externa Feb. 2015
No conformidad	3	2	2	3	2	0	0
Observación	8	6	7	10	9	10	14
Oportunidad de mejora	7	6	12	15	16	15	14
Puntos fuertes	7	6	7	7	8	9	8

Las **Auditorías de Seguimiento (AS)** son realizadas cada año, las **Auditorías de Recertificación** son realizadas cada 3 años, ambas por un ente externo.



## 2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizó el evento de rendición de cuentas el 7 de julio de 2015, contando con una participación de 129 invitados entre los cuales se encontraban medios de comunicación, sector construcción, clientes y público en general.



En el año 2015 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **1,045** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal Gobierno Abierto.
- Atención de **135** solicitudes de información, la cuales fueron resueltas en un promedio de **4.26** días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

## 3. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015-2019

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015 – 2019 fue autorizado en Asamblea de Gobernadores sesión AG-145 del 3 de julio de 2015.

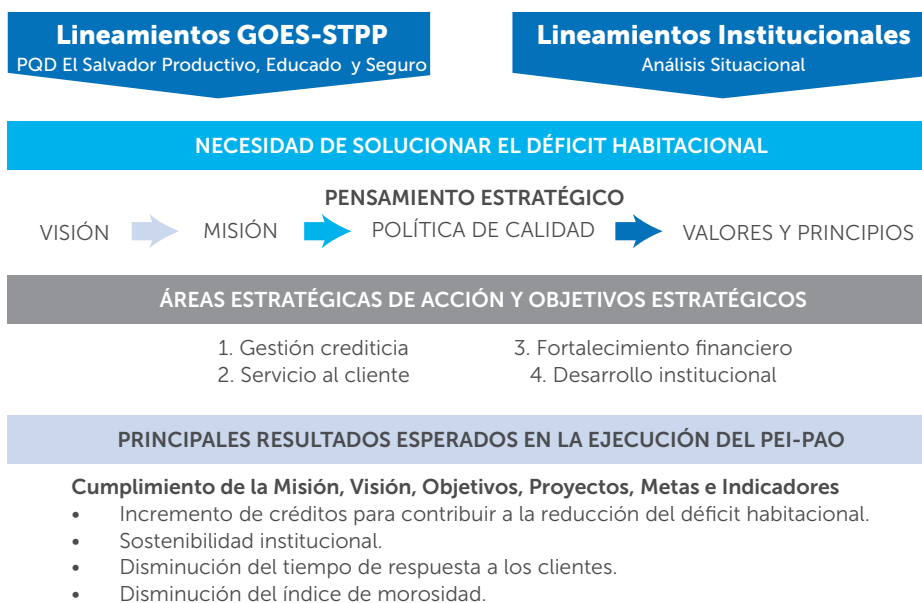
El PEI fue definido mediante un proceso participativo con diversos sectores, incluyendo los representados en los Órganos de Dirección, los distintos niveles jerárquicos de la institución y las unidades de gestión existentes; de forma que los compromisos institucionales que refleja son el resultado de un proceso analítico con activa participación en la definición del direccionamiento estratégico.



El PEI está integrado por dos grandes componentes:

- Pensamiento Estratégico Institucional, que representa las orientaciones maestras del rumbo institucional y del compromiso para con el país, y
- Plan de Largo Plazo, que incorpora los compromisos concretos de la Institución en términos de proyectos, está ordenado por áreas estratégicas de acción.

## PROCESO DE PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL



## 4. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

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

### Informe con Estados Financieros al 30 de junio de 2015 vigente al cierre del ejercicio 2015

FitchRatings		ZUMMARATINGS	
	2015		2015
Emisor	A+	Emisor	A
Emisiones	AA-	Emisiones	A+

### ASPECTOS RELEVANTES DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO

- La calidad de cartera de FSV es razonable para los riesgos inherentes al segmento de mercado atendido.
- Los resultados sólidos, por buen desempeño financiero de FSV durante los últimos años se sustenta en su margen de interés amplio.
- Estructura de fondeo favorable, proveniente de las cotizaciones previsionales previas y de las emisiones.
- La eficiencia operativa buena.
- Base patrimonial robusta, se prevé que la capitalización se mantendrá sólida en el horizonte de la clasificación.
- El nivel de solvencia patrimonial favorece la flexibilidad financiera y respaldo de los activos de baja productividad.
- La tendencia favorable en el índice de mora y nivel de cobertura de reservas.
- Desempeño consistente con la generación de utilidades además de adecuados índices de eficiencia administrativa y rentabilidad patrimonial.
- Evolución de la estructura financiera, determinada por la expansión de la cartera de créditos.
- Promoción de políticas y programas orientados al incentivo de la demanda crediticia entre las cuales se menciona: "Casa Joven" y "Política de Reducción de Tasas de Interés para nuevos créditos".

## 5. DISTINCIONES RECIBIDAS

Durante el año 2015, el FSV obtuvo los siguientes reconocimientos por su destacada labor institucional:

- **RANKING WEB DE ISD**, el Fondo Social para la Vivienda recibió una calificación de **10** puntos por parte de Iniciativa Social para la Democracia (ISD) en el Ranking Web presentado como parte del Primer Informe de Monitoreo de Transparencia a la Gestión del Presidente Salvador Sánchez Cerén 2014-2015, en el cual fueron evaluadas **93** instituciones públicas.



- **TRIBUNAL DE ÉTICA GUBERNAMENTAL**, otorgó un reconocimiento a la Comisión de Ética del Fondo Social para la Vivienda en la categoría “Constructores de la ética pública 2015” por su sobresaliente esfuerzo en la implementación de una estrategia novedosa en la difusión de la ética pública con su personal.



## 6. HABILITACIÓN Y MODERNIZACIÓN

Dando cumplimiento a objetivos como: optimización de los recursos disponibles del FSV, dar cumplimiento a la recomendación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social sobre la necesidad de contar con un espacio para que los empleados ingieran sus alimentos, además de incrementar el patrimonio del FSV y dar plusvalía al edificio existente; en agosto 2015, se realizó la habilitación del Edificio de Usos Múltiples.



El edificio cuenta con salón de usos múltiples y comedor de empleados, áreas de oficinas varias, área de archivos, almacén, oficinas de administración de documentos, estacionamiento para empleados y bodega, entre otros.

Además, el edificio cuenta con un sistema de resguardo de documentos que se ha caracterizado por su efectividad debido a la utilización de archivos móviles de alta densidad, brindando beneficios como: disminución del área destinada para archivos y fácil proceso de búsqueda y almacenamiento de documentos.





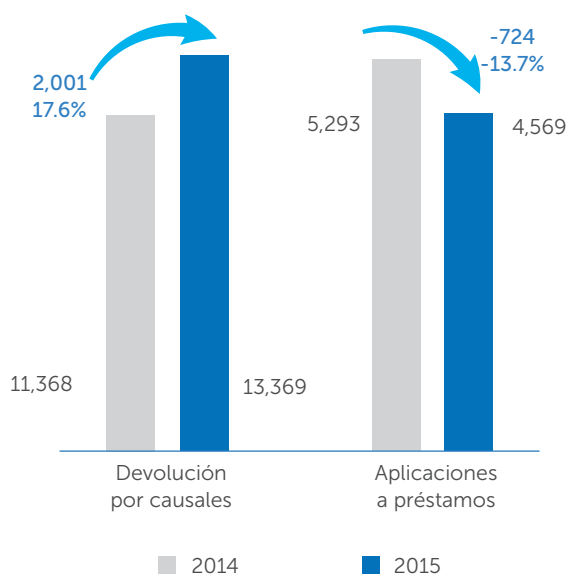
## VI. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

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 del pago de intereses y amortización del capital principal, de acuerdo al siguiente detalle:

## 1. Devolución y aplicación de cotizaciones

Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2015 se atendieron **17,938** casos por **US\$9.17** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total permanente y muerte con **13,369** casos por **US\$8.15** millones, dicha causal mostró un incremento de **2,001** casos respecto al año anterior; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **4,569** casos por **US\$1.02** millones.

COTIZACIONES	2014	2015	VARIACIÓN
<b>DEVOLUCIÓN POR CAUSALES (Jubilación, Incapacidad total permanente y Muerte)</b>			
Número	11,368	13,369	2,001 17.6%
Millones \$	\$7.15	\$8.15	\$1.00 14.0%
<b>APLICACIONES A PRÉSTAMOS</b>			
Número	5,293	4,569	-724 -13.7%
Millones \$	\$1.03	\$1.02	-\$0.01 -1.3%

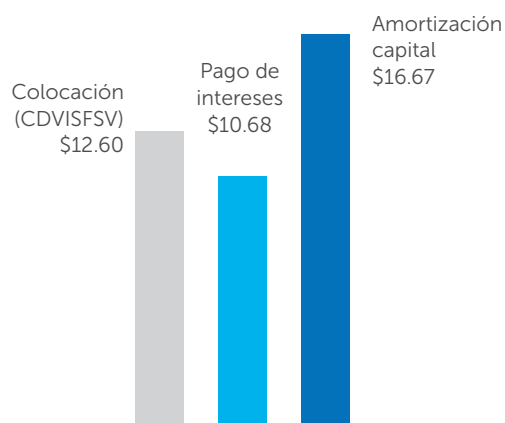


## 2. Otros compromisos

### a. Títulos valores

Un compromiso significativo de la institución es el pago realizados a los títulos valores emitidos en Bolsa de Valores y adquiridos por las administradoras de fondos de pensiones. Para el año 2015, se realizó colocación de títulos valores por **US\$12.60** millones, se efectuaron pagos de capital por **US\$16.67** millones, pago de intereses por **US\$10.68** millones; además las emisiones al periodo informado acumulaban saldos por **US\$222.39** millones.

CONCEPTOS En millones de US\$	2014	2015	VARIACIÓN
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	\$18.73	\$12.60	-\$6.13
Amortización a capital	\$15.92	\$16.67	\$0.75
Pago de intereses	\$9.85	\$10.68	\$0.83
Saldos por emisiones	\$226.46	\$222.39	-\$4.07
Tasa de interés ponderada	4.74%	4.76%	0.02%

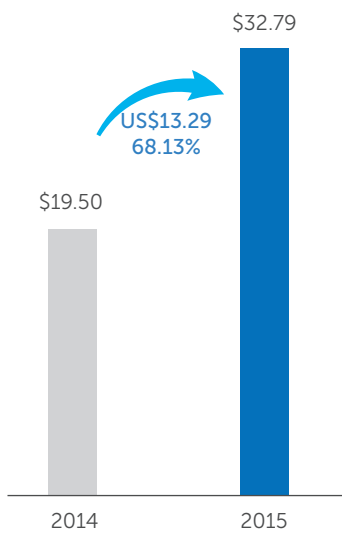


### b. Préstamo BANDESAL

Al mes de diciembre de 2015 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) mostró un saldo de **US\$32.79** millones, generando un incremento de **US\$13.29** millones equivalente a **68.13** puntos porcentuales respecto del año anterior, este incremento se debió a que se efectuaron dos desembolsos, el primero con fecha 27 de noviembre de 2015 por un monto de **US\$13.18** millones, y el segundo con fecha 15 de diciembre de 2015 por un valor de **US\$1.82** millones. Ambos para un plazo de un año.



RUBROS EN MILLONES DE US\$	2014	2015	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
BANDESAL	\$19.50	\$32.79	\$13.29	68.13%



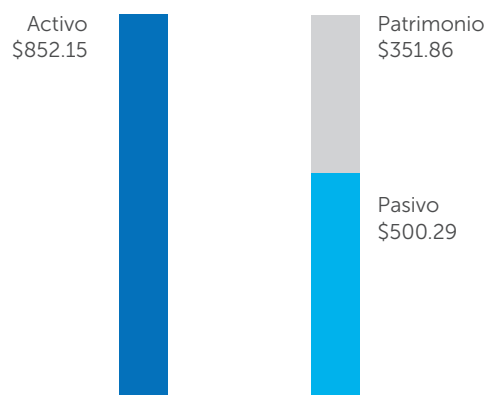


## VII. RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS

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. Estados financieros 2015

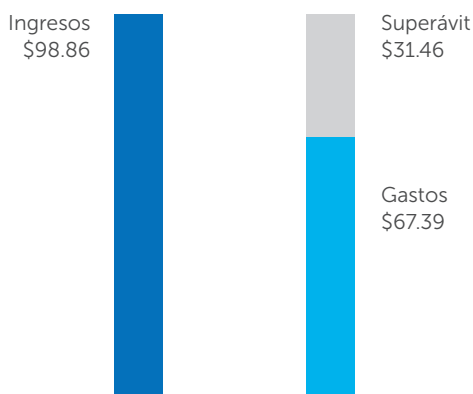
### a. Balance de situación



En el año 2015 el balance de situación cerró con los siguientes resultados:

- Las cuentas destacadas en el rubro de los Activos son la Cartera Hipotecaria y la Disponibilidad, que entre ambos acumulan el **96.7%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con **US\$232.7 millones (46.51%)**, los Títulos Valores que acumulan **US\$222.4 millones (44.45%)** y la línea rotativa de financiamiento de BANDESAL, con un saldo de **US\$32.9 millones (6.58%)**. Cuentas que representan en su conjunto un **97.6%** del Pasivo Total.
- El Patrimonio incluye Reservas Generales por **US\$296.45 millones (84.25%)**, constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y **US\$31.5 millones** del ejercicio 2015, montos que se han acumulado para financiar, en gran parte, el Plan de Inversión.

## b. Estado de resultados



Igualmente se presenta a continuación la información correspondiente al estado de resultados al cierre de 2015:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan **US\$71.2 millones (72.00%)** del total y Otros Ingresos **US\$27.0 millones (27.33%)**, el primero que incluye el cobro de los intereses generados por la Cartera Hipotecaria en Balance y los segundos los recibidos por préstamos en Cuentas de Orden.
- Los gastos más representativos para el periodo 2015 son: Gastos Administrativos por **US\$22.8 millones**, Saneamiento de Préstamos Hipotecarios **US\$21.7 millones**, y los Gastos Financieros por **US\$13.0 millones**, acumulando en su conjunto el **58.15%** de los Gastos Totales.
- El superávit del ejercicio fue de **US\$31.5 millones**, el cual pasará a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

## 2. Indicadores financieros

La eficiente administración ejercida durante el año 2015 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

	2014	2015	VARIACIÓN
<b>A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)</b>	<b>10.20%</b>	<b>9.39%</b>	-0.81% ▼
<b>B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)</b>	<b>3.76%</b>	<b>3.77%</b>	0.01% ▲
<b>C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo:</b>			
<b>a. Cartera Vencida</b>	<b>\$43.25 millones</b>	<b>\$ 37.85 millones</b>	-\$5.40 millones ▼
Reserva	162.86%	169.95%	
<b>a. Cartera Reestructurada</b>	<b>\$ 49.24 millones</b>	<b>\$ 66.24 millones</b>	\$17.00 millones ▲
Reserva	100.00%	100.00%	
<b>a. Activos Extraordinarios</b>	<b>\$ 25.40 millones</b>	<b>\$ 30.37 millones</b>	\$4.97 millones ▲
Reserva	100.00%	100.00%	

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

### 3. Informe de los auditores independientes



**Elías & Asociados**  
Auditores Externos y Consultores Gerenciales



MEMBER FIRM  
JHI INTERNATIONAL

#### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA

**A la Honorable Asamblea de Gobernadores del  
Fondo Social para la Vivienda:**

##### *Introducción.*

Hemos efectuado la auditoría de los Estados Financieros adjuntos del Fondo Social para la Vivienda (FSV), que comprenden los Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los Estados de Rendimiento Económico, de Ejecución Presupuestaria y de Flujo de Fondos correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

##### *Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros.*

La administración del Fondo Social para la Vivienda es responsable de la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relacionado con la preparación y presentación razonable de Estados Financieros libres de representaciones erróneas importantes, ya sea por fraude o error; así como seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas; y realizar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

##### *Responsabilidad del Auditor.*

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

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

AUDITORIA, ASESORIA GERENCIAL, INFORMATICA E IMPUESTOS

San Salvador,  
El Salvador, Centro América.

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

gerencia@elias.com.sv  
www.elias.com.sv , www.jhi.com

Al efectuar esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros del Fondo Social para la Vivienda, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los Estados Financieros.

**Opinión.** Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera del Fondo Social para la Vivienda al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los Resultados de sus Operaciones, las Ejecuciones Presupuestarias y los Flujo de Fondos por los años terminados en esas fechas, sobre la base de contabilidad descrita en la Nota 1 (a) de los Estados Financieros, aplicadas de manera consistente.

**Otros Asuntos.**

Este informe está destinado únicamente para uso del Fondo Social para la Vivienda, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Esta restricción no pretende limitar la distribución del mismo, que con la autorización respectiva puede ser del conocimiento público.

San Salvador, 09 de Febrero de 2016.

  
Aníbal A. Elías  
Representante Legal  
Elías & Asociados  
Inscripción 859



---

## VIII.ANEXOS





**Fondo Social para la Vivienda**

# **INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO**

AÑO 2015

# Tabla de contenido

I. INFORMACIÓN GENERAL.....	69
II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES.....	69
1. Miembros.....	69
2. Cambios en el período.....	69
3. Número de sesiones en el período.....	70
III. JUNTA DIRECTIVA.....	70
1. Miembros.....	70
2. Cambios en el período .....	71
3. Número de sesiones en el período.....	71
4. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros.....	71
IV. CONSEJO DE VIGILANCIA.....	72
1. Miembros.....	72
2. Cambios en el período.....	72
3. Número de sesiones en el período.....	72
V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR.....	72
1. Miembros.....	72
VI. PLANA GERENCIAL.....	73
1. Miembros.....	73
2. Cambios en el período.....	73
VII. COMITÉ DE AUDITORÍA.....	73
1. Miembros.....	73
2. Número de sesiones en el período.....	74
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	74
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	74

VIII. COMITÉ DE RIESGOS.....	75
<b>1. Miembros.....</b>	<b>75</b>
<b>2. Número de sesiones en el período.....</b>	<b>76</b>
<b>3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....</b>	<b>76</b>
<b>4. Temas corporativos conocidos en el período.....</b>	<b>76</b>
IX. OTROS.....	77

# I. Información general

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

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

## II. Asamblea de Gobernadores

### 1. MIEMBROS

Cargo	Nombre
Ministro de Obras Públicas (Presidente)	Sr. Gerson Martínez.
Ministra de Trabajo y Previsión Social	Licda. Sandra Edibel Guevara Pérez.
Ministro de Hacienda	Lic. Carlos Enrique Cáceres Chávez.
Ministro de Economía	Lic. Tharsis Salomón López.
Gobernadores Propietarios	
<b>Sector patronal</b>	Ing. Juan Enrique Castro Pereira. Lic. William Omar Pereira Bolaños.
<b>Sector laboral</b>	Sr. Francisco Melara Vásquez. Sr. José René Pérez.
Gobernadores Suplentes	
<b>Sector patronal</b>	Ing. Ricardo Hernández Quiróz. Lic. Félix Betancourt Menéndez.
<b>Sector laboral</b>	Sr. José Raúl Rivas Luna. Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña.

### 2. CAMBIOS EN EL PERÍODO

- El Ingeniero Juan Enrique Castro Pereira sustituyó a partir del 6 de octubre de 2015 al Ingeniero Carlos Donald Pacheco, en el cargo de Gobernador Propietario por el Sector Patronal, debido a finalización en su período.

- El Licenciado William Omar Pereira Bolaños sustituyó a partir del 6 de octubre del 2015 al Ingeniero Ricardo Hernández Quiróz, como Gobernador Propietario del Sector Patronal por finalización del período.
- El Ingeniero Ricardo Hernández Quiróz sustituyó a partir del 6 de octubre de 2015 al Arquitecto José Ricardo Nuila Bonilla, de su cargo como Gobernador Suplente por el Sector Patronal, debido a finalización en su período.
- El Licenciado Félix Betancourt Menéndez sustituyó a partir del 6 de octubre de 2015 al Ingeniero Juan Enrique Castro Pereira, de su cargo como Gobernador Suplente por el Sector Patronal, debido a finalización en su período.

### 3. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO

Fecha de Sesión	Tipo de Sesión	N° de Acta	Total de Asistentes
25 de marzo	Ordinaria	AG-141	12
10 de abril	Extraordinaria	AG-142	11
13 de mayo	Extraordinaria	AG-143	9
19 de junio	Extraordinaria	AG-144	8
02 de julio	Extraordinaria	AG-145	7
29 de octubre	Ordinaria	AG-146	12
13 de noviembre	Extraordinaria	AG-147	10

## III. Junta Directiva

### 1. MIEMBROS

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. José Tomás Chévez Ruíz.
<b>Directores Propietarios</b>	
<b>Sector público</b>	Arq. Roberto Góchez Espinoza. Sr. José Federico Bermúdez Vega.
<b>Sector patronal</b>	Lic. Roberto Díaz Aguilar.
<b>Sector laboral</b>	Lic. José María Esperanza Amaya.
<b>Directores Suplentes</b>	
<b>Sector público</b>	Dra. Elvia Violeta Menjivar Escalante. Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado.
<b>Sector patronal</b>	Ing. Enrique Oñate Muyshondt.
<b>Sector laboral</b>	Sr. Gilberto Lazo Romero.

## 2. CAMBIOS EN EL PERÍODO

- El Sr. Daniel Antonio Cerón Navidad, quien falleció el 31 de diciembre de 2014, fue sustituido por el Licenciado José María Esperanza Amaya, y funge como Director Propietario de la Junta Directiva a partir del 28 de abril del 2015.
- El Sr. Gilberto Lazo Romero sustituyó al Licenciado José María Esperanza Amaya (que pasó a ser Director Propietario) de su cargo como Director Suplente por el sector laboral, a partir del 28 de abril del 2015.

## 3. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO

No. de sesiones	No. de actas	Tipo de sesión
234	Desde la 001/2015 Hasta la 234/2015	Ordinarias.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA SOBRE LA PERMANENCIA O ROTACIÓN DE MIEMBROS

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

- Los miembros de Junta Directiva durarán en sus cargos por tres años y podrán ser reelectos, excepto los del sector laboral y patronal.
- Por cada director propietario habrá un director suplente nombrado en la misma forma que el titular.
- El director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del 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 al fallecido, renunciante o definitivamente impedido. Mientras se realiza la sustitución actuarán los suplentes respectivos.

## IV. Consejo de Vigilancia

### 1. MIEMBROS

Cargo	Sector	Nombre
Presidenta	Sector Público. Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano.	Licda. Verónica Elizabeth Gil de Martínez.
Secretaría	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar.
	Sector Patronal	Lic. Víctor Ernesto Rodríguez Díaz.
	Sector Laboral	Cap. Dionisio Alberto López Beltrán.

### 2. CAMBIOS EN EL PERÍODO

La Licenciada Mirna Guadalupe Castaneda finalizó su periodo en el cargo de Presidenta del Consejo de Vigilancia, siendo sustituida por la Licenciada Verónica Elizabeth Gil de Martínez, quien funge desde el 01 de septiembre del 2015.

### 3. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO

No. de sesiones	Tipo de sesión
48 sesiones 4 sesiones de manera mensual	Ordinarias.

## V. Administración Superior

### 1. MIEMBROS

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. José Tomás Chévez Ruíz.
Gerente General*	Lic. Mariano Aristides Bonilla Bonilla.

\*Del período de julio a agosto de 2015, el Licenciado René Cuéllar Marengo estuvo como Gerente General en funciones.

- No se registraron cambios en la Administración Superior durante el 2015.

## VI. Plana Gerencial

### 1. MIEMBROS

Cargo	Nombre
Gerente General*	Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla.
Gerente de Créditos	Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado.
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuéllar Marengo.
Gerente Administrativo	Lic. Ricardo Antonio Ávila Cardona.
Gerente Legal	Lic. Julio César Merino Escobar.
Gerente de Tecnología de la Información	Ing. Mario Alberto Arias Villareal.
Gerente de Planificación	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente Técnico	Ing. José Armando Escalante Mojica.
Gerente de Servicio al Cliente	Lic. Carlos Orlando Villegas.

\*Del período de julio a agosto de 2015, el Licenciado René Cuéllar Marengo estuvo como Gerente General en funciones.

### 2. CAMBIOS EN EL PERÍODO

El Ingeniero Miguel Francisco Galdámez Rojas con el cargo de Gerente Administrativo, renunció a la institución el día 01 de enero del 2015, puesto que fue cubierto por el Licenciado Ricardo Antonio Ávila Cardona a partir de esa misma fecha.

## VII. Comité de Auditoría

### 1. MIEMBROS

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. José Tomás Chévez Ruíz.
Gerente General*	Lic. Mariano Arístides Bonilla.
Director Propietario Sector Patronal	Lic. Roberto Díaz Aguilar.
Director Propietario Sector Público	Sr. José Federico Bermúdez Vega.
Gerente Legal	Lic. Julio César Merino Escobar.
Jefe Unidad de Auditoría Interna	Lic. Ricardo Isaac Aguilar González.

\*Del período de julio a agosto de 2015, el Licenciado René Cuéllar Marengo estuvo como Gerente General en funciones.



## 2. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO

No. de sesiones	Fecha	Nº de Actas	Total de miembros que asistieron
<b>12 Sesiones Ordinarias</b>	29/01/15	1/2015	6
	26/02/15	2/2015	5
	19/03/15	3/2015	6
	23/04/15	4/2015	6
	21/05/15	5/2015	6
	25/06/15	6/2015	5
	23/07/15	7/2015	6 y 1 invitado*
	20/08/15	8/2015	6
	24/09/15	9/2015	5
	22/10/15	10/2015	6
	19/11/15	11/2015	6
	15/12/15	12/2015	6

\*Ing. Andrés Hernández Martínez – Jefe Unidad de Riesgos.

No se realizaron sesiones extraordinarias durante el periodo de enero a diciembre de 2015.

## 3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO

- Dar seguimiento a las auditorías, tanto internas como externas, desde su comienzo hasta la finalización en todas las instancias administrativas o jurisdiccionales.
- Conocer los informes preliminares y definitivos de la Corte de Cuentas de la República, Superintendencia del Sistema Financiero y otros entes fiscalizadores.
- Dar a conocer a Junta Directiva los reportes semestrales sobre las actividades del Comité de Auditoría.
- Conocer el Plan de Trabajo anual de Auditoría Interna.

## 4. TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO

- Memoria de Labores 2014 y Plan de Trabajo 2015 de la Unidad de Auditoría Interna.
- Gestión de Riesgos para la definición del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna y consideraciones sobre medición del Plan Anual de Trabajo.
- Seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna a febrero de 2015 y consideraciones sobre riesgo residual 2014 - 2015.
- Borrador de informe de Auditoría Financiera practicada al FSV, para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, realizado por la Corte de Cuentas de la República, y

Seguimiento al Plan de Solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según informe Visita de Inspección con Situación Financiera al 30 de septiembre del 2013.

- Informes de Auditoría Interna no programados, realizados en el periodo de enero a abril de 2015.
- Matriz de riesgo inherente y residual del proceso de Auditoría Interna.
- Informe de Auditoría Financiera practicada al FSV, para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, realizado por la Corte de Cuentas de la República, y Seguimiento al plan de solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según informe Visita de Inspección con situación financiera al 30 de septiembre del 2013.
- Seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna a julio de 2015.
- Seguimiento a recomendaciones no cumplidas (septiembre 2015), e Informe de Auditoría Financiera del FSV correspondiente al periodo 2014, realizado por la Corte de Cuentas de la República.
- Seguimiento del Plan de Solución, al 30 de septiembre de 2015, elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según Informe Visita de Inspección con situación financiera al 30 de septiembre del 2013.
- Informes de Auditoría Interna no programados, realizados en el periodo de mayo a octubre de 2015.
- Seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna al mes de noviembre de 2015.

## VIII. Comité de Riesgos

### 1. MIEMBROS

Cargo	Nombre
<b>Directores Propietarios</b>	
Presidente de Comité - Director Externo	Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado.
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. José Tomás Chévez Ruíz.
Jefe Unidad de Riesgos	Ing. José Andrés Hernández Martínez.
<b>Directores Suplentes</b>	
Presidente - Director Externo	Ing. Enrique Oñate Muyschondt.
Gerente General – Director*	Lic. Mariano Aristides Bonilla Bonilla.
Gerente Legal	Lic. Julio César Merino Escobar.

\*Del período de julio a agosto de 2015, el Licenciado René Cuéllar Marengo estuvo como Gerente General en funciones.

No se registraron cambios en el Comité de Riesgos durante el 2015.

## 2. NÚMERO DE SESIONES EN EL PERÍODO

No. de sesiones	Fecha	N° de Actas	Total de miembros que asistieron
4 Sesiones Ordinarias	27/02/2015	01/2015	5
	01/06/2015	02/2015	6
	27/08/2015	03/2014	5
	26/11/2015	04/2014	5

## 3. DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO

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

## 4. TEMAS CORPORATIVOS CONOCIDOS EN EL PERÍODO

- Informes Trimestrales de la Gestión Integral de Riesgos.
- Gestión de Riesgos Financieros y Operativos.
- Plan de revisión anual de las matrices de Riesgo Operacional para cada uno de los procesos de la institución.
- Avance en la implementación de metodología para la Gestión del Riesgo Operacional.
- Pronunciamiento sobre Suficiencia de Reserva.
- Revisión de modelos de valoración de riesgo de crédito.
- Revisión de cumplimiento de normativa de riesgos aplicable.
- Revisión de los informes de las Sociedades Calificadoras de Riesgos.
- Informe anual de Gobierno Corporativo.

## IX. Otros

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

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

# Estadísticas institucionales

## EN NÚMEROS Y MONTOS EN MILLONES DE US\$

AÑO	CRÉDITOS ESCRITURADOS		SALVADOREÑOS BENEFICIADOS	CRÉDITOS VIVIENDA NUEVA	
	NÚMERO	MILLONES \$		NÚMERO	MILLONES \$
1973-2010	253,444	\$1,758.60	1,257,557	128,727	\$1,065.64
2011	6,255	\$92.50	26,271	1,929	\$36.24
2012	5,895	\$83.40	24,759	1,656	\$29.88
2013	6,415	\$93.57	26,943	2,004	\$38.05
2014	5,972	\$93.69	25,082	1,577	\$37.23
2015	7,559	\$143.27	31,748	1,937	\$59.17
TOTAL	285,540	\$2,265.03	1,392,360	137,830	\$1,266.20

AÑO	SALDO BALANCE			ESTADO DE RESULTADOS	
	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	PRODUCTOS	GASTOS
2011	\$766.60	\$531.00	\$235.60	\$80.40	\$54.80
2012	\$780.40	\$515.40	\$265.10	\$81.90	\$52.00
2013	\$808.87	\$517.11	\$291.76	\$91.16	\$60.93
2014	\$821.04	\$511.41	\$309.63	\$92.38	\$61.87
2015	\$852.15	\$500.30	\$351.86	\$98.86	\$67.39

AÑO	DEVOLUCIÓN COTIZACIONES		SALDO COTIZACIONES	COLOCACIÓN DE TÍTULOS VALORES
	CASOS	MILLONES \$		
1973-2010	166,547	\$97.81	\$272.79	\$520.31
2011	10,221	\$6.22	\$265.74	-
2012	12,139	\$7.42	\$257.71	-
2013	12,858	\$7.88	\$249.13	\$22.50
2014	11,368	\$7.15	\$241.47	\$18.73
2015	13,369	\$8.15	\$232.71	\$12.60
TOTAL	226,502	\$134.63		\$574.13

## CRÉDITOS POR PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO

### Programa Vivienda Cercana

GÉNERO	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	%	MILLONES	%
Mujeres	52	\$1.10	138	\$4.23	86	165.38%	\$3.13	285.71%
Hombres	55	\$1.97	108	\$5.18	53	96.36%	\$3.20	162.43%
TOTAL	107	\$3.07	246	\$9.41	139	129.91%	\$6.34	206.48%

### Programa Casa Joven

GÉNERO	2014*		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	%	MILLONES	%
Mujeres	12	\$0.19	609	\$12.61	-	-	-	-
Hombres	24	\$0.64	886	\$16.05	-	-	-	-
TOTAL	36	\$0.83	1,495	\$28.66	-	-	-	-

### Programa Aporte Crédito

GÉNERO	2014		2015		VARIACIÓN			
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	%	MILLONES	%
Mujeres	122	\$2.52	158	\$3.48	36	29.51%	\$0.96	37.93%
Hombres	124	\$2.52	160	\$4.22	36	29.03%	\$1.69	67.12%
TOTAL	246	\$5.05	318	\$7.70	72	29.27%	\$2.65	52.53%

### Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional

Género	2014		2015**		Variación			
	Número	Millones	Número	Millones	Número	%	Millones	%
Mujeres	-	-	66	\$0.91	-	-	-	-
Hombres	-	-	92	\$1.27	-	-	-	-
TOTAL	-	-	158	\$2.18	-	-	-	-

Nota:

\* Datos correspondientes al período Noviembre – Diciembre.

\*\* Datos correspondientes al período Febrero – Diciembre.

### **Oficina Administrativa Agencia Central**

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

### **Sucursal Paseo**

79 Av. Norte y Paseo General Escalón,  
Centro Comercial Orión, San Salvador.  
Tel.: 2231-2100

### **Oficina Administrativa Agencia Santa Ana**

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

### **Oficina Administrativa Agencia San Miguel**

Av. Roosevelt Sur, Plaza Comercial Chaparrastique,  
Locales 14 y 15, San Miguel.  
Tel.: 2684-4600, 2661-3471

### **Ventanilla Los Ángeles**

Consulado de El Salvador en Los Ángeles California,  
3450 Wilshire Blvd, Suite 250, Código Postal 90010,  
Estados Unidos.  
Call Center Gratuito: 1-844-357-0715

