



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

San Salvador, Julio 2017

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	RESUMEN EJECUTIVO.....	2
III.	METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN	5
IV.	GESTIÓN ESTRATÉGICA	6
1.	Generalidades	6
2.	Pensamiento Estratégico.....	6
3.	Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019.....	7
4.	Alineación del PEI con el Plan Quinquenal de Desarrollo	9
5.	Plan Anual Operativo 2017	10
V.	PRINCIPALES RESULTADOS.....	11
1.	Soluciones habitacionales.....	11
2.	Créditos Otorgados.....	12
a.	Por línea financiera.....	12
b.	Por ingresos del solicitante.....	13
c.	Por género del solicitante.....	13
d.	Por edad del solicitante.....	14
e.	Por zona geográfica.....	15
f.	Créditos otorgados FSV y Bancos del Sistema Financiero.....	16
g.	Participación de mercado FSV y Bancos del Sistema Financiero.....	16
3.	Crédito por Programas.....	18
a.	Programa Vivienda Cercana.....	18
b.	Programa Aporte y Crédito.....	18
c.	Programa Casa Joven.....	19
4.	Cartera Hipotecaria.....	20
a.	Cartera hipotecaria administrada.....	20
b.	Reducción del Índice de Mora.....	21
c.	Programa Especial Policía Nacional Civil	22
d.	Proceso prejudicial de mediación y conciliación.....	22
VI.	MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	23
1.	Consolidación de nuevos puntos de atención.....	23
a.	Sucursal Paseo.....	23
b.	Ventanilla de Atención en Los Ángeles	24
2.	Trámites de reclamos de seguros.....	24
3.	Mecanismos de acercamiento de servicios a la población.....	25

4.	Seguimiento de la satisfacción del cliente.....	26
5.	Fomento a la cultura de pago puntual.....	27
6.	Lanzamiento de nuevos servicios electrónicos.....	28
7.	Otros logros relevantes.....	29
a.	Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	29
b.	Clasificación de Riesgo.....	30
c.	Distinciones recibidas.....	31
VII.	OTRAS ACCIONES EJECUTADAS.....	34
1.	Proyectos y acciones.....	34
a.	Proyectos finalizados.....	34
b.	Proyectos que no pudieron ejecutarse.....	34
c.	Proyectos en ejecución.....	34
2.	Mecanismos de participación ciudadana.....	35
a.	Detalle de los mecanismos.....	35
b.	Rendición de cuentas.....	35
c.	Principales resultados relacionados con el cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.....	36
3.	Contrataciones y adquisiciones.....	37
a.	Contrataciones Ejecutadas.....	37
b.	Prórrogas Ejecutadas.....	37
c.	Procesos en Ejecución.....	37
4.	Contratación de personal.....	38
5.	Denuncias y reclamos.....	39
a.	Denuncias interpuestas por el FSV ante la Fiscalía General de la República y el Tribunal de Ética Gubernamental.....	39
b.	Reclamos presentados por clientes.....	39
VIII.	DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS.....	41
IX.	GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	42
1.	Estados Financieros.....	42
2.	Ejecución presupuestaria.....	44
3.	Flujo de fondos.....	45
X.	PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2017- MAYO 2018.....	46
XI.	ANEXOS.....	47

I. INTRODUCCIÓN

El Fondo Social para la Vivienda presenta a la población salvadoreña su Informe de Rendición de Cuentas 2017 correspondiente al período Junio 2014 - Mayo 2017, en el que se consolidan los resultados obtenidos en el gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, el cual está definido por los lineamientos contenidos en el Plan Quinquenal de Desarrollo. El FSV continúa generando cambios y mejoras en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

El Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, ha manifestado su compromiso con la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de las instituciones, con el objeto de fortalecer la gestión que se hace con los recursos públicos. Con este propósito, el informe contiene una exposición de los principales compromisos adquiridos, logros alcanzados y desafíos por solventar, para contribuir a la disminución del déficit habitacional en el país en apoyo a las familias salvadoreñas; además, y refleja el esfuerzo desarrollado por las autoridades y el personal de la institución.

El informe de Rendición de Cuentas se divide en las siguientes secciones: 1) Introducción, 2) Resumen ejecutivo, 3) Metodología y proceso de elaboración, 4) Gestión estratégica, 5) Principales resultados, 6) Modernización de gestión institucional 7) Otras acciones ejecutadas, 8) Dificultades enfrentadas y acciones para superarlas, 9) Gestión financiera y ejecución presupuestaria y 10) Proyecciones de inversión.

En la sección **Gestión Estratégica**, se presentan detalles del plan estratégico institucional vigente para el período 2015-2019, el cual se vincula con los objetivos del Plan Quinquenal de Desarrollo; en la sección **Principales Resultados**, se destacan los resultados obtenidos en la colocación de créditos a las familias salvadoreñas y los logros de la implementación de programas de apoyo a sectores específicos, como son Casa Joven, Vivienda Cercana y Aporte y Crédito, así como información de la cartera hipotecaria y facilidades para que las familias conserven su vivienda.

En la sección **Modernización y Fortalecimiento de Gestión Institucional** se incluyen logros relevantes como la consolidación de la Sucursal Paseo y la Ventanilla en Los Ángeles, mecanismos de acercamiento a la población, lanzamiento de nuevos servicios electrónicos y entre otros logros relevantes, se detalla la sostenibilidad del **Sistema de Gestión de Calidad** (SGC) y distinciones recibidas como reconocimiento al trabajo que el FSV realiza en los temas de ética y acceso a la información pública.

En la sección **Otras Acciones Ejecutadas** se evidencian los resultados obtenidos en los diferentes mecanismos de participación ciudadana, denuncias y reclamos, entre otros tópicos. La sección de **Gestión financiera y ejecución presupuestaria**, refleja los principales resultados en estados financieros, el presupuesto, su ejecución y el flujo de los fondos. Finalmente, en la sección de **Proyecciones de inversión** se establecen las estimaciones proyectadas para el período Junio 2017- Mayo 2018.

II. RESUMEN EJECUTIVO

El Fondo Social para la Vivienda, fiel a su compromiso de brindar financiamiento de soluciones habitacionales a personas trabajadoras salvadoreñas, además de contribuir con la reducción del déficit habitacional, ejecuta sus actividades en el marco del Plan Estratégico Institucional, el cual se encuentra alineado al Plan Quinquenal de Desarrollo, dicho documento establece los principales lineamientos de desarrollo para el país en el mediano y largo plazo, por lo tanto marca las principales acciones para alcanzar la visión y propósitos del Gobierno Central.

Las acciones desarrolladas por la institución en el periodo Junio 2014 - Mayo 2017, se presentan en 5 apartados, que evidencian el cumplimiento del pensamiento institucional logrando la atención de las necesidades de los trabajadores salvadoreños y su familia. A continuación se detallan brevemente los principales resultados expuestos en este informe:

A. GESTIÓN ESTRATÉGICA

EL Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015 – 2019 del FSV se compone de **66 proyectos y acciones**, así como de **138 indicadores** con sus correspondientes metas; estos proyectos se agrupan en 5 grandes áreas estratégicas: 1) *Acceso a Soluciones Habitacionales*, 2) *Gestión crediticia*, 3) *Servicio al cliente*, 4) *Fortalecimiento Financiero* y 5) *Desarrollo institucional*; cuya finalidad es alinearse para alcanzar el objetivo de facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional. Los resultados en términos de impacto esperado se prevén principalmente en la colocación de **32,177 créditos** por un monto de **US\$588.33 millones**, en mantener una institución fortalecida y auto sostenible asegurando el acceso al crédito y en brindar servicios más eficientes a los usuarios del FSV en cuanto a tiempos de respuesta.

El FSV ha alineado su PEI al Plan Quinquenal de Desarrollo con el objeto de brindar oportunidades de buen vivir a la población salvadoreña. Es así como el FSV establece el Plan Anual Operativo para el año 2017, que contiene **47 proyectos y acciones** que concentran **67 indicadores**; entre los principales proyectos se pueden mencionar: otorgamiento de créditos, mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos, medición del grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibidos y gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV, entre otros.

B. PRINCIPALES RESULTADOS

En el periodo Junio 2014 – Mayo 2017 se otorgaron **19,699 soluciones habitacionales** por **US\$360.65 millones**, contribuyendo así a elevar el nivel de vida de más de **82,700 salvadoreños** que ahora poseen vivienda propia.

Clasificando los créditos otorgados por ingresos, se evidencia el rol social de la institución en el otorgamiento de **16,005 créditos** por **US\$222.92 millones** a salvadoreños con ingresos de hasta 4 salarios mínimos. Atendiendo al principio de equidad de género, el FSV en el periodo de estudio otorgó **8,358 créditos** por **US\$150.65 millones** a mujeres como deudoras principales del crédito. También se ha potenciado la inversión y el acceso a vivienda digna a

jóvenes, habiendo colocado **4,260 créditos** por **US\$72.27 millones** entre población de 18 a 25 años.

El FSV mantuvo su liderazgo en el sistema financiero salvadoreño concentrando el **65.4%** del total de cartera hipotecaria administrada, según estadísticas publicadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

El otorgamiento de créditos por programas, en el mismo periodo obtuvo resultados favorables, entre los que destacan:

- Programa Vivienda Cercana, con **571 créditos** otorgados por **US\$20.18 millones**.
- Programa Aporte y Crédito, con **899 créditos** otorgados por **US\$22.49 millones**.
- Programa Casa Joven, que benefició a **3,198 jóvenes** con una inversión de **US\$62.49 millones**.

Entre los principales resultados de la cartera hipotecaria, se registra un total de **123,872** préstamos administrados por un monto de **US\$1,205.16 millones**, ratificando la calidad de cartera razonable que, a su vez, muestra un buen desempeño financiero. Al mes de Mayo 2017, se mantuvo la sanidad de la cartera hipotecaria registrando un índice de mora de **4.97%**. Una de las medidas en este periodo fue que el FSV impulsó el **Programa Especial de Permutas** dirigido a agentes de la Policía Nacional Civil, cuyo propósito es ofrecer la oportunidad a los agentes policiales y a sus familias, para que puedan cambiar de vivienda por razones de violencia social. Además, se impulsó el **proceso prejudicial de mediación y conciliación** que tiene como objetivo brindar alternativas de solución prejudiciales a los clientes que se encuentran en mora.

C. MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.

EL FSV como parte de la modernización institucional, impulsó medidas para el acercamiento de los servicios a la población, entre las principales se pueden mencionar la consolidación de la Sucursal Paseo, en la cual desde su apertura se han escriturado un total de **481 créditos** por un monto de **US\$12.68 millones**; la Ventanilla de Atención en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles, que ha atendido un total de **602 clientes**, escriturado **36 créditos** por **US\$1.52 millones** y se están tramitando solicitudes por **US\$2.33 millones**. También se detallan los resultados de las gestiones realizadas por los clientes a través de los diferentes canales de atención al cliente, reclamos de seguros, entre otros.

De igual manera es importante destacar el cumplimiento de una adaptación satisfactoria en la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, lo cual es un reflejo del trabajo en equipo y el compromiso de búsqueda de nuevas prácticas de servicio enfocadas al cliente interno y externo; asimismo, el FSV ha logrado mantener las clasificaciones de riesgo emitidas por las agencias especializadas.

En el periodo informado, la institución ha recibido distinciones por su destacada labor, entre ellas la de ser “Constructores de la ética pública 2016” otorgado por el Tribunal de Ética Gubernamental y la de contar con el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos más avanzado lo cual fue reconocido por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

D. OTRAS ACCIONES EJECUTADAS

El informe también evidencia los principales proyectos y acciones ejecutadas, desistidas y finalizadas en el periodo presentado. Los mecanismos de participación ciudadana expuestos en el documento, se resumen en el proceso de Rendición de Cuentas periodo Junio 2015 – Mayo 2016 y los resultados más importantes obtenidos por el cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

Entre las acciones desarrolladas se presentan las contrataciones y adquisiciones realizadas, y los logros vinculados al recurso humano de la institución.

En cumplimiento a la transparencia y la satisfacción al cliente, se evidencian entre los mecanismos externos, las denuncias y reclamos realizados ante la Fiscalía General de la República y el Tribunal de Ética Gubernamental y entre los mecanismos internos, las encuestas de satisfacción al cliente, sitio web, entre otros; lo que permitió identificar las oportunidades para la búsqueda de mejora continua y la satisfacción del cliente.

E. DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS

En este apartado se detallan las dificultades enfrentadas por el FSV, entre ellas destaca que se ha requerido mayor cantidad de recursos de fondeo como resultado del crecimiento de la demanda de créditos para adquisición de vivienda; además, se detallan las acciones desarrolladas para su resolución, como la gestión de recursos financieros con organismos externos en condiciones favorables.

F. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Sobre este aspecto se presentan las cifras consolidadas anuales de la gestión financiera de la institución y la ejecución del presupuesto, el cual presentó para el periodo Junio 2016 – Mayo 2017 la ejecución de **US\$181.18 millones** en el rubro de ingresos y **US\$165.50 millones** en el rubro de egresos.

G. PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2017 – MAYO 2018

En este apartado se presenta la utilización de los recursos disponibles para inversión en el próximo periodo, desagregada por las principales líneas de financiamiento disponibles en el FSV, siendo para el periodo de Junio 2017 – Mayo 2018 la proyección de **6,177 créditos** por **US\$106.92 millones**.

III. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

EL FSV con el objeto de cumplir los lineamientos y la estructura formulados por la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción para la elaboración del informe de Rendición de Cuentas de las Instituciones del Órgano Ejecutivo, acoge la metodología detallada a continuación:

- a. Creación de la Comisión Institucional para la ejecución del proceso de Rendición de Cuentas 2017, responsable de crear y ejecutar la programación de las actividades que garantizan el derecho del ciudadano a informarse, cuestionar y recibir explicaciones de los aspectos relevantes en la gestión de la institución.
- b. Realización de Consulta Previa a público externo y actores sociales, a efecto de identificar los tópicos relevantes y de interés para ellos, así como los métodos para llevar a cabo una eficaz la rendición de cuentas a la población.
- c. Elaboración de una propuesta de contenido para el Informe de Rendición de Cuentas, la cual fue presentada y explicada a las diferentes Gerencias y Unidades de la Institución, a fin de centralizar el esfuerzo de todos en la preparación del Informe de Rendición de Cuentas y su respectiva presentación.
- d. Una vez recopilada e integrada la información correspondiente al Informe y a la Presentación, éstos fueron revisados por el Presidente y Director Ejecutivo, el Gerente General y la Comisión Institucional de Rendición de Cuentas.
- e. Finalmente, en una Memoria se registraron los detalles de las actividades ejecutadas, incluyendo los aspectos relevantes de los eventos internos y externos de Rendición de Cuentas.

Otras actividades ejecutadas fueron: elaboración y distribución de invitaciones, programa a desarrollar el día del evento, publicación en sitio web, divulgación en medios, transmisión en línea y otras actividades importantes dentro de la logística y organización del evento.

Además, se realizó una socialización interna con los empleados del FSV, con el objeto de darles a conocer, la información y los avances de la institución.

Como todos los ejercicios de rendición de cuentas realizados por el FSV, el informe se presenta a la ciudadanía en un evento público, con una exposición de los principales resultados de la gestión por parte del titular y posteriormente la presentación audiovisual dirigida a los principales sectores de la población con los que el FSV interactúa y en la que se muestran los logros más importantes.

El evento finaliza con una sección abierta al público, en la que el Presidente y Director Ejecutivo responde a las inquietudes del público asistente y escucha sus comentarios, observaciones y sugerencias.

IV. GESTIÓN ESTRATÉGICA

1. Generalidades

Antecedentes

El fundamento legal de las actividades que desarrolla el Fondo Social para la Vivienda, se encuentra en el Art.119 de la Constitución de El Salvador, que dice: *“Se declara de interés social la construcción de viviendas. El Estado procurará que el mayor número de familias salvadoreñas lleguen a ser propietarias de su vivienda...”*

Creación y objeto

El Fondo Social para la Vivienda es una institución de Crédito Autónoma de Derecho Público, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley de creación. Se instituye el FSV como un programa de desarrollo de seguridad social. Inicia operaciones en 1973 y su objeto es contribuir a la solución de la necesidad habitacional de los trabajadores, proporcionándoles los medios adecuados para la adquisición de viviendas cómodas, higiénicas y seguras. El FSV otorga el crédito al trabajador, quien elige libremente la solución habitacional que requiere de acuerdo a sus expectativas y capacidad de pago.

2. Pensamiento Estratégico

VISIÓN

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

MISIÓN

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

PRINCIPIOS

- Solidaridad.
- Inclusión.
- Equidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

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

VALORES

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

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

3. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019.

El planeamiento estratégico institucional es la principal herramienta guía del Fondo Social para la Vivienda, que además de brindar el seguimiento y evaluación de los planes estratégicos, apoya la toma de decisiones por medio del proceso de formulación de los diversos planes institucionales, evidenciando el pensamiento estratégico de la institución.

El Plan Estratégico Institucional 2015-2019 del FSV cuenta con 66 proyectos y acciones, así como con 138 indicadores con sus correspondientes metas.¹

ÁREAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVO
0. ACCESO A SOLUCIONES HABITACIONALES 1 proyecto 1 indicador	•Facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.
1. GESTIÓN CREDITICIA 10 proyectos 24 indicadores	•Mejorar el otorgamiento de créditos hipotecarios de manera ágil.
2. SERVICIO AL CLIENTE 12 proyectos 26 indicadores	•Propiciar la satisfacción de usuarios y clientes en todos los servicios.
3. FORTALECIMIENTO FINANCIERO 14 proyectos 30 indicadores	•Asegurar la sostenibilidad financiera para el largo plazo.
4. DESARROLLO INSTITUCIONAL 29 proyectos 57 indicadores	•Contar con personal calificado, sistemas modernos y procesos simples, apoyados con tecnología.

Los impactos esperados en la ejecución del PEI pueden resumirse de la siguiente forma:

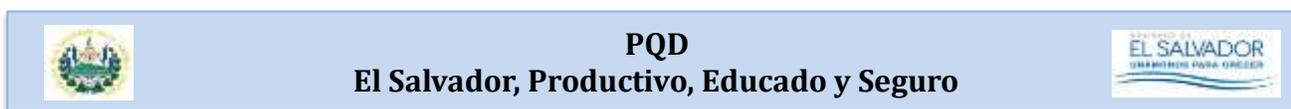
¹ Según actualización anual realizada en Abril 2017 del Plan Anual Operativo (PAO) 2017.

Informe de Rendición de Cuentas 2017

- Contribuir a reducir el déficit habitacional con el otorgamiento de 32,177 créditos a igual número de familias por un monto de US\$588.33 millones.
- Mantener una institución fortalecida y auto sostenible que facilite y asegure el acceso al crédito a familias de menores recursos económicos que necesitan adquirir su vivienda.
- Brindar servicios más eficientes a los usuarios del FSV en cuanto a tiempos de respuesta y mantenernos cercanos a la población.

4. Alineación del PEI con el Plan Quinquenal de Desarrollo

El Plan Quinquenal de Desarrollo es la guía hacia un El Salvador productivo, educado y seguro para ofrecer mejores oportunidades de buen vivir a toda su población; además, desarrolla los compromisos asumidos en el Programa de Gobierno “El Salvador adelante” que es producto de un proceso participativo y movilizador. En esta línea, el FSV acopla su Plan Estratégico Institucional al Plan Quinquenal de Desarrollo con el objetivo de brindar soluciones habitacionales a la población salvadoreña.



OBJETIVO	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN	OBJETIVO PEI FSV
O.6. Asegurar progresivamente a la población el acceso y disfrute de vivienda y hábitat adecuados.	E.6.1. Mejoramiento y ampliación de los mecanismos financieros de producción y acceso a vivienda, suelo urbanizable y hábitat adecuado, acorde con las capacidades de la familia con énfasis en grupos prioritarios y en quienes viven en condición de pobreza.	L.6.1.1. Fortalecer la capacidad de financiamiento y ejecución de las instituciones públicas y autónomas del sector vivienda, lo cual incluye establecer de manera concertada, mecanismos de aporte solidario y otras fuentes de fondeo.	Obtención de Recursos Financieros para Inversión. (3.6) Evaluación de nuevos productos como alternativa de fondeo para el financiamiento a largo plazo (3.13)
		L.6.1.2. Adecuar las condiciones de acceso al crédito y apoyo – a través de subsidios a la vivienda, la tierra y el hábitat adecuado - con énfasis en mujeres personas adultas mayores jefas de hogar.	
	E.6.2. Reducción de las brechas de calidad de vivienda y hábitat que existen entre el área urbana y rural, así como a nivel territorial.	L.6.2.1. Ampliar la cobertura de servicios básicos y equipamiento social en zonas urbanas y rurales, que garanticen la seguridad ciudadana y ambiental para el hábitat digno.	
		L.6.2.2. Impulsar progresivamente ciudades y asentamientos humanos inclusivos que contribuyan a la convivencia y al buen vivir de las personas y las comunidades.	
		L.6.2.3. Reducir el déficit cualitativo de vivienda.	Población beneficiada con soluciones habitacionales. (0.1) Otorgamiento de Créditos (1.1)
		L.6.2.4. Fortalecer el acceso y legalización de vivienda para mujeres y familias en situación de exclusión.	



5. Plan Anual Operativo 2017

El Plan Anual Operativo 2017 actualmente consta de 5 áreas estratégicas que ejecutan 47 proyectos y acciones; posee 67 indicadores. Entre los principales proyectos y resultados se identifican los siguientes²:

0. ACCESO A SOLUCIONES HABITACIONALES	<ul style="list-style-type: none">• Beneficiar a personas con soluciones habitacionales.
1. GESTIÓN CREDITICIA	<ul style="list-style-type: none">• Otorgamiento de créditos.• Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos.• Revisión integral y fortalecimiento del programa "Vivienda cercana".
2. SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes respecto a los servicios recibidos.• Ampliación de los canales de atención al cliente.• Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.• Programa de Lealtad de Clientes del FSV.
3. FORTALECIMIENTO FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none">• Obtención de Recursos Financieros para inversión.• Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria en Balance.• Gestión del índice de rentabilidad Institucional acorde a la naturaleza social del FSV.
4. DESARROLLO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano.• Elaboración de diagnóstico y propuesta de actualización del marco legal y normativo• Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana.

² Según actualización trimestral realizada en Abril 2017.

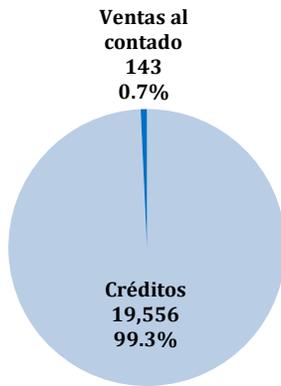
V. PRINCIPALES RESULTADOS.

1. Soluciones habitacionales.

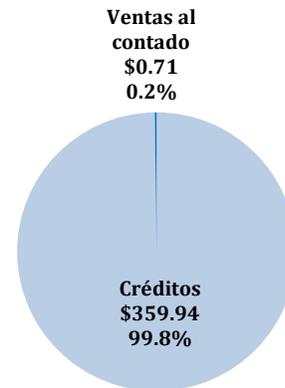
Durante los tres años de gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, el FSV ha otorgado **19,699** soluciones habitacionales por **US\$360.65** millones, contribuyendo así a elevar el nivel de vida de más de **82,700** salvadoreños que ahora cuentan con una vivienda propia. De la totalidad de soluciones habitacionales, el **99.3%** corresponde a créditos escriturados y el **0.7%** restante a venta de activos al contado.

Soluciones Habitacionales	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Créditos	14,598	99.2%	\$264.94	99.8%	4,958	99.5%	\$95.00	99.9%	19,556	\$359.94
Ventas al contado	120	0.8%	\$0.57	0.2%	23	0.5%	\$0.14	0.1%	143	\$0.71
Familias Beneficiadas	14,718	100.0%	\$265.51	100.0%	4,981	100.0%	\$95.14	100.0%	19,699	\$360.65

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



2. Créditos Otorgados.

La gestión crediticia del FSV en el período Junio 2014 – Mayo 2017 registró el otorgamiento de créditos a **19,556** familias por un monto de **US\$359.94** millones, beneficiando aproximadamente a **82,100** salvadoreños. A continuación se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: línea financiera, zona geográfica, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

a. Por línea financiera.

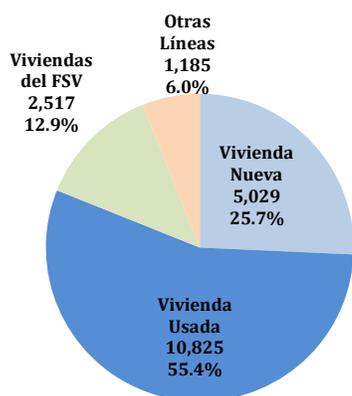
El FSV favoreciendo a los salvadoreños en el acceso a una vivienda digna, brinda opciones crediticias para diversas líneas, entre las que destacan: adquisición de vivienda nueva y usada, activos extraordinarios, entre otras.

Durante el periodo Junio 2014 – Mayo 2017 el FSV benefició a **19,556** familias con créditos por un monto de **US\$359.94** millones, los cuales de acuerdo a las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, evidencian una mayor concentración en Vivienda Usada con **10,825** créditos por un monto de **US\$175.89** millones, luego se posiciona la Vivienda Nueva con **5,029** créditos por **US\$146.47** millones, la Vivienda del FSV con **2,517** créditos por **US\$24.03** y finalmente Otras Líneas que totalizaron **1,185** créditos por **US\$13.56** millones.

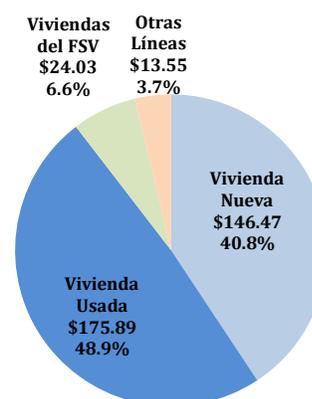
Línea Financiera	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Vivienda Nueva	3,491	23.9%	\$103.51	39.1%	1,538	31.0%	\$42.96	45.2%	5,029	\$146.47
Vivienda Usada	8,446	57.9%	\$134.92	50.9%	2,379	48.0%	\$40.97	43.1%	10,825	\$175.89
Viviendas del FSV	1,761	12.1%	\$16.40	6.2%	756	15.2%	\$7.63	8.0%	2,517	\$24.03
Otras Líneas*	900	6.1%	\$10.11	3.8%	285	5.8%	\$3.44	3.7%	1,185	\$13.55
Familias Beneficiadas	14,598	100.0%	\$264.94	100.0%	4,958	100.0%	\$95.00	100.0%	19,556	\$359.94

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

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



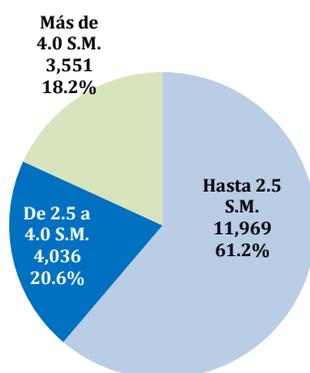
Informe de Rendición de Cuentas 2017

b. Por ingresos del solicitante.

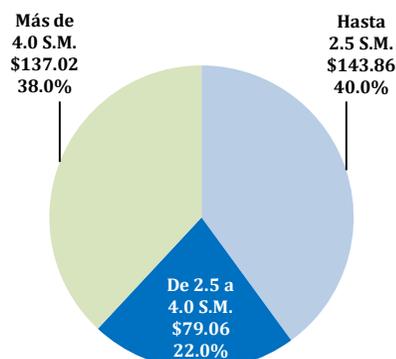
Para Junio 2014 – Mayo 2017 el FSV fortaleciendo su rol social en beneficio de los sectores vulnerables cuyo ingreso es de hasta 4 salarios mínimos, otorgó **16,005** créditos por **US\$222.92** millones, significando el **81.8%** del total de número orientados a ese segmento y, los restantes **18.2%** en **3,551** créditos por **US\$137.02** millones se destinaron para familias cuyos ingresos fueron mayores a 4 salarios mínimos.

Estrato Salarial	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Hasta 2.5 S.M.	8,803	60.3%	\$103.47	39.1%	3,166	63.9%	\$40.39	42.5%	11,969	\$143.86
De 2.5 a 4.0 S.M.	3,094	21.2%	\$58.74	22.2%	942	19.0%	\$20.32	21.4%	4,036	\$79.06
Más de 4.0 S.M.	2,701	18.5%	\$102.73	38.7%	850	17.1%	\$34.29	36.1%	3,551	\$137.02
Familias Beneficiadas	14,598	100.0%	\$264.94	100.0%	4,958	100.0%	\$95.00	100.0%	19,556	\$359.94

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



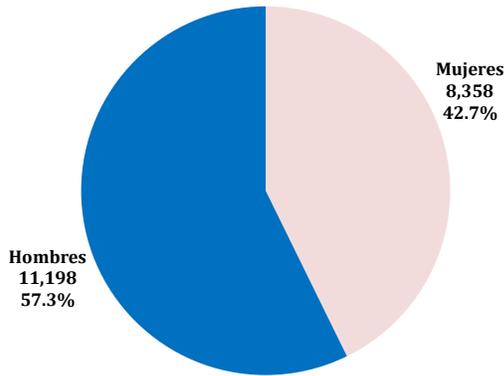
c. Por género del solicitante.

Atendiendo al compromiso de la presente gestión de Gobierno, para alcanzar una vida digna y a la vez contribuir a la igualdad de género, para el período Junio 2014 – Mayo 2017, el FSV otorgó **8,358** créditos por **US\$150.65** millones a mujeres como deudoras principales.

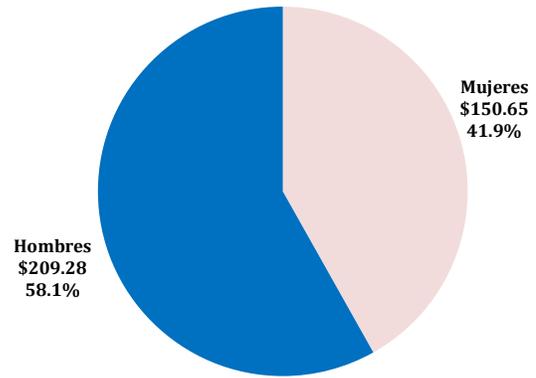
Créditos otorgados	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Mujeres	6,199	42.5%	\$110.14	41.6%	2,159	43.5%	\$40.51	42.7%	8,358	\$150.65
Hombres	8,399	57.5%	\$154.80	58.4%	2,799	56.5%	\$54.49	57.3%	11,198	\$209.29
	14,598	100.0%	\$264.94	100.0%	4,958	100.0%	\$95.00	100.0%	19,556	\$359.94

Informe de Rendición de Cuentas 2017

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



d. Por edad del solicitante.

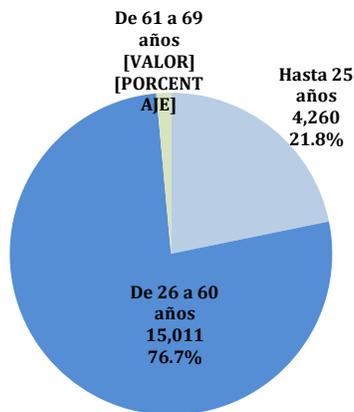
Otro aspecto relevante que ha potencializado el FSV en la actual gestión, es la distribución de créditos por edad del solicitante de Junio 2014 - Mayo 2017, habiendo concentrado el otorgamiento de créditos en el rango de 26 a 60 años por un total de **15,011** créditos por **US\$280.80** millones, seguido por el rango de hasta 25 años con **4,260** créditos por **US\$72.27** millones y, el rango de 61 a 69 años en adelante concentró **285** créditos por **US\$6.87** millones.

Edad del solicitante	Junio 2014 - Mayo 2016			
	Número	%	Millones \$	%
Hasta 25 años	3,135	21.5%	\$51.69	19.5%
De 26 a 60 años	11,253	77.1%	\$208.56	78.7%
De 61 a 69 años	210	1.4%	\$4.69	1.8%
Familias beneficiadas	14,598	100.0%	\$264.94	100.0%

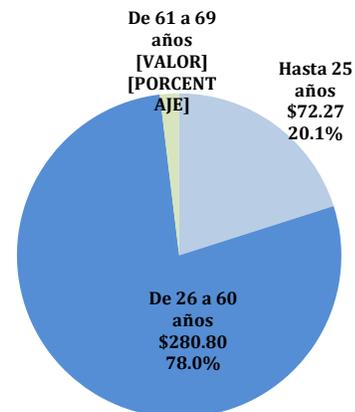
Junio 2016 - Mayo 2017			
Número	%	Millones \$	%
1,125	22.7%	\$20.58	21.7%
3,758	75.8%	\$72.25	76.0%
75	1.5%	\$2.17	2.3%
4,958	100.0%	\$95.00	100.0%

Junio 2014 - Mayo 2017	
Número	Millones
4,260	\$72.27
15,011	\$280.80
285	\$6.87
19,556	\$359.94

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$

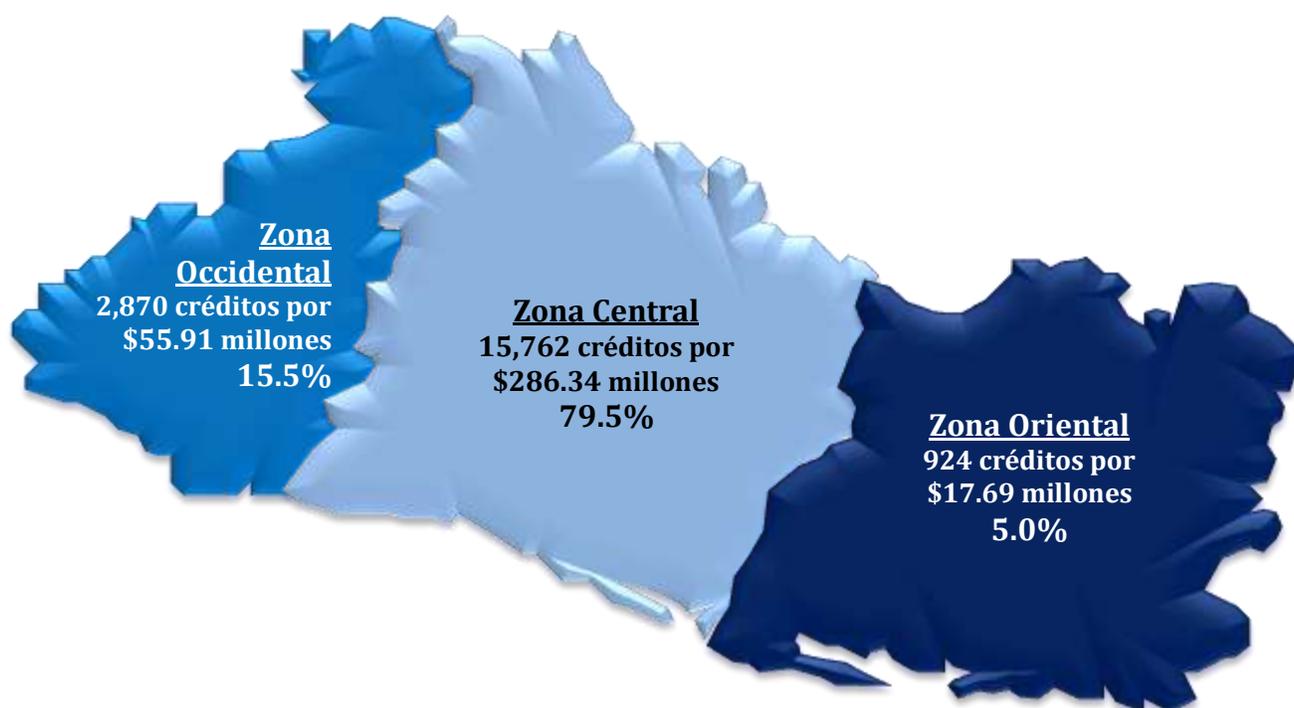


Informe de Rendición de Cuentas 2017

e. Por zona geográfica.

En el período Junio 2014 – Mayo 2017 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la **Zona Central** mostró una mayor participación con **15,762** créditos otorgados por **US\$286.34** millones, seguido por la **Zona Occidental** que totalizó **2,870** créditos por **US\$55.91** millones y **924** créditos por **US\$17.69** millones que pertenecen a la **Zona Oriental**.

Créditos otorgados	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Zona Occidental	1,988	13.6%	\$35.77	13.5%	882	17.8%	\$20.14	21.2%	2,870	\$55.91
Zona Central	11,957	81.9%	\$216.94	81.9%	3,805	76.7%	\$69.40	73.1%	15,762	\$286.34
Zona Oriental	653	4.5%	\$12.23	4.6%	271	5.5%	\$5.46	5.7%	924	\$17.69
Familias Beneficiadas	14,598	100.0%	\$264.94	100.0%	4,958	100.0%	\$95.00	100.0%	19,556	\$359.94



Informe de Rendición de Cuentas 2017

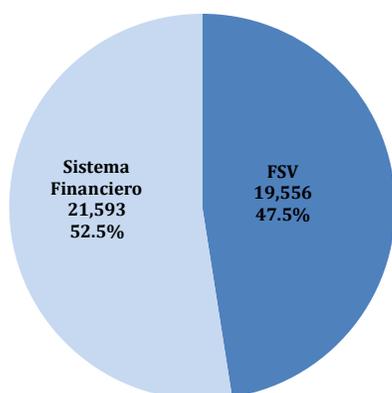
f. Créditos otorgados FSV y Bancos del Sistema Financiero.

El FSV posee una participación importante dentro del sistema financiero nacional respecto al otorgamiento de créditos para adquisición de vivienda, manteniendo su liderazgo en este rubro, tal como se muestra a continuación:

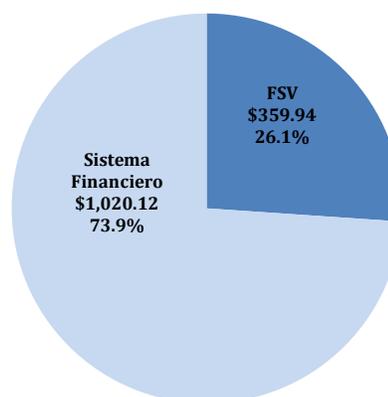
Créditos Otorgados	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
FSV	14,598	49.9%	\$264.94	28.3%	4,958	41.8%	\$95.00	21.3%	19,556	\$359.94
Sistema Financiero + FSV	29,279	100.0%	\$935.07	100.0%	11,870	100.0%	\$444.99	100.0%	41,149	\$1,380.06

Participación en créditos otorgados FSV - Sistema Financiero de Junio 2014 a Mayo 2017

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$

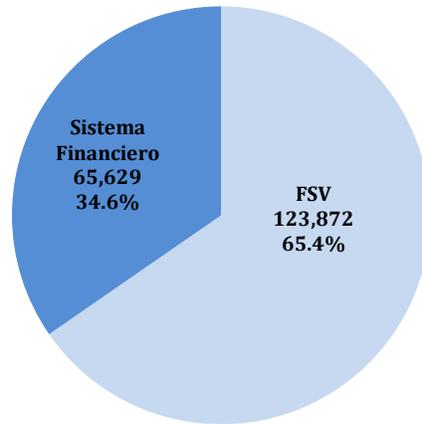


g. Participación de mercado FSV y Bancos del Sistema Financiero.

Al mes de Mayo 2017, el FSV logró una participación de **65.4%** referente a la cartera hipotecaria administrada, de acuerdo a estadísticas publicadas en el sitio web de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Cartera Hipotecaria	Mayo 2015		Mayo 2016		Mayo 2017	
	Número	Millones \$	Número	Millones \$	Número	Millones \$
FSV	122,733	\$1,108.85	124,542	\$1,183.59	123,872	\$1,205.16
Sistema Financiero + FSV	191,470	\$3,480.55	186,451	\$3,759.27	189,501	\$3,746.07

Participación en cartera hipotecaria FSV - Sistema Financiero a Mayo 2017.



3. Crédito por Programas.

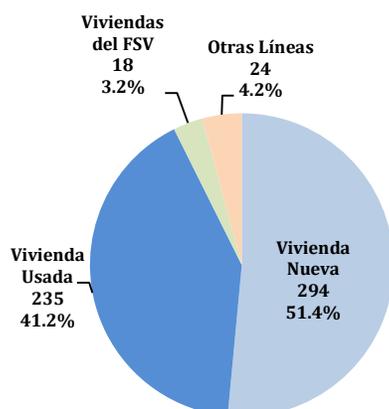
a. Programa Vivienda Cercana.

Garantizar el derecho a una vivienda digna ha sido uno de los principales objetivos de la actual administración, por lo que el FSV a través del Programa Vivienda Cercana para salvadoreños en el exterior, propicia las condiciones para que los compatriotas accedan al crédito hipotecario y puedan invertir productivamente las remesas para adquirir una vivienda para ellos o para su familia que reside en El Salvador. Para el período Junio 2014 a Mayo 2017, fueron otorgados **571** créditos por **US\$20.18** millones, siendo la línea financiera más demandada la de Vivienda Nueva con **294** créditos por **US\$13.06** millones, le sigue Vivienda Usada con **235** créditos otorgados por **US\$6.47** millones, en tercer lugar, **18** Viviendas del FSV por **US\$0.22** millones y Otras Líneas, concentró **24** créditos otorgados por **US\$0.42** millones.

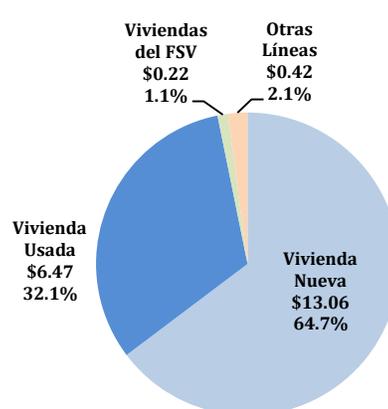
Línea Financiera	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones
Vivienda Nueva	197	48.4%	\$9.22	63.7%	97	59.1%	\$3.84	67.4%	294	\$13.06
Vivienda Usada	176	43.2%	\$4.75	32.9%	59	36.1%	\$1.72	30.1%	235	\$6.47
Viviendas del FSV	14	3.4%	\$0.18	1.2%	4	2.4%	\$0.04	0.7%	18	\$0.22
Otras Líneas	20	5.0%	\$0.32	2.2%	4	2.4%	\$0.10	1.8%	24	\$0.42
Familias Beneficiadas	407	100.0%	\$14.47	100.0%	164	100.0%	\$5.70	100.0%	571	\$20.17

*Comprende: Créditos para Construcción, Refinanciamiento, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, Compra de Lote e Instalación de Servicios.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



b. Programa Aporte y Crédito.

Como parte de la política de inclusión, el FSV brinda condiciones favorables a trabajadores independientes, profesionales y comerciantes de la micro, pequeña y mediana empresa, entre otros con ingresos variables. A continuación se muestran los resultados obtenidos en el periodo Junio 2014 – Mayo 2017, donde fueron otorgados **899** créditos por **US\$22.49**

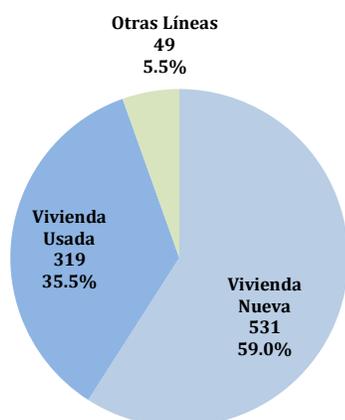
Informe de Rendición de Cuentas 2017

millones siendo la línea financiera más demandada la de Vivienda Nueva con **531** créditos por **US\$16.82** millones; por su parte, la Vivienda Usada representó **319** créditos por **US\$5.18** millones y los restantes **49** créditos por **US\$0.49** millones en Otras Líneas.

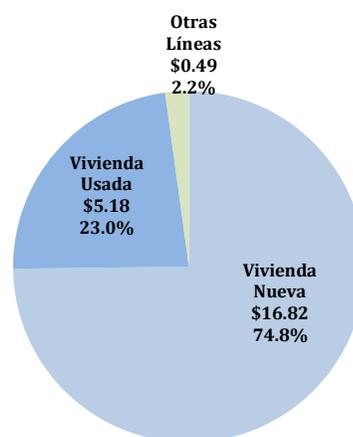
Línea Financiera	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Vivienda Nueva	332	53.4%	\$10.44	69.8%	199	71.8%	\$6.38	84.8%	531	\$16.82
Vivienda Usada	252	40.5%	\$4.12	27.6%	67	24.2%	\$1.05	14.0%	319	\$5.18
Otras Líneas	38	6.1%	\$0.40	2.6%	11	4.0%	\$0.09	1.2%	49	\$0.49
Familias Beneficiadas	622	100.0%	\$14.96	100.0%	277	100.0%	\$7.52	100.0%	899	\$22.49

*Comprende: Créditos para Construcción, Refinanciamiento, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, y Compra de Lote e Instalación de Servicios.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



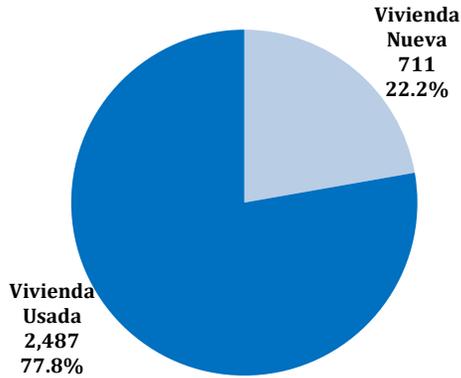
c. Programa Casa Joven.³

Durante el periodo Noviembre 2014 - Mayo 2017 el Programa Casa Joven registró excelentes resultados, beneficiando a **3,198** jóvenes al invertir **US\$62.49** millones en créditos. Del total de esa inversión, **711** créditos por **US\$21.19** millones se destinaron a Vivienda Nueva y para Vivienda Usada, un total de **2,487** créditos otorgados por **US\$41.30** millones.

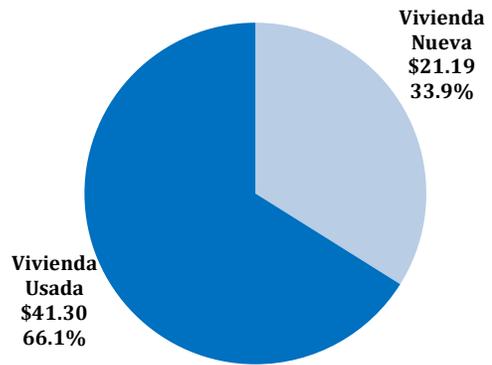
Línea Financiera	Noviembre 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Vivienda Nueva	431	19.4%	\$13.28	31.3%	280	28.6%	\$7.92	39.5%	711	\$21.19
Vivienda Usada	1,787	80.6%	\$29.15	68.7%	700	71.4%	\$12.14	60.5%	2,487	\$41.30
Familias Beneficiadas	2,218	100.0%	\$42.43	100.0%	980	100.0%	\$20.06	100.0%	3,198	\$62.49

³ El programa inició en Noviembre de 2014.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



4. Cartera Hipotecaria.

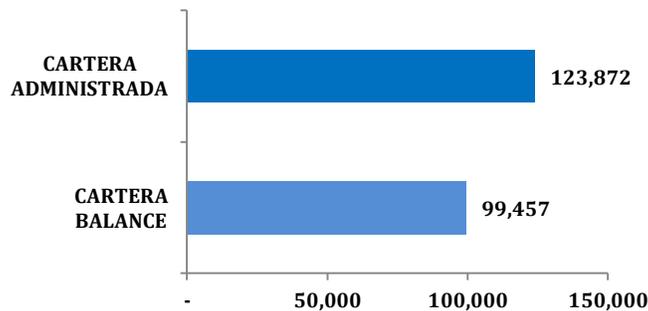
El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional. Al mes de Mayo 2017 registró el **65.4%** de participación del número de créditos para vivienda vigentes en el sistema financiero; es importante destacar que el FSV teniendo siempre en cuenta su rol social, posee mecanismos para el saneamiento de la cartera hipotecaria con el objetivo de facilitar que las familias conserven su casa propia, ofreciendo a los clientes que por diversas razones se han retrasado en el pago de su préstamo, diferentes modalidades para que puedan mantener al día el pago de su casa y conserven el patrimonio familiar.

a. Cartera hipotecaria administrada.

Para el cierre de Mayo 2017 se registraron **99,457** préstamos en cartera hipotecaria por **US\$959.96** millones; además, se registró un total de **123,872** préstamos administrados por **US\$1,205.16** millones.

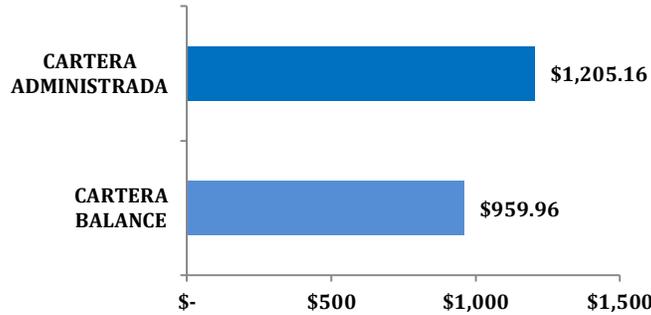
Préstamos en Cartera Total Administrada y Cartera Hipotecaria

NÚMERO



Informe de Rendición de Cuentas 2017

MONTO EN MILLONES US\$



Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el periodo Junio 2014 – Mayo 2017 registró **3,889,469** cuotas por un monto de **US\$410.04** millones.

b. Reducción del Índice de Mora.

Al mes de Mayo 2017 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de **4.97%**, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

- Cumplimiento de las metas de otorgamiento de créditos.
- Traslados a las cuentas de orden, de conformidad a lineamientos establecidos.
- Retorno de cartera castigada a cuentas de balance, al haber normalizado por medio de la aplicación de las diferentes soluciones para el pago de la mora.
- Gestión de cobro con personal externo e interno ofreciendo las diferentes alternativas de solución.

Las medidas de apoyo brindadas a los usuarios con el objetivo de que conserven su vivienda, mostraron los siguientes resultados:

Soluciones brindadas al problema de mora	Junio 2014 – Mayo 2016		Junio 2016 – Mayo 2017		Junio 2014 – Mayo 2017	
	Numero	Millones	Numero	Millones	Numero	Millones
Aplicación de cotizaciones	9,306	\$2.05	3,745	\$0.96	13,051	\$3.01
Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera	121	-	72	-	193	-
Plan temporal por desempleo	31	-	11	-	42	-
Reestructuración de deuda	3,426	\$35.32	1,488	\$16.99	4,914	\$52.31
Refinanciamientos	193	\$1.94	102	\$1.77	295	\$3.71
Planes temporales de pago	1,754	-	198	-	1,952	-
Total	14,831	\$39.31	5,646	\$19.72	20,447	\$59.03

c. Programa Especial Policía Nacional Civil



En el marco del programa especial dirigido a agentes de la Policía Nacional Civil, durante el período Junio 2016 – Mayo 2017 se recibieron **39** solicitudes para trámites de suspensión temporal del pago de las cuotas hipotecarias. A continuación se muestra el detalle de las mismas:

- 35** clientes ya tienen activa la suspensión del pago.
- 2** clientes se encuentran pendientes con la formalización del trámite.
- 2** clientes decidieron tomar la acción de permuta.

d. Proceso prejudicial de mediación y conciliación.

Este proceso tiene como objetivo promover alternativas de solución a través de la figura legal de la conciliación con los clientes que se encuentran en mora en la cartera hipotecaria. Al cierre de mayo de 2017, este proceso ha generado los siguientes resultados:

Se presentaron **56** solicitudes para procesos de conciliación en diferentes Juzgados de Paz, habiéndose obtenidos los frutos siguientes:

- **37** acuerdos de pago,
- **10** clientes no pudieron ser citados por los Juzgados,
- **6** clientes no asistieron a la audiencia,
- **2** Juzgados no admitieron la solicitud y solamente **1** cliente no acepto ningún acuerdo de pago.

De los **37** acuerdos de pago, **33** clientes lo están cumpliendo, lo que refleja una efectividad de **89.2%** y se brinda una opción más a nuestros clientes previo a iniciar un proceso judicial de cobro.

VI. MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.

El FSV impulsó importantes medidas de modernización y fortalecimiento institucional y financiero, convirtiéndose en una institución más sólida y preparada para enfrentar los retos posteriores y abrir mayores posibilidades de acceso a créditos. Entre esas medidas se encuentran:

1. Consolidación de nuevos puntos de atención.

a. Sucursal Paseo.



Se ha consolidado el funcionamiento de la Sucursal Paseo, la cual inició sus operaciones en junio 2015, lo que ha permitido descentralizar los servicios y brindar mayor accesibilidad, con modernas instalaciones, atención personalizada y horarios convenientes.

Entre los trámites que se realizan en dicha sucursal se encuentran: precalificación de solicitudes de crédito, consulta de información de requisitos, condiciones y ventajas, información sobre la oferta de vivienda nueva, recepción de solicitudes, 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 periodo Junio 2015 – Mayo 2017 se escrituraron **481** créditos por un monto otorgado de **US\$12.68** millones de dólares.

b. Ventanilla de Atención en Los Ángeles.



Se ha consolidado el funcionamiento de la Ventanilla de Atención en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles inaugurada en diciembre 2015, en la cual se realizan precalificaciones, se brinda información sobre las diferentes líneas de crédito, se recibe documentación para iniciar trámites de créditos y se facilitan modelos de poderes oficiales, entre otros servicios. Entre Diciembre 2015 – Mayo 2017 se han atendido **602** personas en dicha ventanilla, se han escriturado **36** créditos por **US\$1.52** millones y se están tramitando solicitudes por **US\$2.33** millones.

2. Trámites de reclamos de seguros.

El FSV, con el otorgamiento de créditos, brinda una amplia cobertura para para la protección del patrimonio familiar, incluyendo seguro de daño y de deuda. Las pólizas de seguros contemplan un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda protegiendo su construcción original, así como remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan reportado y/o financiado por el FSV. Por su parte, el seguro de deuda es aplicado en los casos de muerte del deudor o codeudor y por invalidez⁴. Además, la vivienda y el saldo de la deuda están asegurados mientras el financiamiento esté vigente. Para el período Junio 2014 – Mayo 2017 se atendieron un total de **17,051** reclamos de seguros por **US\$11.97** millones. Los resultados se detallan a continuación:

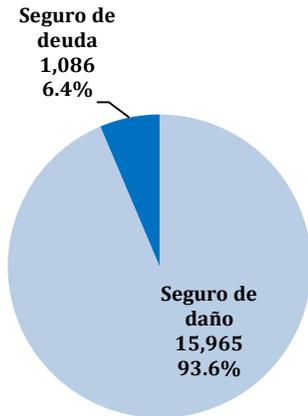
Póliza	Junio 2014 - Mayo 2016			
	Número	%	Millones \$	%
Seguro de daño	11,241	94.0%	\$2.00	24.8%
Seguro de deuda	723	6.0%	\$6.08	75.2%
Total	11,964	100.0%	\$8.08	100.0%

Junio 2016 - Mayo 2017			
Número	%	Millones \$	%
4,724	92.9%	\$0.80	20.6%
363	7.1%	\$3.09	79.4%
5,087	100.0%	\$3.89	100.0%

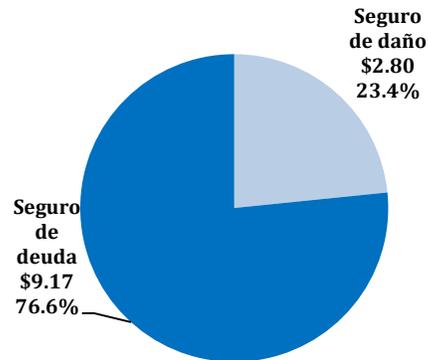
Junio 2014 - Mayo 2017	
Número	Millones
15,965	\$2.80
1,086	\$9.17
17,051	\$11.97

⁴ Por invalidez total del 66% en adelante.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES DE US\$



3. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población.

Durante el período Junio 2016 – Mayo 2017 se desarrollaron los siguientes mecanismos de acercamiento a la población:

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

Se atendió un total de **71,982** llamadas, registradas de la siguiente manera:

- 70,230 se recibieron en Call Center 190 y
- 1,752 a través de la línea gratuita para Estados Unidos.

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



b. Acercamiento de servicios a nuestros clientes

A través de “Tu Fondo móvil”, se participó en **192** eventos atendiendo **1,859** clientes:

- 18 Visitas a empresas con 305 clientes atendidos;
- 12 Ferias de Viviendas en centros comerciales con 637 clientes atendidos;
- 40 Ferias de Viviendas en Proyectos Vivienda Nueva con 241 clientes atendidos;
- 122 eventos diversos relacionados a volanteo y perifoneo con 676 clientes atendidos.

c. Canales de pago.

El FSV brinda una amplia red de puntos de pago:

- Pago Electrónico Gobierno de El Salvador, 74,724 abonos a préstamos por un monto de US\$8,996,360.14 millones;
- Pagos a través de sitio web;
- Pagos en más de 440 puntos a través de 7 bancos y Puntos Express.



d. Medios electrónicos

Los clientes realizaron:

- 185,937 consultas en Kioscos;
- 331,410 visitas en Sitio Web;
- 5,764 consultas a través de Facebook y
- 1,681 precalificaciones desde dispositivos móviles.

e. Atención personalizada en todas sus Agencias

Se atendieron **246,582** clientes de la siguiente manera:

- 185,427 en Oficina Central;
- 25,262 en Agencia Santa Ana;
- 17,045 en Agencia San Miguel y
- 18,848 en Sucursal Paseo.



4. Seguimiento de la satisfacción del cliente

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad, la atención brindada a los clientes actuales y futuros es de mucha importancia, por lo que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener información valiosa para el proceso de mejora continua. Para el mes de Mayo 2017 los resultados más relevantes fueron:



- El índice de satisfacción al cliente medido fue de **87.9%**.



- El índice de recomendación medido fue de **86.0%**.

5. Fomento a la cultura de pago puntual.

El sorteo de la Promoción del Cliente Puntual se realizó de forma electrónica y aleatoria y participaron los clientes que mantenían su préstamo al día al 30 de septiembre de 2016, a través de las diferentes formas: pago por planilla, pago directo, pago electrónico, así como salvadoreños en el exterior.



En el sorteo resultaron 125 ganadores propietarios y 60 suplentes, quienes participaron cumpliendo requisitos sencillos: ser un cliente responsable que tuviera su préstamo al día al 30 de septiembre de 2016; clientes que pusieron al día su préstamo durante los meses de la promoción (julio, agosto y septiembre); ser el titular del crédito, su cónyuge o apoderado.

El sorteo de la Promoción del Cliente Puntual se realiza año con año en el FSV, con el objeto de fortalecer la cultura de pago responsable entre los clientes con el objetivo de que conserven su patrimonio familiar.

6. Lanzamiento de nuevos servicios electrónicos.



Se realizó el lanzamiento de nuevos servicios electrónicos a la población con el objetivo de facilitar el acceso a créditos habitacionales y ofrecer al cliente una experiencia más amigable en la obtención de la información, con lo cual se da un paso más en la modernización institucional. Dichos servicios son:

1. El nuevo sitio web con un diseño que permite una fácil navegación, y
2. La aplicación para celulares: FSV APP.

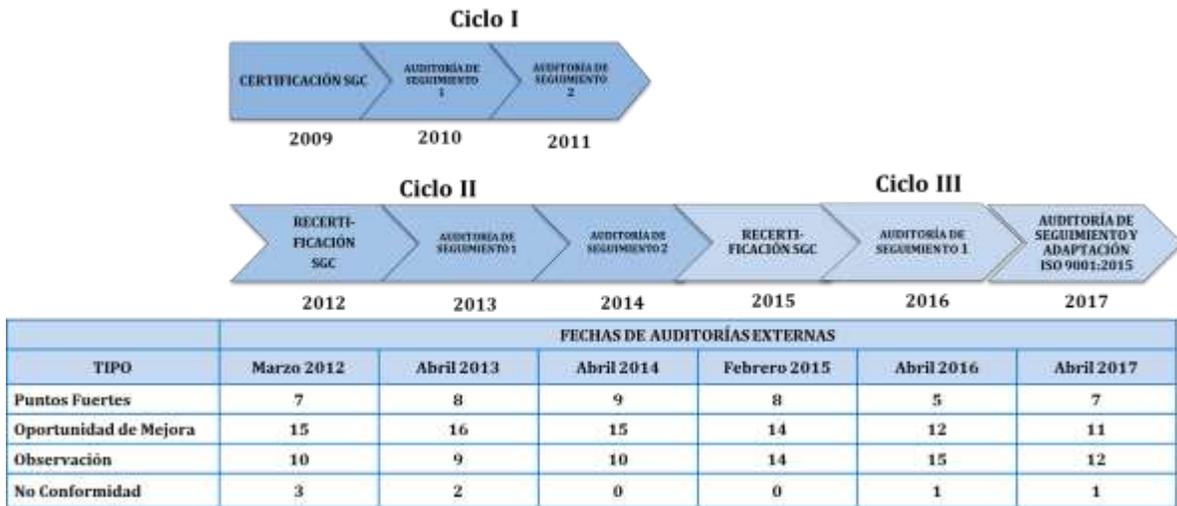
Con ello, los clientes tienen a un solo click o al alcance de su mano los servicios e información para la compra de un patrimonio familiar, a toda hora, los 365 días del año y desde cualquier parte del mundo.

Entre los servicios que se facilitan con la nueva web y aplicación FSV APP están: consulta del estado del trámite, información sobre las líneas y programas de crédito, cálculo express de financiamiento, descarga de formularios, ubicación de los proyectos de vivienda nueva que se financian, localización de puntos de pago, alternativas de solución de mora, consultas de estado de cuenta para clientes matriculados, creación de cuenta electrónica, entre otros servicios que hacen más fácil la experiencia de consulta de trámites de vivienda.

7. Otros logros relevantes.

a. Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El FSV es una institución que se certificó 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, desde Abril 2009; la cual ha cumplido una adaptación satisfactoria en la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la nueva norma ISO 9001:2015 en Abril 2017. Los resultados de las auditorías del SGC han ratificado la eficacia del Sistema, y en consecuencia, el mantenimiento de la certificación.



El FSV ha logrado una buena transición de la antigua a la nueva norma, con lo cual se muestra que el Sistema es eficaz y maduro. Entre los puntos fuertes que AENOR encontró para el Sistema de Gestión de Calidad Institucional en su última visita están:

1. La alta implicación y compromiso de la Presidencia, Gerencia General, Gerentes, Jefes y todo el personal de la organización en la mejora continua del sistema de gestión.
2. Baja en el índice de mora y fortaleza patrimonial.
3. La implementación de la herramienta de inteligencia de negocios para la toma de decisiones.
4. Ampliación de puntos de pago de 4 a 8 instituciones en el año 2016.
5. La Modernización de sitio web y lanzamiento de aplicación móvil de la institución en el mes de marzo 2017.
6. La calificación obtenida del sitio web del FSV, por la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia y Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia, calificándolo como estandarizado y seguro.
7. La ampliación del Convenio con el Centro Nacional de Registro (CNR) a partir de enero 2017, que facilita la inscripción de documentos, dentro del FSV, para once de los departamentos del país.

b. 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 31 de diciembre de 2016
vigente al cierre de abril 2017**

Fitch Ratings	
	2016
EMISOR	A+
EMISIONES	AA-

ZUMMARATINGS	
	2016
EMISOR	A
EMISIONES	A+

ASPECTOS RELEVANTES DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO

- El FSV posee un robusto desempeño en rentabilidad y capital derivado de las atribuciones otorgadas por la ley y la naturaleza híbrida entre intermediario financiero y administrador de fondeo cerrado de cotizaciones.
- Cuenta con fondeo estable compuesto por cotizaciones y pasivo institucional provee a la institución de ventaja por una alta estabilidad; además permite contar con una programación de salida de flujos bastante predecible.
- La posición patrimonial es robusta fundamentada por la acumulación de la totalidad de los resultados junto a la inhabilidad de repartir dividendos permitiendo a la institución acumular un capital elevado.
- La administración del riesgo de crédito de la entidad, así como el control y seguimiento de la cartera, se han mantenido adecuados.
- La evolución de la estructura financiera del FSV ha estado determinada por la notable expansión en cartera acorde a los volúmenes de negocios generados, la menor posición de liquidez en virtud a su canalización hacia el crecimiento en préstamos.
- El nivel de solvencia patrimonial favorece la flexibilidad financiera y respaldo de los activos de baja productividad.
- La institución posee mejora en el índice de mora, mayor cobertura de reservas, y desplazamiento del crédito hacia categorías de menor riesgo.
- La importante expansión en cartera a la luz de los volúmenes de negocios generados, la menor posición de liquidez en virtud a su canalización hacia el crecimiento en préstamos, la amortización programada de cotizaciones de exafiliados, la emisión / vencimiento de instrumentos financieros, y el fortalecimiento patrimonial vía acumulación de resultados; han determinado de manera conjunta la evolución de la estructura financiera de la Institución.

Informe de Rendición de Cuentas 2017

c. Distinciones recibidas.

Durante Junio 2016 – Mayo 2017, el FSV obtuvo los siguientes reconocimientos por su destacada labor institucional:

- Instituto de Acceso a la Información Pública** El FSV obtuvo el 7° lugar de 75 instituciones evaluadas en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia relativas a la publicación de información oficiosa y la gestión documental y archivos. En cuanto al tema específico de la Gestión Documental el Instituto otorgó el primer lugar indicando lo siguiente: «*El Instituto se complace en reconocer a esta institución como la más avanzada en el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos y por ende en el cumplimiento de los Lineamientos emitidos por el IAIP*»



- Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia**, El FSV en el 1er Ranking Nacional de Rendición de Cuentas realizado en 106 instituciones, quedo catalogada entre las 21 instituciones de la primera categoría, al obtener una calificación de 9.08.

 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN			
No.	Institución	Nota	Nota
1	Centro Nacional de Registro	CNR	9.79
2	Instituto Especializado de Educación Superior para la Formación Diplomática	IESFORD	9.70
3	Fondo Nacional de Vivienda Popular	FORNAVPO	9.58
4	Defensoría del Consumidor	DC	9.48
5	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional	INSAFORP	9.45
6	Fondo de Protección de Ciegos y Discapacitados a consecuencia del Conflicto Armado	FOPRISFD	9.45
7	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador	FISEL	9.45
8	Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción	SPTA	9.42
9	Consejo Salvadoreño de Café	CSC	9.40
10	Ministerio de la Defensa Nacional	MDN	9.35
11	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada	IPSWA	9.35
12	Instituto Salvadoreño de Bienestar Integral	IBMI	9.25
13	Dirección Nacional de Medicamentos	DNM	9.25
14	Centro Nacional de Tecnología Agrícola y Forestal, Enlace Áreas Cínicas	CENTA	9.25
15	Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad	CORNAIFD	9.25
16	Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal	IDDM	9.25
17	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	MTPS	9.20
18	Gabinete de Gestión Departamental de San Vicente	GGG San Vicente	9.10
19	Administración Nacional de Acuicultura y Acuiculturales	ANAA	9.08
20	Fondo Social para la Vivienda	FSV	9.08
21	Ministerio de Hacienda	MH	9.03

- **Tribunal de Ética Gubernamental**, Otorgó un reconocimiento a la Comisión de Ética del FSV en la categoría “Constructores de la ética pública 2016” por su sobresaliente esfuerzo en la implementación de una estrategia novedosa en la difusión de la ética pública con su personal.



- **Consejo Nacional de Energía**, otorgó reconocimiento al Comité de Eficiencia Energética del FSV por su destacada labor institucional en pro del ahorro y uso eficiente de la energía.



- **Ministerio de Salud y la Comisión Nacional de Lactancia Materna (CONALAM)**. Otorgó reconocimiento por el trabajo realizado en cumplimiento a las buenas prácticas de lactancia materna en el país. (Otorgaron 4 a nivel nacional, 3 para empresas privadas y 1 para el FSV).



Informe de Rendición de Cuentas 2017

- **Instituto Salvadoreño del Seguro Social:** Reconoció al FSV por los logros obtenidos de Enero a Junio 2016 en el Programa de Clínicas Empresariales.



- **Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia:** otorgó al nuevo sitio web del FSV una calificación de 10 y lo convierte en un sitio estandarizado de Gobierno.



VII. OTRAS ACCIONES EJECUTADAS

1. Proyectos y acciones

Los principales proyectos y las acciones ejecutadas, se resumen a continuación:

a. Proyectos finalizados.

- Desarrollo de propuesta para la administración y manejo de Base de Datos Histórica.
- Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.
- Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico.
- Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) fase II.
- Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia.

b. Proyectos que no pudieron ejecutarse.

- Evaluación del Sistema Integral de Riesgos.

c. Proyectos en ejecución.

- Desarrollar un Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional.
- Implementar un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
- Desarrollar un Sistema para la Gestión del Riesgo de Crédito.
- Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.
- Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.
- Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.
- Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pagos para los clientes.
- Ampliación de Oficinas Centrales.
- Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano.
- Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV.
- Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito.
- Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana.

2. Mecanismos de participación ciudadana

a. Detalle de los mecanismos

A continuación se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana que la institución ha establecido a fin de conocer los requisitos, consultas y observaciones de la ciudadanía hacia el FSV.

- Sistema de consulta en sitio web.
- Redes Sociales: Facebook (Fan page FSV) y twitter (@FSVElSalvador).
- Foros Web.
- Canal de Youtube.
- Buzones de Sugerencias.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

b. Rendición de cuentas.

El gobierno de la República, por medio de la Secretaría de Participación, Transparencia y Anticorrupción (SPTA), cada año enfatiza más la necesidad de promover la institucionalización del ejercicio democrático de la Rendición de Cuentas y que ésta, priorice su enfoque en tres aspectos:

- Participación y diálogo con la ciudadanía;
- Responder a la necesidad e interés de información de la ciudadanía y
- Obligación de los funcionarios públicos de explicar las actuaciones dentro de su gestión.

Dando cumplimiento a lo anterior, el Fondo Social para la Vivienda realizó la socialización interna del informe de rendición de cuentas con los empleados del FSV el 19 de agosto de 2016 y el 23 de agosto de 2016 se llevó a cabo el evento de rendición de cuentas a la sociedad en general contando con una participación de **142** asistentes entre los cuales se encontraban medios de comunicación, sector construcción, clientes y público en general.

Para la elaboración del documento de Rendición de Cuentas se realizó una consulta previa a través de **50** encuestas dirigidas a los clientes potenciales y clientes activos de la institución, de dicho instrumento se retomaron los tópicos de mayor interés para la población.



c. Principales resultados relacionados con el cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

Como resultado de la gestión de la Unidad de Acceso a la Información del FSV, durante el periodo Junio 2014 – Mayo 2017, en el Portal de Transparencia Gobierno Abierto se publicaron un total de **3,440** documentos de Información Oficiosa y se atendieron un total de **405** solicitudes de información, según el siguiente detalle:

Gestión	Junio 2014 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017	Junio 2014 - Mayo 2017
Publicación de Información Oficiosa:			
Marco Normativo	1160	617	1,777
Gestión Estratégica	148	91	239
Marco Presupuestario	475	279	754
UAIP	307	340	647
Participación Ciudadana	6	17	23
TOTAL	2,096	1,344	3,440
Gestión de solicitudes de acceso a la información:			
Información oficiosa	70	18	88
Pública no oficiosa	94	60	154
Datos personales	89	52	141
Información confidencial	0	7	7
Información reservada	14	1	15
TOTAL	267	138	405
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)*	3.85	7.42	5.64

*Tiempo promedio con variación debido a solicitudes en las que se amplió el plazo de respuesta debido a la complejidad de la información requerida y en otros casos, por tratarse de información de más de 5 años de antigüedad.

3. Contrataciones y adquisiciones

En el marco de la LACAP y el Mercado Bursátil, en el período Junio 2014 – Mayo 2017 se ha proveído a la Institución de diferentes bienes, servicios y obras para su funcionamiento, mediante la ejecución de **3,170** procesos por **US\$26.38** millones. Para darle continuidad y eficiencia a la prestación de los servicios y valorando la conveniencia de los montos económicos ofertados, se han prorrogado **25** procesos, a continuación se muestran los resultados obtenidos:

a. Contrataciones Ejecutadas.

Formas de contratación	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Libre gestión	2,093	98.1%	\$2.74	13.3 %	1,015	97.8%	\$1.34	23.6%	3,108	\$4.08
Concurso público	1	0.1%	\$0.04	0.2%	1	0.1%	\$0.03	0.5%	2	\$0.07
Contratación directa	6	0.3%	\$0.52	2.5%	4	0.4%	\$0.20	3.5%	10	\$0.72
Licitación pública	30	1.4%	\$8.79	42.4%	13	1.3%	\$3.91	69.0%	43	\$12.70
Licitación pública por invitación	3	0.1%	\$8.62	41.6%	-	-	-	-	3	\$8.62
Mercado Bursátil (BOLPROS)	-	-	-	-	4	0.4%	\$0.19	3.4%	4	\$0.19
Total	2,133	100.0%	\$20.71	100.0%	1,037	100.0%	\$5.67	100.0%	3,170	\$26.38

b. Prórrogas Ejecutadas.

Formas de contratación	Junio 2014 - Mayo 2016				Junio 2016 - Mayo 2017				Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	%	Millones \$	%	Número	%	Millones \$	%	Número	Millones \$
Concurso público	-	-	-	-	-	-	--	-	-	-
Contratación directa	2	12.5%	\$0.04	1.3%	-	-	-	-	2	\$0.04
Licitación pública	6	37.5%	\$2.84	93.1%	5	55.6%	\$2.49	94.0%	11	\$5.33
Libre gestión	8	50.0%	\$0.17	5.6%	4	44.4%	\$0.16	6.0%	12	\$0.33
Total	16	100.0%	\$3.05	100.0%	9	100.0%	\$2.65	100.0%	25	\$5.70

c. Procesos en Ejecución.

Formas de contratación	A Mayo 2017
	Número
Libre gestión	4
Licitación pública	4
Contratación directa	-
Mercado Bursátil (BOLPROS)	-
Total	8

4. Contratación de personal.

Los resultados relacionados al recurso humano de la institución para el periodo Junio 2014 - Mayo 2017, se detallan a continuación:

Detalle	Junio 2014- Mayo 2015			Junio 2015 - Mayo 2016			Junio 2016 - Mayo 2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Personal activo	243	245	488	247	246	493	256	244	500
Renuncias	7	4	11	4	4	8	2	4	6
Finalización de contrato	1	1	2	2		2	-	-	-
Cancelación de contrato	-	1	1	-	-	-	-	1	1
Personal destituido	-	1	1	1	1	2	-	-	-

Al mes de Mayo 2017 se registran **500** empleados que forman parte de la gran familia del FSV, de los cuales **51.2%** son mujeres y **48.8%** son hombres, encontrándose identificados con el pensamiento estratégico de la institución practicando la mejora continua en el servicio al cliente.



5. Denuncias y reclamos.

El FSV, en cumplimiento de la transparencia y con el deseo de ofrecer un servicio de excelencia hacia nuestros clientes, cuenta con mecanismos efectivos para el manejo de denuncias y reclamos que garantizan la formalidad en la atención en el período informado, donde fueron interpuestos los casos siguientes:

a. Denuncias interpuestas por el FSV ante la Fiscalía General de la República y el Tribunal de Ética Gubernamental.

Referente a las denuncias interpuestas por el FSV ante la a Fiscalía General de la República para el periodo Junio 2014 – Mayo 2017 se han registrado **8** denuncias a la Fiscalía General de la República, y no se registran casos de denuncias interpuestas ante el Tribunal de Ética Gubernamental.

Instancias De Presentación	Junio 2014 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017	Junio 2014 - Mayo 2017
Fiscalía General de la República	7	1	8
Tribunal de Ética Gubernamental	No se registraron casos que denunciar	No se registraron casos que denunciar	No se registraron casos que denunciar

b. Reclamos presentados por clientes.

Dentro de los mecanismos internos para identificar oportunidades de mejora en atención al cliente se cuenta con: buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, reportes mediante el sitio web, entre otros; permitiendo que los clientes expresen su opinión relacionada con la atención recibida. En el período de Junio 2014 a Mayo 2017 se recibieron **95** reclamos y se dio especial importancia a la atención de los mismos resolviendo el **100%** en el periodo, con la finalidad de búsqueda de la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos que prefieren al FSV por la buena atención.

Detalle	Junio 2014 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017	Junio 2014 - Mayo 2017
Reclamos Recibidos	91	4	95

El FSV, registra y evalúa la información expresada en los reclamos de los clientes, a fin de dedicar todos sus esfuerzos para atender áreas específicas en el acercamiento y en la mejora de sus servicios, entre los que sobresalen los siguientes:

- La amabilidad, apoyo y dominio de información por parte del personal del FSV.
- Mejoras en los tiempos de espera y tiempos de trámite del crédito.
- Revisión y evaluación de los requisitos y condiciones de crédito del FSV con respecto a otras instituciones financieras.
- El nivel de acceso a la información del FSV a través de la atención en Agencias, kioscos, unidad móvil, sitio web, publicidad, Call Center, visitas personales, redes sociales, entre otros servicios en línea brindados.

Informe de Rendición de Cuentas 2017

- Facilidad para los clientes en la realización de pagos en los diferentes puntos ofrecidos por el FSV y la agilidad en los trámites en el FSV.
- Nivel de satisfacción de las expectativas del cliente al visitar al FSV.

VIII. DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS.

Las dificultades enfrentadas por el FSV y las acciones desarrolladas para enfrentarlas se resumen:

- **Necesidad de mayor cantidad de recursos financieros, debido al crecimiento de la demanda de créditos para adquisición de vivienda.**

ACCIONES REALIZADAS:

- Se han gestionado recursos financieros con organismos externos (BANDESAL, BCIE) en condiciones favorables.
- Se están desarrollando los siguientes estudios para determinar alternativas viables de fondeo a largo plazo:
 - Evaluación de nuevos productos.
 - Evaluación de emisión de certificados de inversión.
- Se realizó un taller de trabajo con la Asamblea de Gobernadores para revisar propuestas de mecanismos de financiamiento de largo plazo.

- **La oferta de vivienda nueva de interés social, no ha sido suficiente para satisfacer la demanda.**

ACCIONES REALIZADAS:

- Se ha mantenido el acceso al crédito mediante la reducción sostenida de las tasas de interés.
- Se continúa la medición del grado de satisfacción de los constructores con respecto a los servicios prestados, lo cual contribuye a conocer sus expectativas y áreas de mejora.
- Se está implementando un sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva para mejorar el control de las precalificaciones y factibilidades.
- Se realizó taller de constructores en la zona oriental para incentivar la vivienda nueva con énfasis en vivienda de interés social.

IX. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

1. 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:

Balance General Mayo 2013 - Mayo 2017

En millones de US\$

Balance General	Mayo 2013	Mayo 2014	Mayo 2015	Mayo 2016	Mayo 2017
Activo					
Disponibilidades	\$54.20	\$65.13	\$58.32	\$31.19	\$45.10
Cuentas por cobrar	\$10.41	\$11.57	\$12.98	\$12.22	\$13.06
Activo circulante	\$64.61	\$76.70	\$71.30	\$43.41	\$58.16
No circulante					
PRÉSTAMOS Y DESCUENTOS (neto)	\$716.44	\$713.74	\$747.07	\$813.09	\$822.11
Otros activos	\$10.89	\$17.13	\$17.11	\$17.07	\$19.63
Total activo no circulante	\$727.33	\$730.87	\$763.74	\$830.16	\$841.74
Total activo	\$791.94	\$807.57	\$835.48	\$873.57	\$899.90
Cuentas de orden	\$168.94	\$200.80	\$221.44	\$232.38	\$246.43
Pasivo					
Cuentas por pagar	\$6.60	\$8.97	\$12.04	\$10.33	\$9.40
Pasivo circulante	\$6.60	\$8.97	\$12.04	\$10.33	\$9.40
No circulante					
Préstamos	\$22.85	\$20.80	\$18.85	\$40.07	\$43.77
Títulos valores	\$221.72	\$223.28	\$225.75	\$222.14	\$218.83
Depósitos de cotizantes	\$253.74	\$245.25	\$237.67	\$227.64	\$217.79
Otros pasivos	\$12.75	\$15.55	\$5.07	\$5.00	\$6.20
Total pasivo no circulante	\$511.06	\$504.88	\$487.34	\$494.84	\$486.59
Total pasivo	\$517.66	\$513.85	\$499.38	\$505.18	\$495.99
Patrimonio estatal					
Patrimonio	\$6.64	\$6.64	\$6.64	\$6.64	\$6.64
Superávit del ejercicio anterior	\$0.22	\$0.22	\$0.22	\$0.19	\$0.19
Superávit por revaluación	-	-	\$6.54	\$5.71	\$8.82
Reservas	\$252.83	\$272.26	\$307.85	\$339.30	\$371.62
Resultado del ejercicio	\$14.60	\$14.62	\$14.85	\$16.56	\$16.64
Total patrimonio estatal	\$274.28	\$293.73	\$336.10	\$368.39	\$403.91
Total pasivo y patrimonio	\$791.94	\$807.58	\$835.48	\$873.57	\$899.90
Cuentas de orden por contra	\$168.94	\$200.80	\$221.04	\$232.38	\$246.43

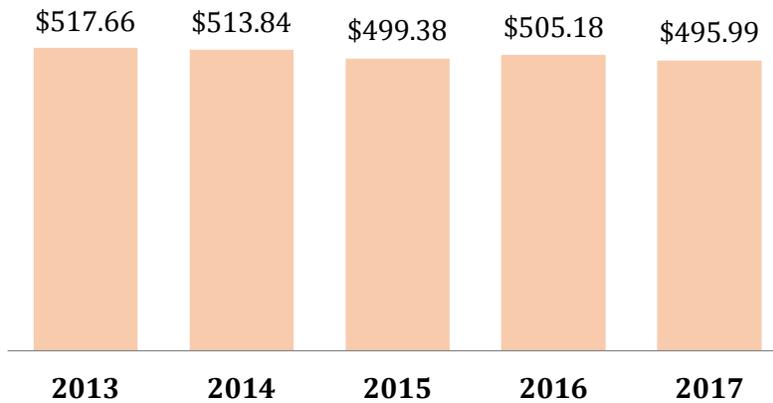
Fuente: Gerencia de Finanzas.

Informe de Rendición de Cuentas 2017

- El activo aumentó US\$107.96 millones (13.6%) con respecto a 2013.



- El pasivo disminuyó US\$21.67 millones (4.2%) con respecto a 2013.



- El patrimonio aumentó US\$129.63 millones (47.3%) con respecto a 2013.



Informe de Rendición de Cuentas 2017

Estados de Resultados Mayo 2013 a Mayo 2017.

En millones de US\$

Cuenta	Junio 2012 - Mayo 2013	Junio 2013 - Mayo 2014	Junio 2014 - Mayo 2015	Junio 2015 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017
Ingresos					
Financieros	\$66.02	\$69.58	\$69.32	\$72.30	\$73.31
Otros ingresos	\$19.01	\$23.08	\$23.62	\$29.66	\$29.97
Total ingresos	\$85.03	\$92.65	\$92.93	\$101.96	\$103.27
Gastos					
Financieros	\$11.20	\$12.11	\$12.73	\$13.25	\$13.83
Saneamiento de préstamos (neto).	\$19.01	\$20.71	\$21.33	\$20.69	\$23.32
Otros gastos	\$24.28	\$29.46	\$27.88	\$34.85	\$33.72
Total gastos	\$54.49	\$62.27	\$61.94	\$68.78	\$70.87
Superávit del periodo	\$30.55	\$30.38	\$30.99	\$33.18	\$32.41

Fuente: Gerencia de Finanzas.

2. Ejecución presupuestaria.

La ejecución del presupuesto de Junio 2016 a Mayo 2017 presenta un monto de ingresos estimados por US\$24.32 millones y un monto de egresos por US\$38.63 millones a lo programado, de acuerdo a detalle (en millones de US\$):

Ejecución Presupuestaria	Presupuesto Junio 2016 - Mayo 2017	Ejecutado Junio 2016 - Mayo 2017	% (Ejecutado/ Presupuesto)	Pendiente de Ejecutar	%
Ingresos					
Venta De Bienes y Servicios	\$0.04	\$0.01	34.97%	\$0.03	65.03%
Ingresos Financieros y Otros	\$79.63	\$87.66	110.08%	-\$8.02	-10.08%
Transferencia Corrientes	\$0.01	\$0.02	344.86%	-\$0.01	-244.86%
Venta de Activos Fijos	\$0.10	\$0.11	109.34%	-\$0.01	-9.34%
Recursos de Inversiones Financieras	\$54.92	\$57.28	104.30%	-\$2.36	-4.30%
Endeudamiento Público	\$64.62	\$36.11	55.87%	\$28.52	44.13%
Saldos de Años Anteriores	\$6.19	\$0.00	0.00%	\$6.19	100.00%
TOTAL INGRESOS	\$205.50	\$181.18	88.16%	\$24.32	11.84%
Egresos					
Remuneraciones	\$12.21	\$11.29	92.48%	\$0.92	7.52%
Adquisición de Bienes Y Servicios	\$12.60	\$8.19	65.03%	\$4.41	34.97%
Gastos Financieros Y Otros	\$18.71	\$15.50	82.86%	\$3.21	17.14%
Transferencia Corrientes	\$9.32	\$8.42	90.31%	\$0.90	9.69%
Inversiones en Activos Fijos	\$5.08	\$0.85	16.68%	\$4.23	83.32%

Informe de Rendición de Cuentas 2017

Ejecución Presupuestaria	Presupuesto Junio 2016 - Mayo 2017	Ejecutado Junio 2016 - Mayo 2017	% (Ejecutado/ Presupuesto)	Pendiente de Ejecutar	%
Inversiones Financieras	\$126.17	\$85.56	67.81%	\$40.61	32.19%
Amortización Endeudamiento Público	\$21.42	\$35.69	166.65%	-\$14.28	-66.65%
Total Egresos	\$205.5	\$165.50	80.54%	\$40.00	19.46%

Fuente: Gerencia de Finanzas.

3. Flujo de fondos

Las fuentes de ingresos y el detalle de egresos se presenta a continuación (en millones de US\$)⁵:

	Junio 2014 - Mayo 2015	Junio 2015 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017
Fuentes	\$168.83	\$216.77	\$192.13
Recuperación de Cartera Hipotecaria	\$131.87	\$140.87	\$146.63
Uso de Disponibilidad	\$6.71	\$27.52	\$0.00
Crédito BANDESAL	\$0.00	\$22.78	\$11.97
Crédito BCIE	\$0.00	\$0.00	\$10.00
Emisión CDVIS	\$18.63	\$13.30	\$14.14
Otros Ingresos	\$11.62	\$12.31	\$9.39
Usos	\$168.83	\$216.77	\$178.09
Inversión en Cartera Hipotecaria	\$98.47	\$137.67	\$84.63
Gastos Administrativos	\$21.99	\$20.27	\$18.17
Gastos Financieros y Otros	\$16.36	\$18.77	\$19.38
Amortización de Endeudamiento Público	\$18.13	\$18.53	\$35.82
Devolución de Cotizaciones	\$6.98	\$9.41	\$9.30
Otros Egresos	\$6.90	\$12.10	\$10.79

Fuente: Gerencia de Finanzas.

⁵ El excedente entre fuentes y usos incrementó la disponibilidad debido a que para el período Junio 2016 - Mayo 2017 se captaron más recursos financieros de los esperados.

X. PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2017- MAYO 2018.

Para el período Junio 2017 – Mayo 2018 se cuenta con la siguiente proyección de inversión crediticia:

Inversión en unidades	Número	Monto
Vivienda Nueva	1,283	\$38.35
Vivienda Usada	3,536	\$58.26
Otras Líneas	317	\$2.91
SUB TOTAL CON DESEMBOLSO	5,136	\$99.52
Activos Extraordinarios	926	\$6.37
Refinanciamientos	115	\$1.03
SUB TOTAL SIN DESEMBOLSO	1,041	\$7.40
TOTAL	6,177	\$106.92

Informe de Rendición de Cuentas 2017

XI. ANEXOS

Estadísticas Institucionales Junio 2014 - Mayo 2017

En Números y Montos en millones de US\$

Periodo	Créditos Escriturados		Salvadoreños Beneficiados	Créditos Vivienda Nueva	
	Número	Millones \$		Número	Millones \$
Junio 2014 - Mayo 2017	19,556	\$359.94	82,135	5,029	\$146.47

Periodo	Saldo Balance			Estado de Resultados	
	Activo	Pasivo	Patrimonio	Productos	Gastos
Mayo 2017	\$899.91	\$496.00	\$403.91	\$44.12	\$27.48

Periodo	Devolución Cotizaciones		Saldo Cotizaciones	Colocación de Títulos Valores
	Número	Millones	Millones	Millones
Junio 2014 - Mayo 2017	42,571	\$25.45	\$217.79	\$218.83

Créditos por Programa de financiamiento

Programa Vivienda Cercana

Género	Junio 2014 - Mayo 2015		Junio 2015 - Mayo 2016		Junio 2016 - Mayo 2017		Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Mujeres	93	\$2.31	127	\$4.32	91	\$2.64	311	\$9.28
Hombres	88	\$3.67	99	\$4.17	73	\$3.06	260	\$10.90
Total	181	\$5.98	226	\$8.49	164	\$5.70	571	\$20.18

Programa Casa Joven

Género	Junio 2014 - Mayo 2015		Junio 2015 - Mayo 2016		Junio 2016 - Mayo 2017		Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Mujeres	204	\$3.86	700	\$14.66	410	\$8.79	1,314	\$27.31
Hombres	309	\$5.37	1,005	\$18.54	570	\$11.27	1,884	\$35.18
Total	513	\$9.23	1,705	\$33.20	980	\$20.06	3,198	\$62.49

Programa Aporte y Crédito

Género	Junio 2014 - Mayo 2015		Junio 2015 - Mayo 2016		Junio 2016 - Mayo 2017		Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Mujeres	122	\$2.73	183	\$4.19	121	\$3.15	426	\$10.08
Hombres	135	\$3.01	182	\$5.03	156	\$4.37	473	\$12.41
Total	257	\$5.74	365	\$9.22	277	\$7.52	899	\$22.49

Créditos por género sin cesiones

Género	Junio 2014 - Mayo 2015		Junio 2015 - Mayo 2016		Junio 2016 - Mayo 2017		Junio 2014 - Mayo 2017	
	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Mujeres	2,777	\$46.29	3,371	\$63.17	2,158	\$40.49	8,306	\$149.94
Hombres	3,750	\$67.90	4,397	\$83.16	2,791	\$54.04	10,938	\$205.10
Total	6,527	\$114.19	7,768	\$146.32	4,949	\$94.53	19,244	\$355.04