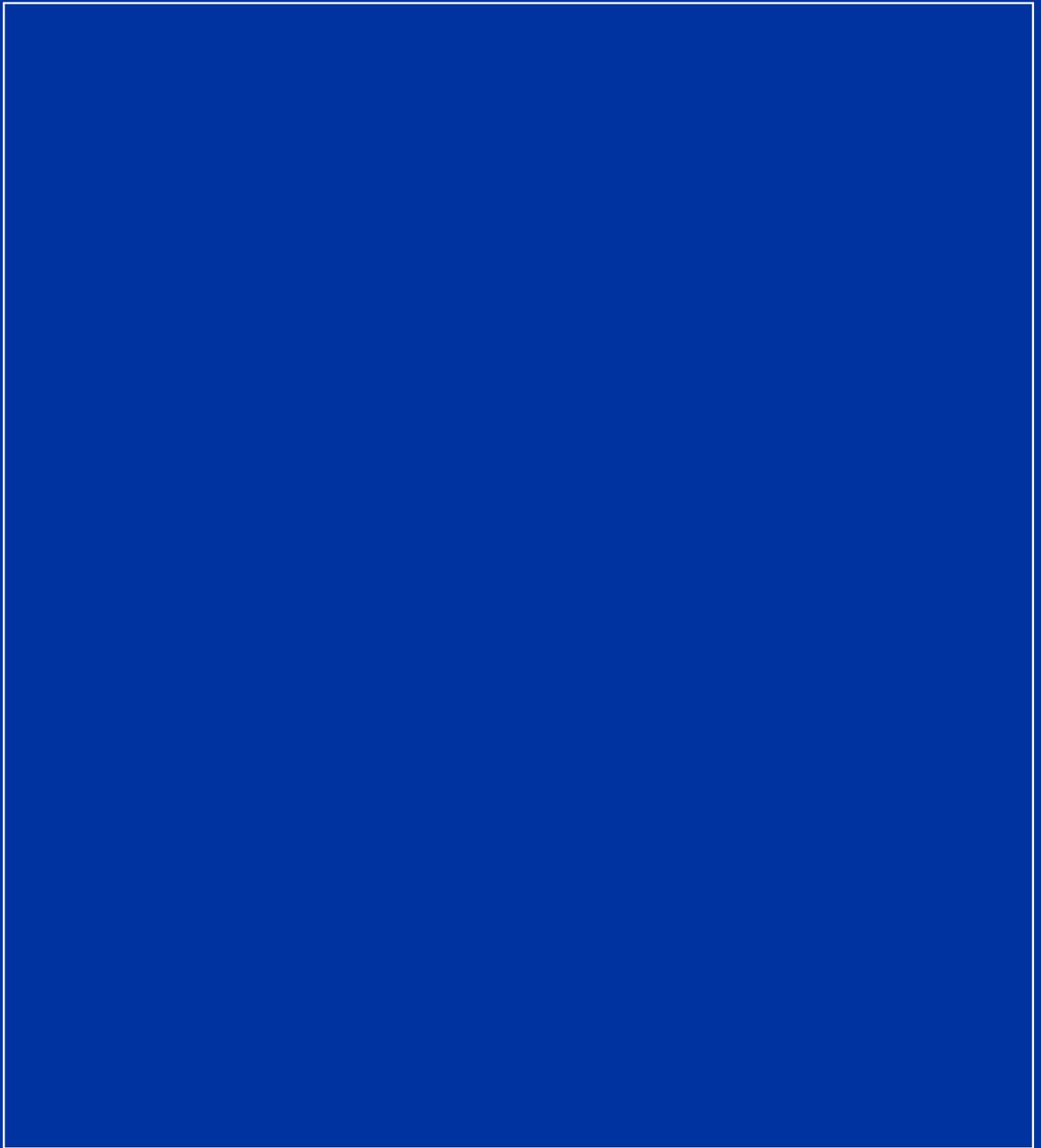




Fondo Social para la Vivienda

— 2016 MEMORIA DE LABORES —



Contenido

| | |
|---|----|
| I. ÓRGANOS INSTITUCIONALES | 5 |
| ASAMBLEA DE GOBERNADORES | 6 |
| JUNTA DIRECTIVA | 7 |
| ADMINISTRACIÓN SUPERIOR | 7 |
| CONSEJO DE VIGILANCIA | 8 |
| SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN | 9 |
| ADMINISTRACIÓN | 10 |
| PERSONAL EJECUTIVO | 11 |
| II. MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO. | 13 |
| III. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO | 18 |
| IV. ENTORNO SOCIOECONÓMICO | 20 |
| V. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | 24 |
| A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES | 25 |
| 1. SOLUCIONES HABITACIONALES | 26 |
| 2. CRÉDITOS OTORGADOS | 26 |
| a. Resultados generales | 26 |
| b. Por zona geográfica | 27 |
| c. Por edad del solicitante | 28 |
| d. Por género del solicitante | 29 |
| e. Por ingresos del solicitante | 29 |
| f. Por programa de financiamiento | 30 |
| 3. APOYO A LA GENERACIÓN DE VIVIENDA NUEVA | 33 |
| a. Factibilidades otorgadas a proyectos de vivienda en atención a solicitud de empresas constructoras | 33 |
| b. Oferta de vivienda nueva registrada | 33 |
| 4. CARTERA HIPOTECARIA | 34 |
| a. Aspectos Generales | 34 |
| b. Reducción del Índice de Mora | 35 |
| c. Medidas de apoyo a usuarios para que conserven sus viviendas. | 36 |
| d. Plan piloto del proceso prejudicial de mediación y conciliación. | 36 |
| B. MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL | 37 |
| 1. CONSOLIDACIÓN DE NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN. | 38 |

| | |
|---|----|
| 2. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA POBLACIÓN | 39 |
| 3. TRÁMITES DE RECLAMOS DE SEGUROS | 41 |
| 4. FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO PUNTUAL | 42 |
| 5. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 42 |
| C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS | 43 |
| 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL FSV | 44 |
| 2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS | 45 |
| 3. CLASIFICACIÓN DE RIESGO | 46 |
| 4. RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS | 47 |
| 5. RECONOCIMIENTOS DEL SGC | 49 |
| VI. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS | 50 |
| 1. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES | 51 |
| 2. OTROS COMPROMISOS | 52 |
| a. Títulos Valores | 52 |
| b. Préstamo BANDESAL | 52 |
| VII. RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS | 53 |
| 1. ESTADOS FINANCIEROS 2016 | 54 |
| a. Balance de Situación. | 54 |
| b. Estado de Resultados. | 55 |
| 2. INDICADORES FINANCIEROS | 56 |
| 3. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES | 57 |
| VIII. ANEXOS | 59 |
| INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO | 60 |
| ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES | 71 |

I Órganos *Institucionales*

Las decisiones promovidas por nuestros Órganos de
Dirección contribuyen a la solidez y credibilidad del FSV

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

Propietarios

Ing. Juan Enrique Castro Pereira

Lic. William Omar Pereira Bolaños

Suplentes

**Ing. Ricardo Salvador Hernández
Quiroz**

**Lic. Félix Raúl Betancourt
Menéndez**

Sector Laboral

Propietarios

Sr. Victor Manuel Ramírez

Sr. Israel Sánchez Cruz

Suplentes

Sr. José Raúl Rivas Luna

Sr. Junior Alejandro Ayala



Junta Directiva



Sector Público

Propietarios

Arq. Roberto Góchez Espinoza
Sr. José Federico Bermúdez Vega

Suplentes

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



Sector Patronal

Propietarios

Lic. Roberto Díaz Aguilar

Suplentes

Ing. Enrique Oñate Muyschondt

Sector Laboral

Propietarios

Lic. José María Esperanza Amaya

Suplentes

Sr. Gilberto Lazo Romero



Administración Superior



Presidente y Director Ejecutivo
Lic. José Tomás Chévez Ruíz

Gerente General
Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonila

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

Lic. Luis Mario Flores Guillén

Sector Patronal

Ing. Carlos Donaldo Pacheco

Sector Laboral

Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

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.
 - Auditoria Externa, Elías & Asociados.
 - Auditoria Interna.
 - Clasificadoras de Riesgo:
 - Fitch Centroamerica, S.A. y Zumma Raitings, S.A. de C.V.
- Auditoria de Calidad: AENOR Centroamérica S.A. de C.V.

Administración



Presidente y Director Ejecutivo
Lic. José Tomás Chévez 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 Marenco

Gerente Técnico
Ing. José Armando Escalante Mojica

Gerente Legal
Lic. Julio César Merino Escobar

Gerente Administrativo
Lic. Ricardo Antonio Ávila Cardona

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**
Jefe Unidad de Acceso a la Información

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

Licda. Thelma Margarita Villalta
Jefe Unidad Técnica Legal

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

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. Amílcar Huezco Cardona
Jefe Área de Sistemas de Información

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

Ing. Diana Castro de Ábrego
Jefe Área de Planeación

Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez
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 Huezo G.
Jefe Área de Aprobación de Créditos

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

Sr. Carlos Ortiz Bonilla
Jefe Área de Préstamos

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

**Arq. Oscar 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 Gestión Documental y Archivo

Licda. Tatiana Cruz de Navarrete
Jefe Área de Recursos Logísticos

III Mensaje del Presidente *y Director Ejecutivo*

Mantenemos el liderazgo en el financiamiento habitacional del país, fortaleciendo nuestro rol social, apoyando a las familias de menores ingresos.

Señores miembros de la Asamblea de Gobernadores:

Con mucho agrado informo los resultados obtenidos durante el año 2016 en favor de las familias salvadoreñas, lo cual nos ha permitido continuar como líderes en el financiamiento habitacional, ofreciendo condiciones favorables y propicias, sobre todo a los hogares de más bajos ingresos para que puedan convertirse en propietarios de una vivienda digna y segura.

El FSV ha participado en la economía de nuestro país al haber invertido \$115.5 millones de dólares, mediante la colocación de 5,966 soluciones habitacionales, lo que ha permitido impactar positivamente en la vida de más de 25 mil salvadoreños y salvadoreñas.

En el presente período de Gobierno, hemos logrado mantener un importante ritmo de otorgamiento de créditos, con datos históricos que reflejan cifras positivas en los últimos años, con lo que hemos aportado al Buen Vivir de las familias salvadoreñas. Así mismo, continuamos fortaleciendo nuestro desempeño social, al destinar el 80.6% del financiamiento institucional a familias de menores ingresos.

Gracias al esfuerzo de nuestros diferentes Órganos de dirección y al trabajo en equipo de todo el personal, hemos contribuido a reducir el déficit habitacional, logrando alcanzar las metas establecidas en el Plan Quinquenal de Desarrollo de nuestro Gobierno del Señor Presidente de la República, Profesor Salvador Sánchez Cerén.

Hemos contribuido en el desarrollo económico del país y a la dinamización de la economía, a través del financiamiento de vivienda nueva, ya que en 2016 logramos otorgar 1,546 créditos por un monto de \$47.80 millones, generando fuentes de empleo directo e



indirecto al apoyar a los desarrolladores de vivienda con el financiamiento de sus proyectos habitacionales.

De igual manera, apoyamos a 3,232 trabajadores y trabajadoras con créditos de vivienda usada, en lo cual invertimos \$55.31 millones. A través de nuestra línea de vivienda recuperada, 817 familias fueron beneficiadas con las ventajas que el FSV ofrece a las familias más vulnerables del país. Este año también facilitamos 346 créditos para el resto de líneas como financiamiento de deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras (RAM), compra de lotes y refinanciamientos, en lo que se invirtió \$4.01 millones.

En la totalidad de líneas de crédito, **la mujer ha sido directamente beneficiada con el 41.90% del financiamiento**, atendiendo así el principio de inclusión de este Gobierno, que significan 2,489 créditos por US\$47.60 millones.

Igualmente, el Fondo Social ha fortalecido su atención a otros sectores importantes de la población como son los jóvenes, salvadoreños en el exterior y trabajadores de ingresos variables, obteniendo importantes resultados por Programa.

A través del Programa Casa Joven, se invirtieron \$23.69 millones para que 1,156 trabajadores entre 18 a 25 años pudieran obtener su casa, junto a sus familias. Un total de 184 compatriotas fuera del país obtuvieron su crédito para comprar su casa, invirtiendo \$6.62 millones, la mayor parte para financiar viviendas nuevas. Los trabajadores por cuenta propia también hicieron realidad su sueño de contar con un patrimonio, a través del Programa Aporte y Crédito, con una inversión de \$8.41 millones para el beneficio de 296 trabajadores.

Agradecemos y reconocemos el esfuerzo de las familias salvadoreñas en pagar oportunamente y tener sus préstamos al día, por lo cual nos agrada informarles que, cada año, se incrementan los pagos de nuestros clientes puntuales (para el presente año US\$140.47 millones correspondientes a 1,306,565 pagos recibidos) que utilizan los diferentes canales, directos y electrónicos. Gracias a los esfuerzos que

realizamos por mejorar este servicio, en 2016 aumentamos a más de 440 puntos de pago y fortalecimos las facilidades para que nuestros clientes continúen pagando sus préstamos electrónicamente en dos Bancos, a través de PAGOES.

Nuestro rol social también se vio fortalecido con las diferentes opciones que brindamos a nuestros usuarios para que mantengan su patrimonio familiar; fue así como ofrecimos más de 6 mil soluciones para que igual número de familias resolvieran su situación de mora. Con ello, logramos reducir, al final del año, el índice de mora a 4.01%, logro que también se obtuvo gracias a la gestión de cobro, interna y externa.

Señores Gobernadores, con mucha satisfacción les informo que, bajo la presente administración, hemos obtenido resultados positivos en el fortalecimiento de nuestros indicadores financieros, lo cual ha permitido que el FSV continúe siendo líder en el financiamiento habitacional. Entre los principales indicadores les informo: a diciembre 2016, los activos productivos representan \$871.4 millones, que obedece al crecimiento de nuestra cartera de préstamos.

El patrimonio se fortalece año con año y, para 2016, alcanza un saldo de \$384.2 millones, que supera en \$32.34 millones a lo obtenido en 2015; asimismo, las cuentas de pasivo registran \$487.3 millones. Nuestro Estado de Resultados refleja Ingresos de \$101.9 millones y los gastos totales re- presentaron \$69.6 millones, reflejando una utilidad del ejercicio de \$32.3 millones, lo que permitió fortalecer nuestro patrimonio institucional.

En el presente período y como parte del fortalecimiento institucional, el FSV ha logrado mantener las calificaciones de riesgos emitidas por las dos agencias especializadas: Fitch Ratings y Zumma Ratings.

La solidez financiera y la confianza de los salvadoreños son los pilares que rigen la administración del FSV, entre otros logros me permito comentarles que hemos obtenido importantes reconocimientos en diferentes aspectos: En lo relacionado a temas de transparencia, el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), destacó al FSV

como la Institución más avanzada en el sistema institucional de Gestión Documental y Archivos y nos ubicó entre las primeras instituciones mejor evaluadas en la publicación de información ofidiosa; igualmente, obtuvimos otros reconocimientos en el ranking nacional de Rendición de Cuentas, en el tema de ética y de eficiencia energética.

Los resultados positivos de nuestra institución no fueran posibles sin el trabajo de cada uno de los empleados, por lo que nos llena de satisfacción los esfuerzos realizados por la administración en favor del bienestar de nuestro personal. Fue así como en 2016, obtuvimos importantes reconocimientos de parte del Ministerio de Salud y la Comisión Nacional de Lactancia Materna (CONALAM) por el cumplimiento de las buenas prácticas de lactancia materna y, además, el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) reconoció al FSV por los logros alcanzados en el Programa de Clínicas Empresariales.

La presente administración, junto al esfuerzo del personal, trabaja por convertir al Fondo Social en un modelo de institución crediticia, que aporte en hacer realidad el proyecto de vida de las familias salvadoreñas que encuentran

en el FSV su única oportunidad de generar un patrimonio para sus seres queridos, tomando como base la satisfacción de las necesidades habitacionales de las familias más vulnerables, mediante una sólida cultura de servicio al cliente, fortalecida por nuestro Sistema de Gestión de Calidad, que permite mejorar día con día nuestros servicios.

Estos son nuestros principales resultados, los cuales reflejan una Institución sólida y con credibilidad entre la población salvadoreña, por ello, agradezco de manera especial a los miembros de Asamblea de Gobernadores, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia; así como al Gerente General, Gerentes y personal del FSV, ya que gracias a su apoyo hemos mejorado la calidad de vida de los salvadoreños y salvadoreñas.

El reto es mantener nuestro liderazgo, ofreciendo soluciones habitacionales innovadoras, en condiciones favorables.

Atentamente,

José Tomás Chávez Ruíz,
Presidente y Director Ejecutivo.

III Pensamiento *Estratégico*

Trabajamos por ser un modelo de Institución crediticia que satisfaga las necesidades de vivienda de la población.

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.

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.

Principios

- Solidaridad.
- Inclusión.
- Equidad.

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.



TRABAJO EN EQUIPO: Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.



ACTITUD POSITIVA: Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.



INNOVACIÓN: Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

IV Entorno *Socio Económico*

Aportamos activamente a la dinamización de la economía del país.

Producción nacional¹

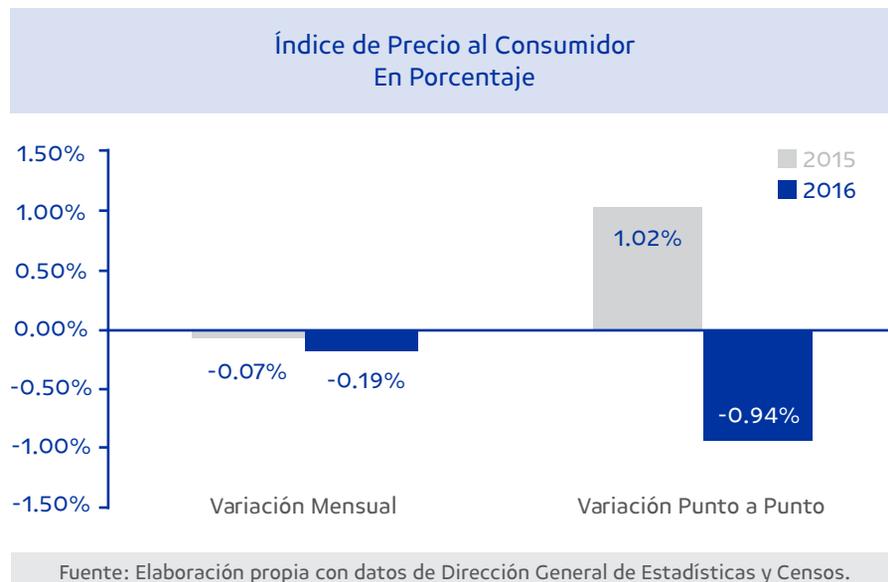
Al tercer trimestre del año **2016** el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de **US\$19,919.59** millones de dólares, evidenciando un incremento de 3.35% en relación al mismo periodo del año anterior.

Por su parte el Producto Interno Bruto Real totalizó **US\$7,656.08** millones de dólares, evidenciando un incremento de **2.43%** en relación al mismo periodo del año anterior; entre los rubros más representativos se encuentran: Industria Manufacturera y Minas **US\$1,805.30** millones de dólares; Comercio, restaurantes y hoteles **US\$1,564.29** millones de dólares y Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca **US\$928.66** millones de dólares.



Inflación

Para el año **2016** se registró un índice inflacionario de **109.58**, registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de **-0.94%**, con un incremento de **1.96** puntos porcentuales respecto al año anterior. Cabe destacar que las divisiones que mostraron variaciones positivas fueron: Bebidas alcohólicas, tabaco **3.86**; educación **1.98**; y restaurantes y hoteles **1.54**.



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

Cartera de préstamos sistema financiero por sector económico

El sector financiero registró una cartera de préstamos para el año **2016** de **US\$11,388.54** millones de dólares, mostrando una variación positiva de **US\$539.07** millones respecto al mismo periodo del año anterior. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda, registró un total de **US\$2.416.87** millones; el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **46.91%** de los créditos otorgados en el año **2016**.

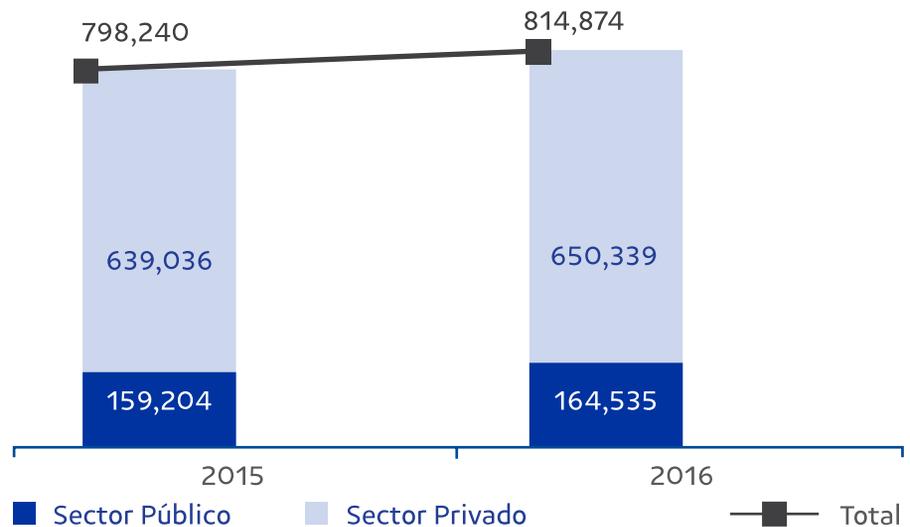


Para el año **2016**, el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **65.28%** de la cartera hipotecaria administrada en relación al sistema financiero.



Empleo

El nivel de empleo reportado al mes de noviembre **2016** destaca un incremento de **16,634** trabajadores cotizantes al Instituto Salvadoreño del Seguro Social respecto al dato registrado el mismo periodo del año anterior; totalizando **814,874** trabajadores de los cuales **164,535** pertenecen al sector público y **650,339** trabajadores al sector privado.



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

“Para el año **2016**, el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **65.28%** de la cartera hipotecaria administrada en relación al sistema financiero.”

V

Desempeño
Institucional

Contribuimos a que las familias salvadoreñas puedan convertirse en propietarias de su vivienda atendiendo a diversos sectores de la población

A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES

En el año 2016 el Fondo Social para la Vivienda (FSV) en cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Central brindó soluciones habitacionales dando continuidad a su rol social al facilitar a más familias salvadoreñas su patrimonio familiar, además de contribuir a la reducción del déficit habitacional.

1. Soluciones habitacionales

En el año 2016, se otorgaron **5,966** soluciones habitacionales por **US\$115.50** millones, beneficiando a más de **25,000** salvadoreños que cuentan con una vivienda propia. De la totalidad de soluciones habitacionales el **99%** corresponde a créditos escriturados y el **1%** restante a venta de activos al contado.

| | NÚMERO | MONTO (En millones) |
|-----------------------------|--------|---------------------|
| SOLUCIONES HABITACIONALES | 5,966 | \$115.50 |
| Créditos Escriturados | 5,941 | \$115.37 |
| Venta de Activos al Contado | 25 | \$0.13 |

2. Créditos otorgados

La gestión crediticia del FSV en el año 2016 registró el otorgamiento de **5,941** créditos por un monto de **US\$115.37** millones beneficiando aproximadamente a **25,000** salvadoreños. A continuación se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: zona geográfica, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

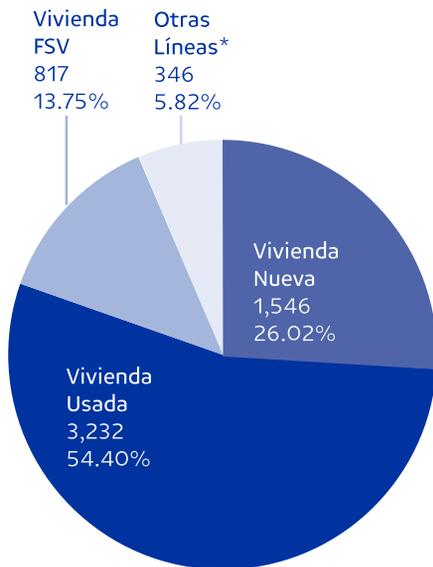
A. Resultados generales.

Para el año que se informa el FSV otorgó **5,941** créditos a igual número de familias por un monto de **US\$115.37** millones, los cuales de acuerdo a las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, evidencian una mayor concentración en Vivienda Usada con **3,232** créditos por un monto de **US\$55.31** millones, luego se posiciona la Vivienda Nueva con **1,546** créditos por **US\$47.80** millones, la Vivienda FSV con **817** créditos por **US\$8.25** millones y finalmente Otras Líneas que agrupa los créditos otorgados en las líneas de Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos totalizando **346** créditos por **US\$4.01** millones.

| LÍNEA FINANCIERA | NÚMERO | | | MONTO (En millones) |
|------------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| | Total | % de Mujeres | % de Hombres | |
| Vivienda Nueva | 1,546 | 43.3% | 56.7% | \$47.80 |
| Vivienda Usada | 3,232 | 38.8% | 61.2% | \$55.31 |
| Vivienda FSV | 817 | 50.9% | 49.1% | \$8.25 |
| Otras líneas* | 346 | 43.1% | 56.9% | \$4.01 |
| TOTAL | 5,941 | 41.9% | 58.1% | \$115.37 |

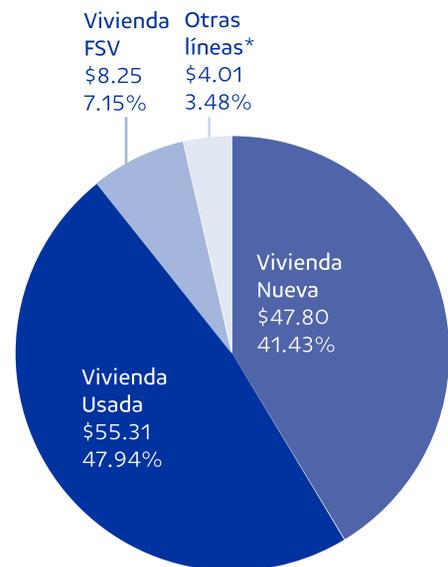
* Incluye créditos para: Construcción; Financiamiento de Deuda; Reparación, Ampliación y Mejoras; Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.

NÚMERO



Es importante destacar que del total de créditos otorgados se ha beneficiado a un total de **41.9%** de mujeres como deudoras principales; desagregando el número de créditos otorgados por línea financiera se observa que la línea *Vivienda FSV* fue la más demandada por las mujeres como deudoras principales representando el **50.9%** de créditos otorgados, seguido por *Vivienda Nueva* con un resultado de **43.3%**.

MONTO EN MILLONES US\$



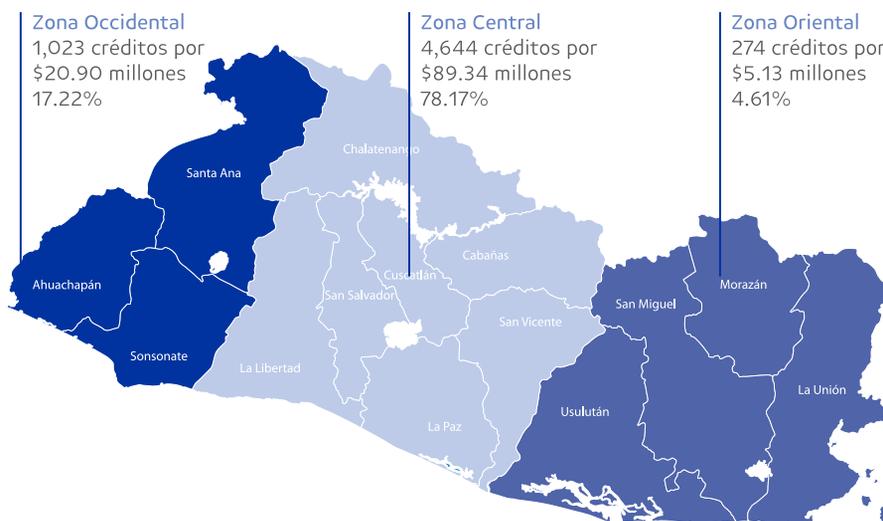
B. Por zona geográfica.

En el 2016 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados, la *Zona Central* mostró una mayor participación con **4,644** créditos otorgados por **US\$89.34** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **1,023** créditos por **US\$20.90** millones y **274** créditos por **US\$5.13** millones que pertenecen a la *Zona Oriental*.

“La gestión crediticia del FSV en el año 2016 registró el otorgamiento de **5,941** créditos por un monto de **US\$115.37** millones beneficiando aproximadamente a **25,000** salvadoreños.”

| ZONA GEOGRÁFICA | NÚMERO | | | MONTO (En millones) |
|-----------------|--------|--------------|--------------|------------------------|
| | Total | % de Mujeres | % de Hombres | |
| Zona Central | 4,644 | 42.1% | 57.9% | \$89.34 |
| Zona Oriental | 274 | 43.8% | 56.2% | \$5.13 |
| Zona Occidental | 1,023 | 40.7% | 59.3% | \$20.90 |
| TOTAL | 5,941 | 41.9% | 58.1% | \$115.37 |

Del total del número de créditos otorgados en la Zona Oriental el **43.8%** fueron otorgados a mujeres como deudores principales; por su parte la Zona Central y Zona Occidental otorgaron el **42.1%** y **40.7%**, respectivamente.



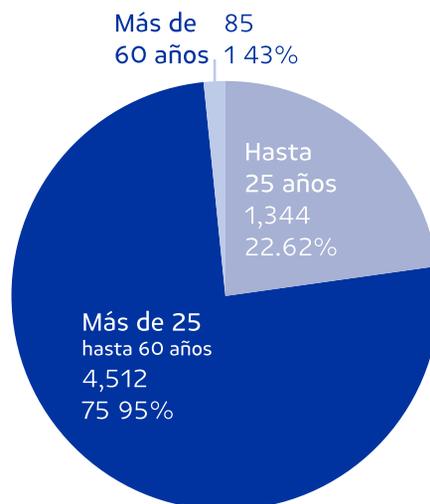
C. Por edad del solicitante².

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante el rango *De 26 a 60 años* mostró la mayor concentración de créditos con **4,512** créditos por **US\$88.60** millones; por su parte el rango de *Hasta 25 años* concentró **1,344** créditos otorgados por **US\$24.50** millones y **85** créditos se adjudicaron a los solicitantes de *Más de 61 años* con un total de **US\$2.27** millones.

El rango de *Hasta 25 años* fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudores principales con el **43.4%**; seguido del rango *De 26 hasta 60 años* con el **41.8%** de créditos otorgados a mujeres y finalmente, el rango *Más de 60 años* con un **24.7%**.

| CRÉDITOS OTORGADOS | NÚMERO | | | MONTO (En millones) |
|---------------------|--------|--------------|--------------|---------------------|
| | Total | % de Mujeres | % de Hombres | |
| Hasta 25 años | 1,344 | 43.4% | 56.6% | \$24.50 |
| De 26 hasta 60 años | 4,512 | 41.8% | 58.2% | \$88.60 |
| Más de 60 años | 85 | 24.7% | 75.3% | \$2.27 |
| TOTAL | 5,941 | 41.9% | 58.1% | \$115.37 |

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$

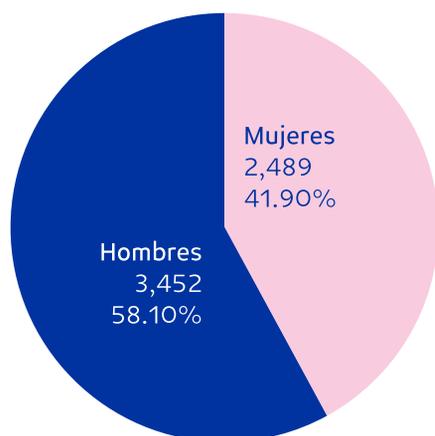


D. Por género del solicitante.

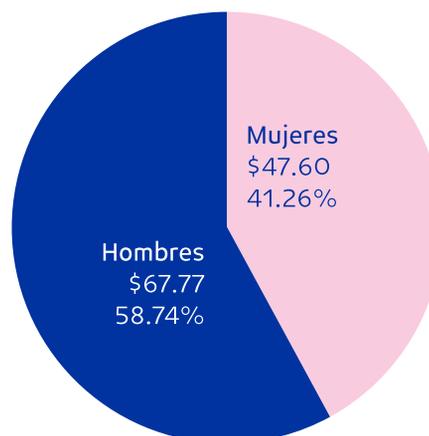
En 2016 se canalizaron **2,489** créditos por **US\$47.60** millones a mujeres como deudores principales, obteniendo una participación de **41.90%** en número del total de créditos otorgados.

| GÉNERO DEL SOLICITANTE | NÚMERO | MONTO (En millones) |
|------------------------|--------|---------------------|
| Mujeres | 2,489 | \$47.60 |
| Hombres | 3,452 | \$67.77 |
| TOTAL | 5,941 | \$115.37 |

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



E. Por ingresos del solicitante.

Los créditos otorgados con base en los ingresos del solicitante para el año 2016 mostraron que las familias con ingresos de *hasta 2.5 salarios mínimos*³ concentraron el **60.3%** que equivale a **3,583** créditos por **US\$43.65** millones; para ingresos de *2.5 a 4 salarios mínimos*, un **20.3%** equivalente a **1,205** créditos por **US\$23.59** y los restantes **19.4%** en **1,153** créditos por **US\$48.13** millones se destinaron a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

| INGRESO DEL SOLICITANTE | NÚMERO | MONTO (En millones) |
|-----------------------------|--------|---------------------|
| Hasta 2.5 Salarios Mínimos | 3,583 | \$43.65 |
| De 2.5 a 4 Salarios Mínimos | 1,205 | \$23.59 |
| Más de 4 Salarios Mínimos | 1,153 | \$48.13 |
| TOTAL | 5,941 | \$115.37 |

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

Más de 4 Salarios Mínimos



De 2.5 a 4 Salarios Mínimos



Hasta 2.5 Salarios Mínimos



Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2016 el rol social del FSV, ya que el **80.6%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de hasta *4 salarios mínimos*.

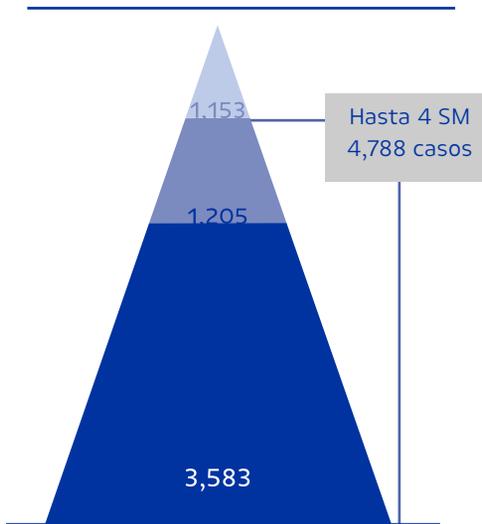
F. Por programa de financiamiento.

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:

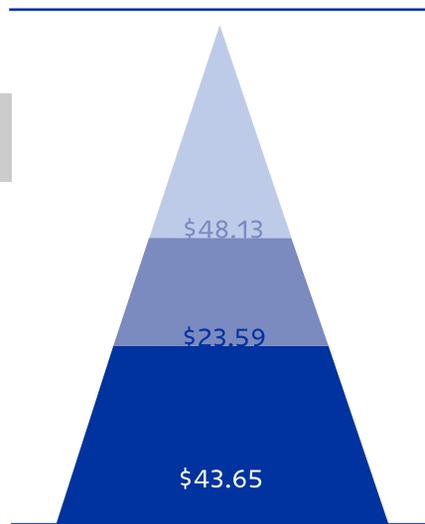
i. Programa Vivienda Cercana

Los resultados obtenidos mediante este programa para el año de referencia, permitieron el otorgamiento de **184** créditos por **US\$6.62** millones de dólares, siendo la línea financiera más demandada *Vivienda Nueva* con **106** créditos por **US\$4.45** millones, luego *Vivienda Usada* con **67** créditos otorgados por **US\$1.94 millones**, **5** de *Viviendas del FSV* por **US\$0.10** y *Otras Líneas* concentró **6** créditos otorgados por **US\$0.13** millones.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$

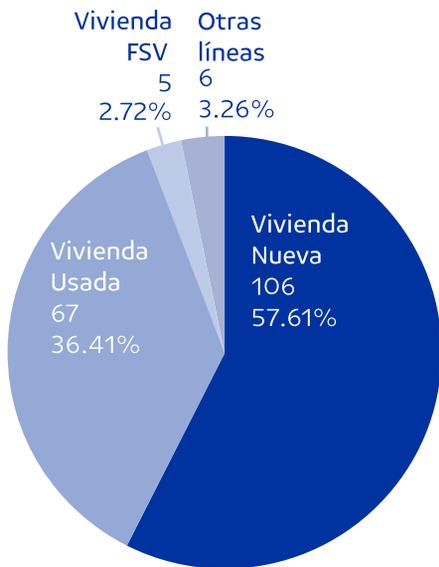


“El **80.6%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de hasta **4 salarios mínimos**.”

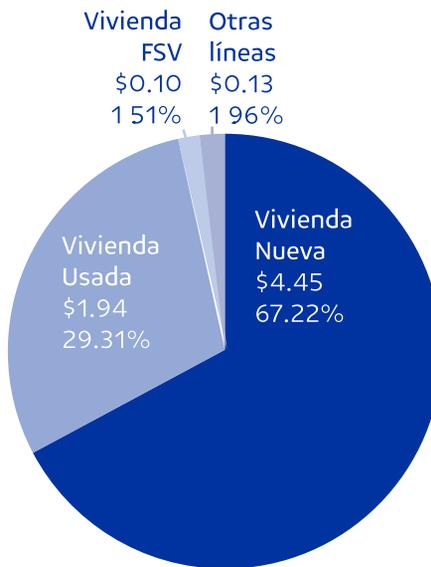
| LÍNEA FINANCIERA | NÚMERO | MONTO (En millones) |
|------------------|------------|---------------------|
| Vivienda Nueva | 106 | \$4.45 |
| Vivienda Usada | 67 | \$1.94 |
| Viviendas FSV | 5 | \$0.10 |
| Otras Líneas* | 6 | \$0.13 |
| TOTAL | 184 | \$6.62 |

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

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$

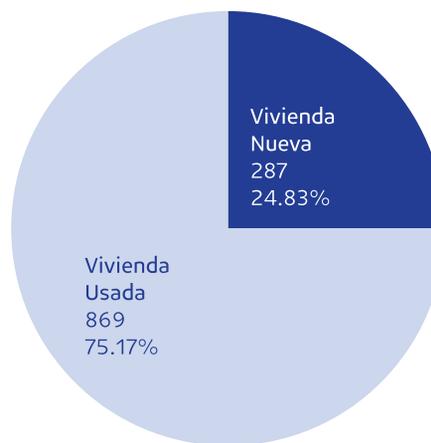


De los **184** créditos otorgados bajo este programa, **54.9%** fue destinado a mujeres.

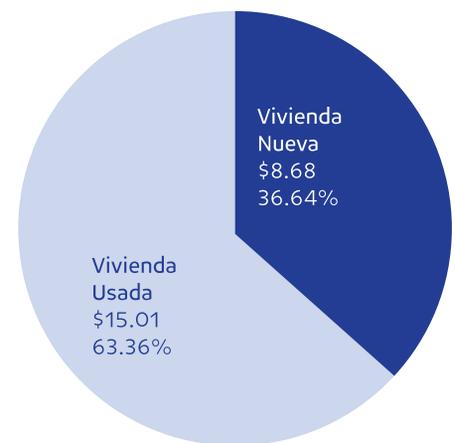
ii. Programa Casa Joven

Durante el año 2016 el Programa Casa Joven registró excelentes resultados, beneficiando a **1,156** jóvenes por una inversión de **US\$23.69** millones, representando el **19.45%** y **20.53%** en número y monto del total de créditos otorgados. Del total de esa inversión, **287** créditos por **US\$8.68** millones se destinaron a Vivienda Nueva, y para Vivienda Usada un total de **US\$15.01** millones por **869** créditos otorgados.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



| LÍNEA FINANCIERA | NÚMERO | MONTO (En millones) |
|------------------|--------------|---------------------|
| Vivienda Nueva | 287 | \$8.68 |
| Vivienda Usada | 869 | \$15.01 |
| TOTAL | 1,156 | \$23.69 |

De los **1,156** créditos otorgados bajo este programa, **41.1%** fue destinado a mujeres.

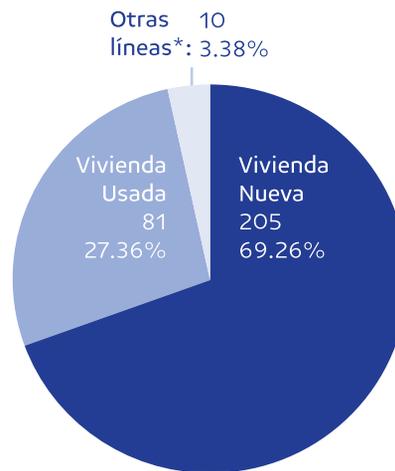
iii. Programa Aporte y Crédito

El programa dirigido a trabajadores del sector de ingresos variables, brindó soluciones habitacionales a **296** familias por un monto de **US\$8.41** millones, distribuido de la siguiente manera:

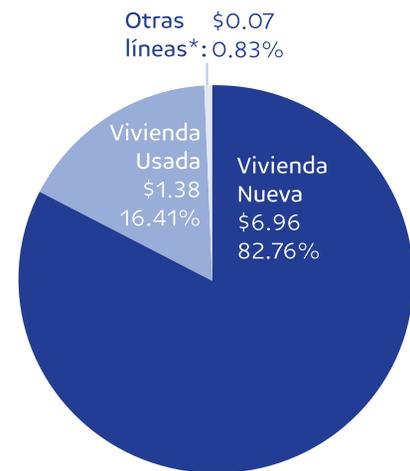
| LÍNEA FINANCIERA | NÚMERO | MONTO (En millones) |
|------------------|------------|---------------------|
| Vivienda Nueva | 205 | \$6.96 |
| Vivienda Usada | 81 | \$1.38 |
| Otras Líneas* | 10 | \$0.07 |
| TOTAL | 296 | \$8.41 |

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

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



De los **296** créditos otorgados bajo este programa, **49.7%** fue destinado a mujeres.

iv. Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional

Para el periodo enero a marzo 2016 se continuó el apoyo al “Programa de Vivienda y Mejoramiento Integral de Asentamientos Urbanos Precarios, Fase II”, mediante la ejecución del Sistema de Ahorro y Financiamiento Habitacional, por medio del cual se han entregado créditos para viviendas de interés social:

| LÍNEA FINANCIERA | ENERO - MARZO 2016 | |
|------------------|--------------------|---------------------|
| | NÚMERO | MONTO (En millones) |
| Vivienda Nueva | 24 | \$0.35 |



De los **24** créditos otorgados bajo este programa, **54.2%** fue destinado a mujeres.

3. Apoyo a la generación de vivienda nueva

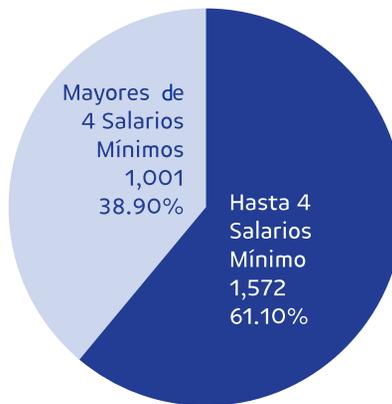
Para proyectos de vivienda nueva el FSV brinda factibilidad de financiamiento de largo plazo a los clientes que desean financiar la compra de su vivienda por medio de crédito con el FSV, con montos de financiamiento de acuerdo a la Política Crediticia vigente y a la capacidad de pago de los solicitantes,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

| | VIVIENDAS | MONTO (En millones) |
|-------------------------------|--------------|---------------------|
| Hasta 4 Salarios Mínimos | 1,572 | \$35.65 |
| Mayores de 4 Salarios Mínimos | 1,001 | \$71.81 |
| TOTAL | 2,573 | \$107.46 |

A. Factibilidades otorgadas a proyectos de vivienda en atención a solicitud de empresas constructoras⁴.

Durante el año 2016, se brindó apoyo a empresas constructoras principalmente generadoras de vivienda de interés social, otorgando factibilidades a **68** proyectos con **2,573** viviendas por un total de **US\$107.46** millones de dólares, ubicándose **1,572** viviendas en el rango de precios de hasta 4 salarios mínimos⁵.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



B. Oferta de vivienda nueva registrada.

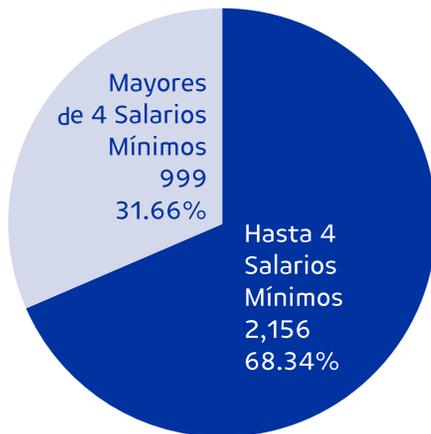
Al cierre de 2016 la oferta a vivienda nueva concentró **3,155** viviendas nuevas por **US\$125.31** millones distribuidas en 60 proyectos habitacionales; el rango de hasta 4 salarios mínimos⁶ concentró **2,156** viviendas por **US\$49.98** millones.

| | VIVIENDAS | MONTO (En millones) |
|-------------------------------|--------------|---------------------|
| Hasta 4 Salarios Mínimos | 2,156 | \$49.98 |
| Mayores de 4 Salarios Mínimos | 999 | \$75.33 |
| Total | 3,155 | \$125.31 |

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

5 y 6. Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2016 de US\$251.70 dólares.

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



4. Cartera hipotecaria

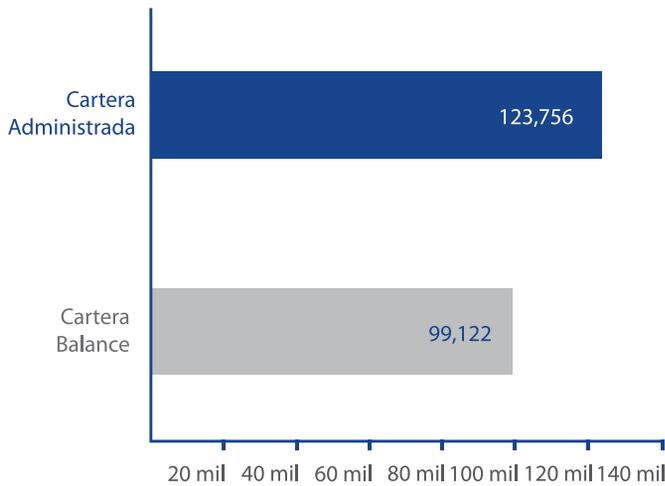
El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional, al cierre de 2016 registró el 65.28% de participación del saldos de cartera hipotecaria administrada en el sistema financiero; es de destacar que el FSV teniendo siempre en cuenta su rol social posee mecanismos para el saneamiento de la cartera 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 mantengan el patrimonio familiar.

A. Aspectos generales

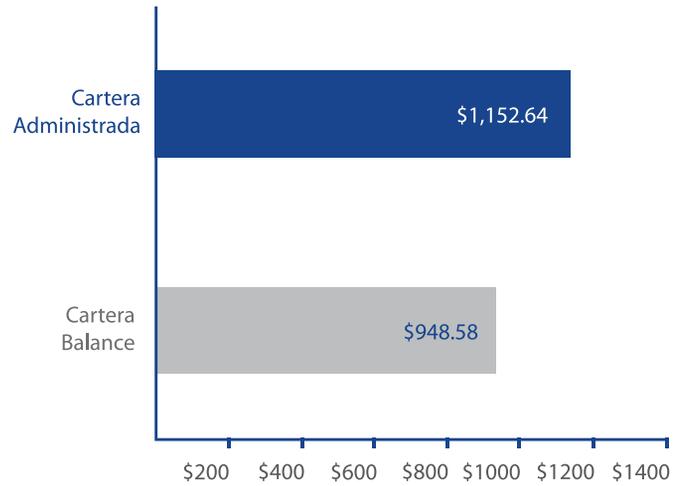
Para el cierre del año 2016 se registraron 99,122 préstamos en cartera hipotecaria por US\$948.58 millones; además se registró un total de 123,756 préstamos administrados por US\$1,152.64 millones.

“Al cierre del 2016, el FSV registró el 65.28% de participación de mercado en la cartera hipotecaria administrativa”

NÚMERO



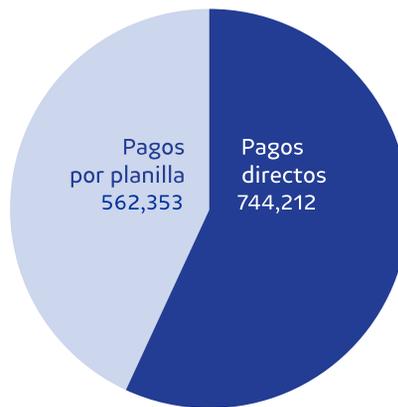
MONTO EN MILLONES US\$



Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2016 registró **US\$140.47** millones correspondientes a **1,306,565** pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos, **744,212** fueron pagos directos por **US\$86.30** millones (representando **57.0%** en número y **61.4%** en monto) y **562,353** pagos por planilla por **US\$54.17** millones (**43.0%** en número y **38.6%** en monto), tal como se muestra a continuación: →

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



B. Reducción del índice de mora

Al cierre de 2016 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de 4.01%, 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.
- Retorno de cartera castigada a cuentas de balance de 1,254 préstamos por un monto de US\$9.27, 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 enfocadas a mora brindadas para que los usuarios conserven su vivienda, mostraron los siguientes resultados:

| MEDIDAS DE APOYO | NÚMERO | MONTO (En Millones) |
|--|--------------|------------------------|
| Aplicación de cotizaciones | 4,088 | \$1.05 |
| Reestructuración de deuda | 1,403 | \$15.20 |
| Planes temporales de pago | 351 | \$0.00 |
| Refinanciamientos | 98 | \$1.70 |
| Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera | 66 | - |
| Plan temporal por desempleo | 12 | - |
| TOTAL | 6,018 | \$17.96 |

C. Medidas de apoyo a usuarios para que conserven sus viviendas.

En el marco del programa especial de permutas dirigidos a agentes de la corporación policial, durante el año 2016 se recibieron 41 solicitudes para trámites de suspensión temporal del pago de las cuotas hipotecarias, de las cuales se formalizaron 39 solicitudes.



D. Plan piloto del proceso prejudicial de mediación y conciliación.

El plan piloto desarrollado en el año 2016, tenía como objetivo promover alternativas de solución a través de las figuras legales de la mediación y/o conciliación con los clientes que se encuentran en mora, según cartera hipotecaria de cuentas de orden y generó los siguientes resultados:

- Se presentaron **15** solicitudes para procesos de conciliación en **12** Juzgados de Paz del departamento de San Salvador y una solicitud en el departamento de La Libertad; de las cuales fueron admitidas **14** que representan el **93.3%**; el proceso de mediación no pudo proceder por existir el criterio de admisibilidad únicamente cuando se trata de procesos activos.
- Del total de las solicitudes admitidas, **9** clientes (**64.3%**) aceptaron un acuerdo de pago; **3** clientes **21.4%** no emplazaron, pues **2** no fueron citados por no haber sido posible por el juzgado ubicar el inmueble y **1** por no aceptar la cita el inquilino y **2** clientes (**14.3%**) no se presentaron a la audiencia.

Este nuevo mecanismo se ha determinado factible y se incorporará como una oportunidad más al cliente para que pueda conservar su patrimonio familiar.

B.MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

ra la Vivienda

En el año 2016, 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.



1. Consolidación de nuevos puntos de atención

A. Sucursal Paseo.

Se ha consolidado el funcionamiento de la Sucursal Paseo, la cual fue abierta en junio 2015, lo que ha permitido descentralizar el servicio 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. Asimismo, la generación de estados de cuentas, consultas sobre cobertura de seguro, opciones para el pago de mora y formas de pagos, entre otros servicios.



En el 2016 se escrituraron **263** créditos por un monto de **US\$6.90** millones provenientes de dicha sucursal.



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 los créditos, se recibe documentación para iniciar trámite de crédito y se facilitan modelos de poderes oficiales, entre otros servicios.

En el 2016 se han atendido **545** personas en dicho punto y se han escriturado un total de 25 créditos por un monto de **US\$0.98** millones provenientes de dicha ventanilla.

2. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población



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

Durante el 2016 se atendió un total de 68,600 llamadas, registradas de la siguiente manera:

- 66,796 se recibieron en Call Center 190 y
- 1,804 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 212 eventos atendiendo 3,517 clientes:

- 69 Visitas a empresas con 1,538 clientes atendidos,
- 10 Ferias de Viviendas en centros comerciales con 564 clientes atendidos,
- 52 Ferias de Viviendas en Proyectos Vivienda Nueva con 503 clientes atendidos y
- 81 eventos diversos con 912 clientes atendidos.

c. Ampliación de canales de pago.

Al cierre de 2016 el FSV brinda una amplia red de puntos de pago:

- Pagos a través del sitio web, con 3,267 clientes matriculados,
- Pago Electrónico Gobierno de El Salvador, 6,302 abonos a préstamos por un monto de US\$6.82 millones.



d. Medios electrónicos

En el año 2016, los clientes realizaron:

- 181,097 consultas en Kioscos;
- 368,357 visitas en Sitio Web, y
- 1,453 precalificaciones desde dispositivos móviles.



e. Atención personalizada en todas sus Agencias

Se atendieron 262,948 clientes de la siguiente manera:

- 204,317 en Oficina Central;
- 26,353 en Agencia Santa Ana;
- 13,164 en Agencia San Miguel y
- 19,114 en Sucursal Paseo.

3. Trámites de reclamos de seguros

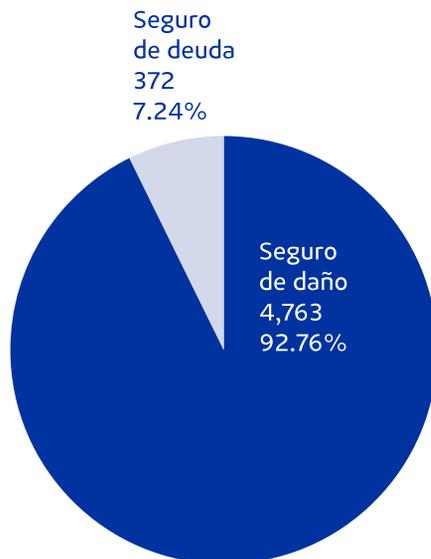
El FSV brinda con el otorgamiento de crédito una amplia cobertura para la protección del patrimonio familiar, incluyendo seguro de daño y de deuda. Las pólizas de seguros contemplan un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda protegiendo la construcción

original de la vivienda, así como remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan reportado y/o financiado por el FSV. Además, la vivienda está asegurada mientras el financiamiento esté vigente. Por su parte, el seguro de deuda es aplicado

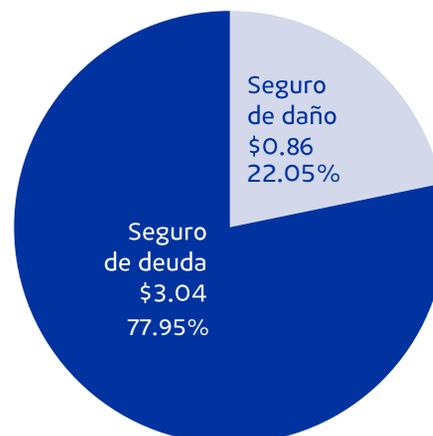
en los casos: de muerte de deudor o codeudor y por invalidez total del 66.6% en adelante. Para el año 2016 se atendieron un total de 5,135 reclamos de seguros por US\$3.90 millones; los resultados se detallan a continuación:

| PÓLIZA | CASOS | MONTO (En millones) |
|-----------------|-------|---------------------|
| SEGURO DE DAÑO | 4,763 | \$0.86 |
| SEGURO DE DEUDA | 372 | \$3.04 |
| TOTALES | 5,135 | \$3.90 |

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



4. 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 pagaron 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.

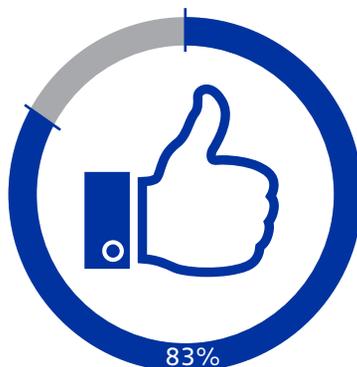


El sorteo de la Promoción del Cliente Puntual se realiza año con año en el FSV para fortalecer la cultura de pago responsable entre los clientes con el objetivo de que conserven su patrimonio familiar.

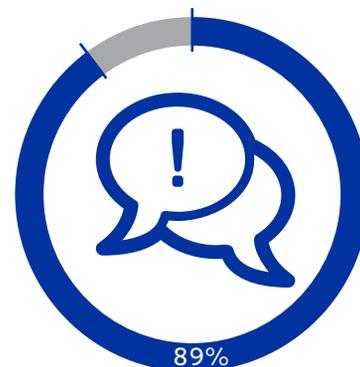
5. Seguimiento de la satisfacción del cliente

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 cierre del año 2016 los resultados más relevantes fueron:

El índice de satisfacción al cliente medido fue de 83%.



El índice de recomendación medido fue de 89%.



C. SUSTENTABILIDAD
Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS



1. Sistema de Gestión de Calidad del FSV

El FSV 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, desde Abril 2009.

Los resultados de las auditorías del SGC han ratificado la eficacia del Sistema y en consecuencia, el mantenimiento de la certificación.

Con ello se evidencia la mejora continua del Sistema y su grado de madurez, 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.



| FECHAS DE AUDITORÍAS EXTERNAS | | | | | |
|-------------------------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
| TIPO | Marzo 2012 | Abril 2013 | Abril 2014 | Febrero 2015 | Abril 2016 |
| Puntos fuertes | 7 | 8 | 9 | 8 | 5 |
| Oportunidad de mejora | 15 | 16 | 15 | 14 | 12 |
| Observación | 10 | 9 | 10 | 14 | 15 |
| No conformidad | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |

“El Sistema de Gestión de Calidad del FSV cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001 y dispone de un sistema de gestión moderno y eficaz.”

2. Transparencia y Rendición de Cuentas

Se 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.

En el año 2016 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de 1,225 documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el portal gobierno abierto.
- Atención de 127 solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de 6.44 días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

“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”.



3. 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 2016 vigente al cierre del ejercicio 2016

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 institución cuenta con conocimiento amplio del segmento de mercado y sus estándares de colocación de cartera son considerados adecuados.
- La institución cuenta con políticas de riesgo de crédito consideradas razonables para el perfil de negocio de la cartera.

Aspectos relevantes de la calificación de riesgo

- El nivel de solvencia patrimonial favorece la flexibilidad financiera y respaldo de los activos de baja productividad.
- La institución posee tendencia favorable en el índice de mora y nivel de cobertura de reservas, así como desempeño consistente con la generación de utilidades además de adecuados índices de eficiencia administrativa y rentabilidad patrimonial.
- La evolución de la estructura financiera se sustenta en la expansión de la cartera de créditos acorde a volúmenes de negocios generados, el aumento de activo fijo (edificio de usos múltiples), la amortización programada de depósitos de afiliados, emisión de instrumentos financieros y adquisición de obligaciones financieras vía endeudamiento interno.
- Respecto a la calidad de activos se señalan entre los principales aspectos la mejora en el índice de mora y la mayor cobertura de reservas.
- Cabe señalar el bajo nivel de competencia en el segmento atendido y el impulso 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”.

4. Reconocimientos recibidos

Durante el año 2016, 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 oficial y la gestión documental y archivos. «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» .



Evento de inauguración del moderno Archivo Central del FSV

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

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.



La Comisión de Ética del FSV recibió reconocimiento del Tribunal de Ética Gubernamental

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.



Premiación al Comité de Eficiencia Energética del FSV

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).



Reconocimiento a la clínica del FSV por la apertura del lactario

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



Reconocimiento a la clínica empresarial del FSV

5. Reconocimientos del SGC

En el marco del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad se entregaron en la Reunión General de Empleados los siguientes reconocimientos correspondientes al 2016:



18 empleados de calidad

1 auditor de calidad

4 procesos

VI Cumplimiento de *Compromisos*

Gracias a la buena gestión el FSV cumple con sus compromisos financieros

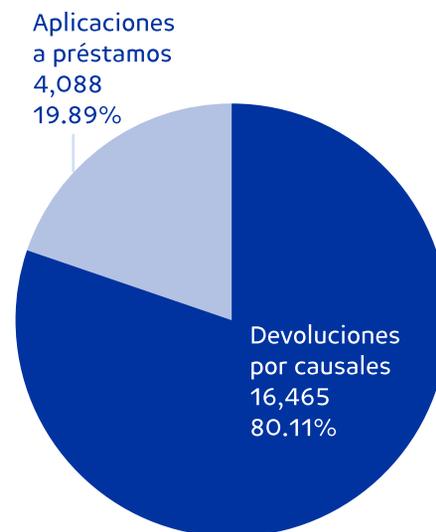
En cumplimiento a las obligaciones contraídas por el FSV, con el objetivo de obtener recursos adecuados para el financiamiento de su Plan de Inversión, se honró la deuda por medio del pago de intereses y amortización del capital principal, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Devolución y aplicación de cotizaciones

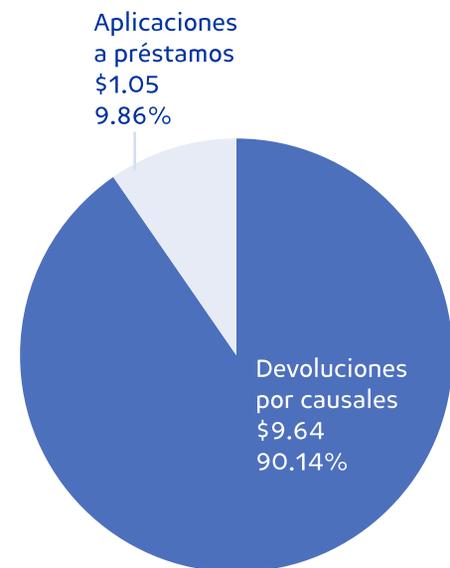
Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2016 se atendieron **20,553** casos por **US\$10.69** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con **16,465** casos por **US\$9.64** millones, en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **4,088** casos por **US\$1.05** millones.

| COTIZACIONES | | 2016 |
|--|--|--------|
| DEVOLUCIÓN POR CAUSALES (Jubilación, Incapacidad Total o Permanente y Muerte) | | |
| NÚMERO | | 16,465 |
| MILLONES \$ | | \$9.64 |
| APLICACIONES A PRÉSTAMOS | | |
| NÚMERO | | 4,088 |
| MILLONES \$ | | \$1.05 |

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



2. Otros compromisos

a. Títulos Valores

Un compromiso significativo de la institución es el pago realizado a los títulos valores emitidos en Bolsa de Valores y adquiridos por las administradoras de fondos de pensiones. Para el año 2016, se realizó colocación de títulos valores por **US\$13.76** millones, se efectuaron pagos de capital por **US\$17.17** millones, pago de intereses por **US\$10.49**; además las emisiones al periodo informado acumulaban saldos por **US\$218.99** millones.

| CONCEPTOS | MONTO (En millones) |
|--|---------------------|
| Colocación de títulos valores (CDVISFSV) | \$13.76 |
| Amortización a capital | \$17.17 |
| Pago de intereses | \$10.49 |
| Saldos por emisiones | \$218.99 |
| CDVISFSV | \$62.89 |
| CIFSV | \$156.10 |
| Tasa de interés ponderada de los títulos | 4.73% |

b. Préstamo BANDESAL

Al mes de diciembre 2016 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) mostró un saldo de **US\$31.38** millones, efectuándose nuevo desembolso por **US\$15.69**.

| CONCEPTOS | MONTO (En millones) |
|---------------------------|---------------------|
| Nuevos desembolsos | \$15.69 |
| Cancelaciones realizadas | \$18.66 |
| Saldo | \$31.38 |
| Tasa de interés ponderada | 4.81% |

VII

Resultados e indicadores
Financieros

El fortalecimiento institucional, se evidencia a través de positivos indicadores financieros.

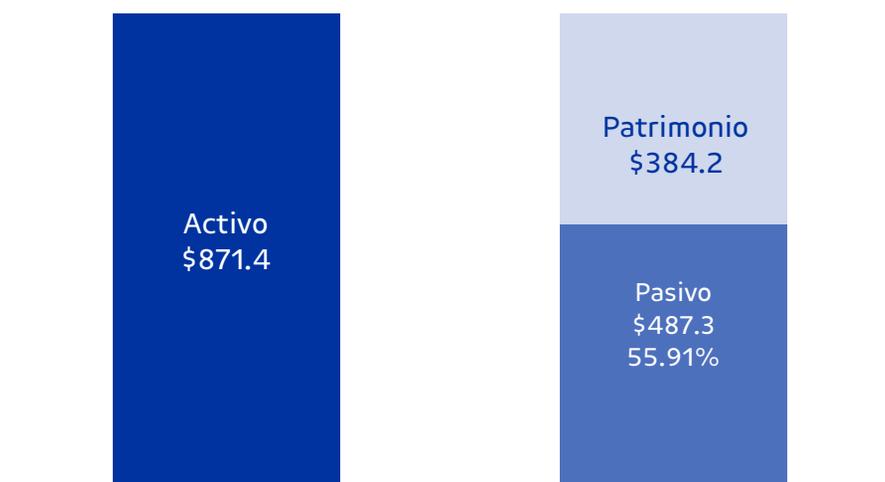
Los positivos resultados en la gestión del FSV, se evidencian en el fortalecimiento de los indicadores financieros que han mantenido a la Institución como líder en el financiamiento habitacional en el país. Los resultados se demuestran por medio de los siguientes aspectos:

1. Estados financieros 2016

a. Balance de situación.

En el año 2016 el balance de situación cerró con los siguientes resultados:

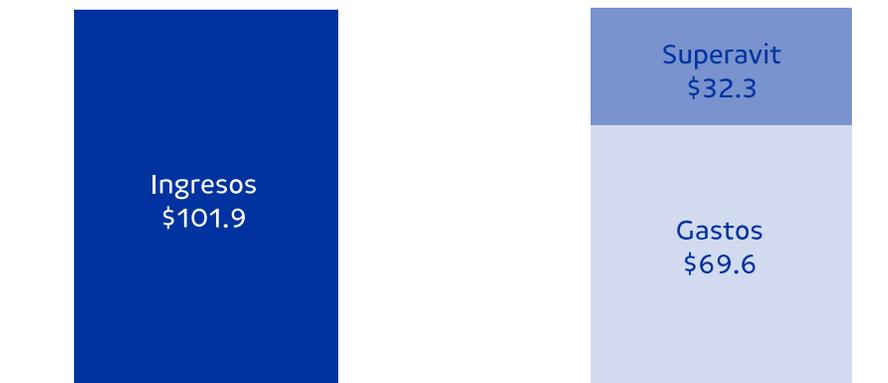
- Las cuentas destacadas en el rubro de los Activos son la Cartera Hipotecaria y la Disponibilidad, que entre ambos acumulan el **96.7%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con **US\$222.24 millones (45.60%)**, los Títulos Valores que acumulan aproximadamente **US\$219.0 millones (44.94%)** y el financiamiento de BANDESAL y otros préstamos con un saldo de **US\$31.5 millones (6.47%)**. Cuentas que representan en su conjunto un **97.0%** del Pasivo Total.
- El Patrimonio incluye Reservas Generales por **US\$327.9 millones (85.36%)**, constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y **US\$32.3 millones** del ejercicio 2016, 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 2016:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan US\$72.9 millones (71.53%) del total y Otros Ingresos US\$28.6 millones (28.02%), 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 2016 son: Gastos Administrativos por US\$23.1 millones, Saneamiento de Préstamos Hipotecarios US\$22.6, y los Gastos Financieros por US\$13.7 millones, acumulando en su conjunto el 58.20% de los Gastos Totales .
- El superávit del ejercicio fue de US\$32.3 millones, el cual pasará a formar parte del Patrimonio como Reserva General.



2. Indicadores financieros

La eficiente administración ejercida durante el año 2016 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

| | 2016 |
|---|------------------|
| A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) | 8.71% |
| B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA) | 3.74% |
| C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo: | |
| a. Cartera Vencida | \$38.02 millones |
| Reserva | 153.79% |
| b. Cartera Reestructurada | \$59.67 millones |
| Reserva | 100.00% |
| c. Activos Extraordinarios | \$36.65 millones |
| Reserva | 100.00% |

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

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 2016 y 2015, los Estados de Rendimiento Económico, de Ejecución Presupuestaria y de Flujo de Fondos correspondientes a los ejercicios terminados en esas 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 las Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable que los Estados Financieros están libres de representaciones erróneas importantes.

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

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.

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

Opinión.

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera del Fondo Social para la Vivienda al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los Resultados de sus Operaciones, las Ejecuciones Presupuestarias y los Flujos de Fondos por los años terminados en esas fechas, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda.

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 2017.


 Anibal A. Elias
 Representante Legal
 Elías & Asociados
 Inscripción 859



VIII *Anexos*



Fondo Social para la Vivienda

Informe de
*Gobierno
Corporativo*

Fondo Social para la Vivienda | 2016

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| I. INFORMACIÓN GENERAL | 62 |
| II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES | 62 |
| 1. Miembros | 62 |
| 2. Cambios en el período | 63 |
| 3. Número de sesiones en el período | 63 |
| III. JUNTA DIRECTIVA | 63 |
| 1. Miembros | 64 |
| 2. Cambios en el período | 64 |
| 3. Número de sesiones en el período | 64 |
| 4. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros | 64 |
| IV. CONSEJO DE VIGILANCIA | 65 |
| 1. Miembros | 65 |
| 2. Cambios en el período | 65 |
| 3. Número de sesiones en el período | 65 |
| V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR | 66 |
| 1. Miembros | 66 |
| VI. PLANA GERENCIAL | 66 |
| 1. Miembros | 66 |
| 2. Cambios en el período | 66 |
| VII. COMITÉ DE AUDITORÍA | 67 |
| 1. Miembros | 67 |
| 2. Número de sesiones en el período | 67 |
| 3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período | 68 |
| 4. Temas corporativos conocidos en el período | 68 |
| VIII. COMITÉ DE RIESGOS | 69 |
| 1. Miembros | 69 |
| 2. Número de sesiones en el período | 69 |
| 3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período | 70 |
| 4. Temas corporativos conocidos en el período | 70 |
| IX. OTROS | 70 |

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 |
| Ministro 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 | |
| Sector patronal | Ing. Juan Enrique Castro Pereira. |
| | Lic. William Omar Pereira Bolaños. |
| Sector laboral | Sr. Víctor Manuel Ramírez. |
| | Sr. Israel Sánchez Cruz. |
| Gobernadores suplentes | |
| Sector patronal | Ing. Ricardo Hernández Quiroz. |
| | Lic. Félix Betancourt Menéndez. |
| Sector laboral | Sr. José Raúl Rivas Luna. |
| | Sr. Junior Alejandro Ayala. |

2. Cambios en el período

- El Señor Israel Sánchez Cruz sustituyó a partir del 27 de mayo del 2016 al Señor René Pérez, en el cargo de Gobernador Propietario por el Sector Laboral, debido a finalización en su período.
- El Señor Junior Alejandro Ayala sustituyó a partir del 27 de mayo del 2016 al Señor Raúl Alfonso Rogel Peña, en el cargo de Gobernador Suplente del Sector Laboral, debido a finalización en su período.
- El Señor Víctor Manuel Ramírez sustituyó a partir del 21 de julio del 2016 al Señor Francisco Melara Vasquez, en el cargo de Gobernador Propietario por el Sector Laboral, 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 febrero | Extraordinaria | AG-148 | 12 |
| 31 de marzo | Ordinaria | AG-149 | 9 |
| 16 de junio | Extraordinaria | AG-150 | 11 |
| 05 de octubre | Extraordinaria | AG-151 | 10 |
| 08 de diciembre | Ordinaria | AG-152 | 11 |

III. Junta Directiva

1. Miembros

| Cargo | Nombre |
|---------------------------------|---|
| Presidente y Director Ejecutivo | Lic. José Tomás Chávez Ruíz |
| Directores propietarios | |
| Sector público | Arq. Roberto Góchez Espinoza Sr. José Federico Bermúdez Vega |
| Sector patronal | Lic. Roberto Díaz Aguilar |
| Sector laboral | Lic. José María Esperanza Amaya |
| Directores suplentes | |
| Sector público | Dra. Elvia Violeta Menjívar Escalante Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado |
| Sector patronal | Ing. Enrique Oñate Muyschondt |
| Sector laboral | Sr. Gilberto Lazo Romero |

2. Cambios en el período

- En el año 2016 no hubo cambios de Directores.

3. Número de sesiones en el período

| No. de sesiones | No. de actas | Tipo de sesión |
|-----------------|-------------------|----------------|
| 234 | Desde la 001/2016 | Ordinarias |
| | Hasta la 234/2016 | |

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. | Lic. Luis Mario Flores Guillén. |
| | Sector Patronal | Ing. Carlos Donald Pacheco. |
| | Sector Laboral | Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña. |

2. Cambios en el período

- La Licenciada Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar, renunció del cargo de Secretaria del Consejo de Vigilancia, siendo sustituida por el Licenciado Luis Mario Flores Guillen, quien funge desde el 07 de abril del 2016.
- El Señor Dionisio Alberto López Beltrán, finalizó su periodo como Representante del Sector Laboral del Consejo de Vigilancia, siendo sustituido por el Señor Raúl Alfonso Rogel Peña, quien funge desde el 27 de mayo del 2016.

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 Arístides Bonilla Bonilla |

2. Cambios en el período

- No se registraron cambios en la Administración Superior durante el 2016.

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 Vásquez |

2. Cambios en el período

- No se registraron cambios en la Plana Gerencial durante el 2016.

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 |

2. Número de sesiones en el período

| No. de sesiones | Fecha | N° de Actas | Total de miembros que asistieron |
|------------------------|----------|-------------|----------------------------------|
| 12 Sesiones Ordinarias | 28/01/16 | 1/2016 | 6 |
| | 25/02/16 | 2/2016 | 6 |
| | 10/03/16 | 3/2016 | 6 |
| | 28/04/16 | 4/2016 | 5 |
| | 19/05/16 | 5/2016 | 6 |
| | 30/06/16 | 6/2016 | 5 |
| | 21/07/16 | 7/2016 | 6 |
| | 18/08/16 | 8/2016 | 5 |
| | 22/09/16 | 9/2016 | 6 |
| | 20/10/16 | 10/2016 | 5 |
| | 24/11/16 | 11/2016 | 8* |
| | 08/12/16 | 12/2016 | 9** |

*Invitados: Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.
Lic. José Misael Castillo Martínez – Jefe Área de Contabilidad.

**Invitados: Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.
Lic. Jesús Antonio Mejía – Jefe Área de Tesorería y Custodia.
Lic. José Misael Castillo Martínez – Jefe Área de Contabilidad.

- No se realizaron sesiones extraordinarias durante el periodo de enero a diciembre 2016.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Conocer el proceso de información financiera y asegurarse de que los estados financieros se hayan elaborado cumpliendo con los requerimientos normativos aplicables.
- Conocer los informes preliminares y definitivos de la Corte de Cuentas de la República, Superintendencia del Sistema Financiero y otros entes fiscalizadores.
- Conocer el Plan de Trabajo anual de Auditoría Interna.
- Dar a conocer a Junta Directiva los reportes semestrales sobre las actividades del Comité de Auditoría.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Seguimiento al Plan de Solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según informe Visita de Inspección con situación financiera al 30/09/2013 y 2) Reporte semestral a Junta Directiva sobre las actividades del Comité de Auditoría.
- Seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna al mes de febrero de 2016, y 2) Memoria de Labores 2015 y Plan de Trabajo 2016. Modificación del Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna 2016.
- Seguimiento al 31 de marzo de 2016 al Plan de Solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según informe Visita de Inspección con situación financiera al 30/09/2013.
- Informes de Auditoría Interna no programados, realizados en el periodo de enero – abril 2016.
- Examen Especial sobre Verificación de información para el pago de cuota de transporte (Ref. ENP-04/2016).
- Seguimiento al Plan de Solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según informe de Visita de Inspección con situación financiera al 30/09/2013; y Reporte semestral a Junta Directiva sobre las actividades del Comité de Auditoría.
- Examen Especial sobre Arqueo de Fondos, saldos al 30 de abril de 2016.
- Examen Especial Evaluación de la cartera de préstamos, periodo examinado: diciembre 2014 a diciembre 2015.
- Seguimiento a septiembre 2016 al Plan de Solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF, según informe de Visita de Inspección con situación financiera al 30/09/2013, y 2) Informe de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicación del Fondo Social para la Vivienda, realizado por la Corte de Cuentas de la República, período

- auditado: del 01 de enero de 2013 al 31 de marzo de 2016.
- Proceso de información financiera y requerimientos normativos aplicables en la elaboración de los estados financieros.
 - Borrador de Informe de Auditoría Financiera al Fondo Social para la Vivienda (FSV) correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, realizado por la Corte de Cuentas de la República; Propuesta de cambios al Comité de Auditoría; e Informe sobre depuración de conciliaciones bancarias.

VIII. Comité de Riesgos

1. Miembros

| Cargo | Nombre |
|---|--|
| Propietarios | |
| Presidente de Comité - Director Externo | Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado |
| Presidente y Director Ejecutivo del FSV | Lic. José Tomás Chávez Ruíz |
| Jefe Unidad de Riesgos | Ing. José Andrés Hernández Martínez |
| Suplentes | |
| Presidente - Director Externo | Ing. Enrique Oñate Muyschondt |
| Gerente General | Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla |
| Gerente Legal | Lic. Julio César Merino Escobar |

- No se registraron cambios en el Comité de Riesgos durante el 2016.

2. Número de sesiones en el período

| No. de sesiones | Fecha | N° de Actas | Total de miembros que asistieron |
|-----------------------|------------|-------------|----------------------------------|
| 4 Sesiones Ordinarias | 29/02/2016 | 01/2016 | 5 |
| | 31/05/2016 | 02/2016 | 5 |
| | 31/08/2016 | 03/2016 | 5 |
| | 29/11/2016 | 04/2016 | 6 |

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Informar a Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, efectos en los niveles patrimoniales y necesidades de mitigación. Avalar y proponer a 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 sobre la Gestión Integral de Riesgos.
- Pronunciamiento sobre Suficiencia de Reservas.
- Informe de Gobierno Corporativo 2015.
- Solicitud de modificación de nombres de puesto de la Unidad de Riesgos.
- Informes de las Agencias Clasificadoras de Riesgo.
- Revisión de la Política de Continuidad de Negocio.
- Seguimiento al Plan de Continuidad de Negocio.

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 Especificas del FSV.



Fondo Social para la Vivienda

Estadísticas Institucionales

Fondo Social para la Vivienda | 2016

Estadísticas relevantes

(En número y monto en millones de US\$)

| AÑO | CRÉDITOS ESCRITURADOS | | SALVADOREÑOS BENEFICIADOS | CRÉDITOS VIVIENDA NUEVA | |
|-----------|-----------------------|-------------|---------------------------|-------------------------|-------------|
| | NÚMERO | MILLONES \$ | | NÚMERO | MILLONES \$ |
| 1973-2011 | 259,699 | \$1,851.26 | 1,283,828 | 130,656 | \$1,101.88 |
| 2012 | 5,895 | \$83.44 | 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 |
| 2016 | 5,941 | \$115.37 | 24,952 | 1,546 | \$47.80 |
| TOTAL | 291,481 | \$2,380.60 | 1,417,312 | 139,376 | \$1,314.00 |

| AÑO | SALDO BALANCE | | | ESTADO DE RESULTADOS | |
|------|---------------|----------|------------|----------------------|---------|
| | ACTIVO | PASIVO | PATRIMONIO | PRODUCTOS | GASTOS |
| 2012 | \$780.43 | \$515.36 | \$265.07 | \$81.86 | \$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 | \$500.29 | \$351.86 | \$98.86 | \$67.39 |
| 2016 | \$871.42 | \$487.27 | \$384.16 | \$101.94 | \$69.62 |

| AÑO | DEVOLUCIÓN COTIZACIONES | | SALDO COTIZACIONES | COLOCACIÓN DE TÍTULOS VALORES |
|-----------|-------------------------|-------------|--------------------|-------------------------------|
| | CASOS | MILLONES \$ | MILLONES \$ | MILLONES \$ |
| 1973-2011 | 176,768 | \$104.03 | \$265.74 | \$520.31 |
| 2012 | 12,139 | \$7.42 | \$257.71 | \$0.00 |
| 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 |
| 2016 | 16,465 | \$9.64 | \$222.24 | \$13.76 |
| TOTAL | 242,967 | \$144.27 | - | \$587.89 |

Créditos por departamento ⁷

| DEPARTAMENTO | NÚMERO | | | MONTO | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|
| | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres | Total |
| Ahuachapán | 7 | 21 | 28 | \$0.19 | \$0.28 | \$0.47 |
| Santa Ana | 330 | 440 | 770 | \$6.93 | \$8.87 | \$15.80 |
| Sonsonate | 79 | 146 | 225 | \$1.66 | \$2.97 | \$4.63 |
| Chalatenango | - | 4 | 4 | - | \$0.07 | \$0.07 |
| La Libertad | 497 | 759 | 1,256 | \$8.25 | \$14.07 | \$22.32 |
| San Salvador | 1,402 | 1,855 | 3,257 | \$27.61 | \$37.70 | \$65.31 |
| Cuscatlán | 5 | 20 | 25 | \$0.06 | \$0.26 | \$0.32 |
| La Paz | 42 | 46 | 88 | \$0.53 | \$0.51 | \$1.04 |
| Cabañas | 2 | 3 | 5 | \$0.06 | \$0.04 | \$0.10 |
| San Vicente | 5 | 4 | 9 | \$0.14 | \$0.03 | \$0.17 |
| Usulután | 2 | 7 | 9 | \$0.02 | \$0.17 | \$0.19 |
| San Miguel | 116 | 144 | 260 | \$2.13 | \$2.77 | \$4.90 |
| Morazán | 1 | 2 | 3 | \$0.01 | \$0.02 | \$0.03 |
| La Unión | 1 | 1 | 2 | \$0.01 | \$0.01 | \$0.02 |
| Total | 2,489 | 3,452 | 5,941 | \$47.60 | \$67.77 | \$115.37 |

7. La información de género hace referencia al deudor principal del crédito.

Créditos por Programa de financiamiento

Programa vivienda cercana

| GÉNERO | 2016 | |
|--------------|------------|---------------|
| | NÚMERO | MONTO |
| Mujeres | 101 | \$3.34 |
| Hombres | 83 | \$3.28 |
| TOTAL | 184 | \$6.62 |

Programa casa joven

| GÉNERO | 2016 | |
|--------------|--------------|----------------|
| | NÚMERO | MONTO |
| Mujeres | 475 | \$10.49 |
| Hombres | 681 | \$13.20 |
| TOTAL | 1,156 | \$23.69 |

Programa aporte y crédito

| GÉNERO | 2016 | |
|--------------|------------|---------------|
| | NÚMERO | MONTO |
| Mujeres | 147 | \$3.83 |
| Hombres | 149 | \$4.58 |
| TOTAL | 296 | \$8.41 |

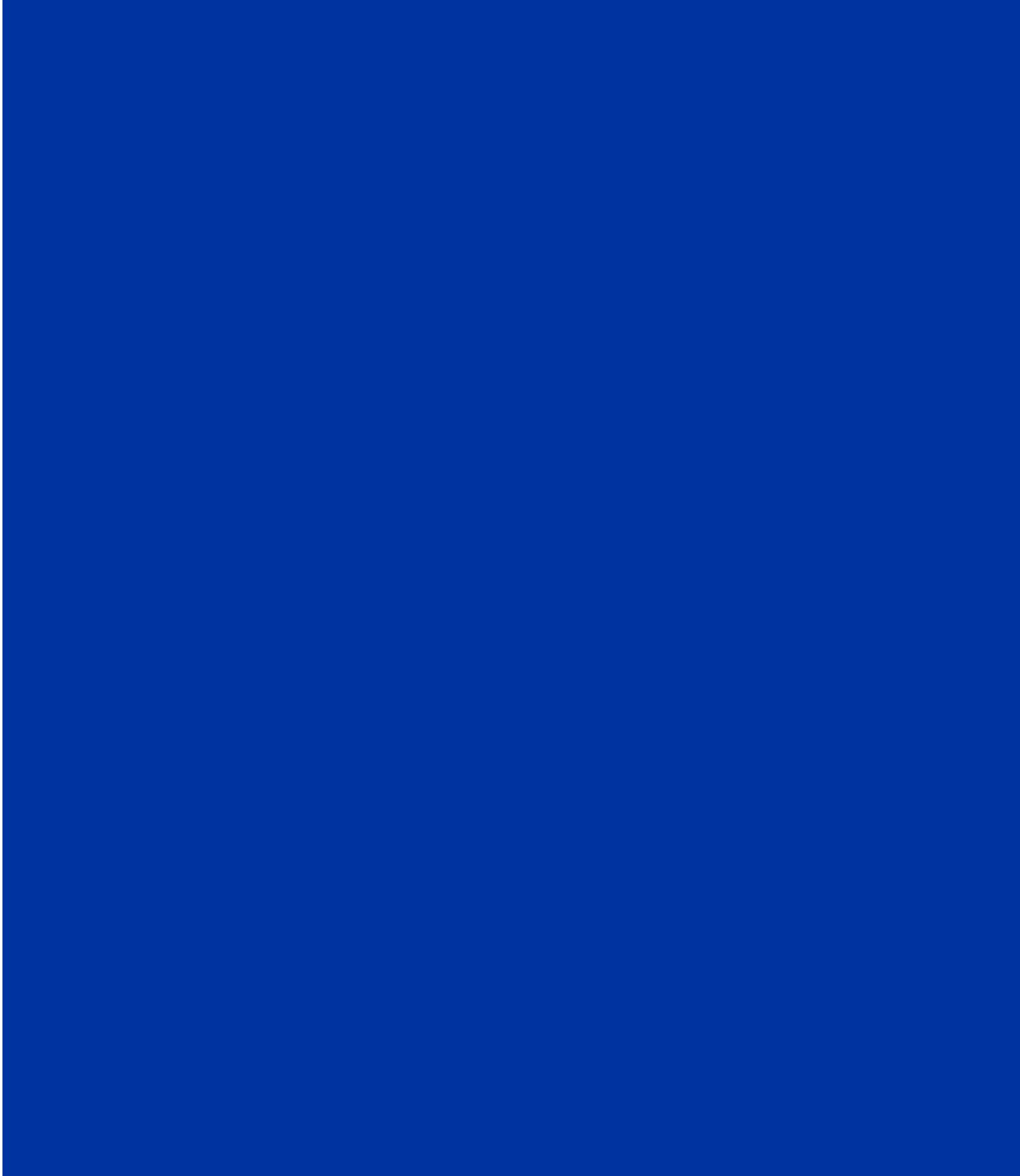
Sistema de ahorro y financiamiento habitacional⁸

| GÉNERO | 2016 | |
|--------------|-----------|---------------|
| | NÚMERO | MONTO |
| Mujeres | 13 | \$0.20 |
| Hombres | 11 | \$0.15 |
| TOTAL | 24 | \$0.35 |

Creditos otorgados por género sin incluir cesiones de hipotecas

| GÉNERO | 2016 | |
|--------------|--------------|-----------------|
| | NÚMERO | MONTO |
| Mujeres | 2,441 | \$46.99 |
| Hombres | 3,188 | \$63.48 |
| TOTAL | 5,629 | \$110.47 |

⁸ Datos correspondientes al periodo Enero – marzo 2016.





Fondo Social para la Vivienda

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.: 2648-4600, 2661-6491

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

