



MEMORIA
DE LABORES
2017



Fondo Social para la Vivienda

CONTENIDO

I.	ÓRGANOS INSTITUCIONALES	5
	ASAMBLEA DE GOBERNADORES	6
	JUNTA DIRECTIVA	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	17
IV.	ENTORNO SOCIOECONÓMICO	19
V.	DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	23
	A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES	25
	1. SOLUCIONES HABITACIONALES	26
	2. CRÉDITOS OTORGADOS	26
	a. Resultados generales	26
	b. Por ingresos del solicitante.	27
	c. Por género del solicitante.	28
	d. Por edad del solicitante.	29
	e. Por zona geográfica.	30
	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	34
	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
	i. Soluciones de mora.	36
	ii. Programa especial PNC	36
	iii. Plan proceso prejudicial de mediación y conciliación	36

B. MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	37
1. CONSOLIDACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN.....	38
2. LANZAMIENTO DE NUEVOS SERVICIOS.....	39
3. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA POBLACIÓN.....	40
4. TRÁMITES DE RECLAMOS DE SEGUROS.....	42
5. FOMENTO A LA CULTURA DE PAGO PUNTUAL.....	43
6. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	43
C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....	45
1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL FSV.....	46
2. TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	47
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	47
4. CLASIFICACIÓN DE RIESGO.....	49
5. RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS.....	50
6. PRESENCIA INTERNACIONAL.....	52
VI. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	53
A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES.....	54
B. OTROS COMPROMISOS.....	54
1. Títulos Valores.....	54
2. Préstamo BANDESAL.....	55
3. Préstamo BCIE.....	55
VII. RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS.....	57
A. ESTADOS FINANCIEROS 2017.....	58
1. Balance de Situación.....	58
2. Estado de Resultados.....	58
B. INDICADORES FINANCIEROS.....	59
C. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES.....	60
VIII. ANEXOS.....	63
Estadísticas Institucionales.....	64
Estados Financieros detallados al 2017.....	66
IX. INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	67

I

ÓRGANOS INSTITUCIONALES



Fondo Social para la Vivienda



»»» Asamblea de Gobernadores

Sector Público



Presidente
Ministro de Obras Públicas,
Transporte, Vivienda y
Desarrollo Urbano
Arq. Eliud Ulises Ayala
Zamora



Ministro de Economía
Lic. Tharsis Salomón
López



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



Ministro de Hacienda
Lic. Carlos Enrique
Cáceres Chávez

Sector Laboral



Propietario
Sr. Ernesto
Marroquín Alegría



Propietario
Sr. Israel Sánchez
Cruz

Sector Patronal



Propietario
Ing. Juan Enrique
Castro Pereira



Propietario
Lic. William Omar
Pereira Bolaños



Suplente
Ing. Ricardo Salvador
Hernández Quiroz



Suplente
Lic. Félix Raúl
Betancourt Menéndez



Suplente
Sr. José Raúl
Rivas Luna



Suplente
Sr. Junior
Alejandro Ayala

»»» Junta Directiva

Presidente



**Presidente y
Director Ejecutivo**
Lic. José Tomás
Chévez Ruíz

Sector Público



Propietario
Arq. Roberto
Góchez Espinoza



Propietario
Sr. José Federico
Bermúdez Vega



Suplente
Dra. Elvia Violeta
Menjívar Escalante



Suplente
Lic. Carlos Gustavo
Salazar Alvarado

Sector Patronal



Propietario
Lic. Roberto
Díaz Aguilar



Suplente
Ing. Enrique Oñate
Muyschondt

Sector Laboral



Propietario
Lic. José María
Esperanza Amaya



Suplente
Sr. Gilberto Lazo
Romero

Administración Superior



Gerente General
Lic. Mariano Bonilla
Bonilla



»»» Consejo de Vigilancia

Sector Público



**Ministerio de Obras Públicas,
Transporte, Vivienda y
Desarrollo Urbano**
Licda. Verónica Elizabeth
Gil de Martínez



**Ministerio de Trabajo
y Previsión Social**
Lic. Luis Mario Flores
Guillén

Sector Patronal



**Ing. Herbert Danilo
Alvarado**



**Ing. Raúl Alfonso
Rogel Peña**

Supervisión y fiscalización

- Corte de Cuentas de la República
- Superintendencia del Sistema Financiero
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental,
Ministerio de Hacienda

- Consejo de Vigilancia, Fondo Social para la Vivienda
- Auditoría Externa, Elías & Asociados
- Auditoría Interna
- Clasificadoras de Riesgo:
 - FITCH CENTROAMERICA, S.A.
 - ZUMMA RAITINGS, S.A. DE C.V.

- Auditoría de Calidad:
 - AENOR Centroamérica S.A. de C.V.



»»» Administración



Presidente y Director Ejecutivo
Lic. José Tomás 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 Marengo

Gerente Técnico
Ing. Carlos Mario Rivas Granados

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

Auditor Interno
Lic. Ricardo Isaac Aguilar González

Oficial de Cumplimiento
Ing. José Andrés Hernández Martínez

»»» Personal Ejecutivo



Licda. Susana Guadalupe Vásquez Méndez
Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad

Lic. Noé Benjamín Martínez Larín
Asistente Gerencia de Finanzas

Lic. Wilson Armando Romero Estrada
Jefe Área de Ventas

Licda. Cecilia Beatriz Granados Pino
Sub Auditor en Sistemas

Lic. José Misael Castillo Martínez
Jefe Área de Contabilidad

Licda. Daysi Armida Martínez de Zelaya
Jefe Agencia San Miguel

Licda. Ana Cecilia Cisneros Jovel
Sub Auditor Financiero Operativo

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

Lic. José Fernando Orellana Recinos
Jefe Agencia Santa Ana

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

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

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

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

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

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

Lic. René Antonio Arias Chile
Jefe Unidad de Riesgos

Licda. Thelma Margarita Villalta Viscarra
Jefe Unidad Técnica Legal

Ing. Amílcar Huelzo Cardona
Jefe Área de Sistemas de Información

Lic. Wilfredo Antonio Corea González
Asistente Gerencia de Planificación

Lic. Gregorio René Torres González
Jefe Área de Recuperación Judicial

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

Inga. Diana Eunice Castro de Ábrego
Jefe Área de Planeación

Lic. José Ernesto Orellana Juárez
Jefe Área de Escrituración

Arq. Oscar Mauricio Villalta Apontes
Asistente Gerencia Técnica

Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez
Jefe Área de Desarrollo Organizacional

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

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

Lic. Carlos Alberto Navarrete Guatemala
Jefe Unidad de Calidad

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

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

Licda. Norma Yasmina Monroy de Castellanos
Asistente Gerencia de Créditos

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

Licda. Gladys Margarita Menéndez de Cárcamo
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano

Licda. Sandra Dinorah Huelzo Gutiérrez
Jefe Área de Aprobación de Créditos

Lic. Guido Ernesto Ortíz
Jefe Área de Activos Extraordinarios

Lic. Jesús Nelson Escamilla Marroquín
Jefe Área de Seguros

Ing. Jaime Aristides Choto Galán
Jefe Unidad de Administración Cartera

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

Sr. José Darío Mayén Padilla
Jefe Área de Gestión Documental y Archivos

Sr. Carlos Alfredo Ortíz Bonilla
Jefe Área de Préstamos

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

II

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO



Fondo Social para la Vivienda





Mensaje del Presidente y Director Ejecutivo



Señores miembros de la Asamblea de Gobernadores:

Me complace informarles los resultados obtenidos por nuestra Institución durante el año 2017, con lo cual hemos contribuido a la productividad del país y a mejorar la calidad de vida de las familias salvadoreñas, quienes se han visto directamente beneficiadas con una solución habitacional.

Como líderes en el financiamiento habitacional, continuamos profundizando nuestro rol social al crear nuevos programas y fortalecer las condiciones que faciliten que los trabajadores y trabajadoras identifiquen al FSV como su única oportunidad para hacer realidad su proyecto de vida, como es su propia vivienda.

Gracias a los esfuerzos que realizan nuestros Órganos de Dirección, la Administración Superior y todo el

personal, en 2017 beneficiamos a más de 24,000 salvadoreños con vivienda propia, lo que significó una importante inversión de US\$97.33 millones, en 5,736 **soluciones habitacionales.**

De estas cifras, en lo relacionado a financiamientos, en 2017 se otorgaron **5,713 créditos** por un monto de **US\$97.18 millones**, con lo cual atendimos a diversos sectores de la población, a través de nuestras líneas y programas, en las diferentes zonas del país.

Cabe señalar, que respecto al año pasado, se fortaleció el financiamiento a las familias de 1 a 4 salarios mínimos, pasando del **80.6%** en 2016 al **88.2%** en 2017, lo que significa un aumento del **7.6%** de los créditos a familias de menores ingresos, que representan a más de **21,100 salvadoreños**, a quienes contribuimos a mejorar su entorno habitacional.

Esta tendencia se debió a que, la mayoría de los créditos, se concentraron en la línea de vivienda usada, otorgando 3,426 préstamos por un monto de US\$53.84 millones, que significa el 55.4% en monto y el 59.9% en número, del total otorgado en el período informado.

Estos resultados nos evidencian que el reto es generar las condiciones y el interés para que la empresa privada (constructores) produzca vivienda nueva de interés social, ya que en 2017 se financiaron 1,177 créditos por US\$31.27 millones, que representa US\$16.5 millones menos en monto y 368 créditos menos, de lo otorgado en 2016.

Respecto a las demás líneas de crédito, les informo que financiamos 661 Viviendas del FSV por US\$6.55 millones y, en las líneas de Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Compra de Lotes e Instalación de Servicios y Refinanciamientos, se totalizaron 449 créditos por US\$5.52 millones.

Es de señalar que el otorgamiento de créditos nos permitió contribuir a reducir el déficit habitacional cuantitativo del país, con lo que estamos superando las metas que el Gobierno del Señor Presidente de la República, Profesor Salvador Sánchez Cerén, estableció al FSV en el Plan Quinquenal de Desarrollo.

Nuestros esfuerzos continuaron durante 2017, permitiendo que sectores vulnerables pudieran acceder a su derecho de tener casa propia, con la creación del Programa Vivienda Social, el cual permite que trabajadores por cuenta propia y mujeres jefas de hogar puedan acceder a una vivienda recuperada, en condiciones sumamente favorables.

Además de este nuevo Programa, también hemos continuado fortaleciendo el principio de Inclusión al potenciar los créditos otorgados a mujeres como deudoras principales, pues el 44.7% en número del total de créditos, fue destinado a este importante sector, en el que se invirtió US\$43.22 millones en la aprobación de 2,556 créditos para la mujer salvadoreña.

Hemos priorizado el desarrollo y crecimiento de nuestros jóvenes, a través del Programa Casa Joven, que para 2017, también presentó resultados muy positivos, en comparación a 2016 otorgando 1,379 créditos con una inversión de US\$25.04 millones, en donde la mayor parte de la inversión se destinó a la vivienda usada. Casa Joven crece anualmente y se ha convertido en uno de nuestros Programas más emblemáticos y, prueba de ello, es que para el año que les informo, representó el 24.1% y 25.8% en número y monto del total de créditos otorgados, respectivamente.

Otros Programas como Vivienda Cercana beneficiaron a salvadoreños en el exterior, quienes apoyaron a sus seres queridos a adquirir un patrimonio familiar desde El Salvador y desde la Ventanilla de Atención ubicada en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles, California; así mismo, los trabajadores del sector de ingresos variables también aplicaron a nuestro Programa Aporte y Crédito; en los dos casos, la línea de vivienda nueva fue la más demandada.

Hemos respondido a las demandas de nuestros clientes dando pasos importantes en cuanto a la modernización mediante la tecnología, creando nuestra aplicación para celulares FSV APP que facilita que nuestros clientes puedan obtener información y hacer otras transacciones desde la palma de su mano, a cualquier hora y desde cualquier parte del mundo. Asimismo, mejoramos nuestro sitio web, volviéndolo más amigable y de fácil navegación, lo que nos valió una nota de 10 de parte de la Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia de la República (ITIGES).

Entre los servicios que les informamos y que son de gran apoyo para las familias salvadoreñas están las diversas soluciones para el pago de mora y que son medidas que el Fondo Social ofrece con el objetivo de que las familias conserven sus viviendas. En 2017, un total de 5,536 familias fueron beneficiadas con una de estas alternativas, contribuyendo a que el índice de mora institucional cerrara el año con 3.91%.

Aunado a esto, continuamos con un sostenido incremento en la captación de cuotas, logrando recaudar para el año informado US\$146.79 millones, correspondientes a 1,315,706 pagos recibidos, como resultado de las diferentes facilidades que brindamos a través del fortalecimiento del pago electrónico y la diversificación de los canales de pago.

Señora y Señores Gobernadores es motivo de orgullo informarles que, al cierre de 2017, el FSV mantuvo el liderazgo en el crédito habitacional en el país, con una participación del 65.6% en número de la cartera hipotecaria administrada en el sistema financiero. Este liderazgo, junto a la excelente administración de nuestros Órganos de Dirección y el trabajo en equipo y dedicado del personal de la Institución, permite que nuestros indicadores financieros mantengan a nuestra Institución con la solidez económica y financiera que nos respalda.

A diciembre 2017, nuestros activos alcanzaron los US\$897.1 millones, de los cuales US\$420.60 millones son parte de nuestro patrimonio (US\$36.4 millones más que el año anterior) y US\$476.5 millones representan nuestras cuentas de pasivos. En lo relacionado a nuestro Estado de Resultados, los ingresos representaron \$108.1 millones; US\$74.7 millones fueron gastos del período, obteniendo un superavit de US\$33.4 millones.

El buen manejo de nuestros indicadores financieros permitió que las dos agencias especializadas en riesgo, Fitch Ratings y Zumma Ratings, mantuvieran en 2017 las calificaciones de riesgos para el FSV.

En temas de transparencia nos hemos convertido en un referente a nivel de las Instituciones del Gobierno, excepto las municipalidades, ya que el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), brindó la mayor nota promedio de 9.83 al FSV en los resultados de la Jornada de fiscalización y transparencia institucional. Los componentes evaluados fueron: 9.97 en publicación de información oficiosa y 9.7 en gestión documental y archivos, fomentando con ello, la transparencia como un eje transversal de nuestra administración.

Junto al liderazgo, solidez y transparencia que nos caracteriza, hemos obtenido otros avances importantes que respaldan el prestigio de nuestra Institución, tales como: lograr certificarnos bajo la Norma ISO 9001:2015 y los resultados de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, que han ratificado la eficacia de nuestro Sistema actual, manteniendo la certificación.

Reconocimientos como el “máximo galardón a la Excelencia Ética” otorgado por el Tribunal de Ética Gubernamental por el esfuerzo de divulgación y promoción de los valores éticos; la labor destacada de nuestra Clínica Empresarial reconocida como la mejor por la Unidad Médica 15 de Septiembre del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), así como el reconocimiento del Corredor Salvadoreño en Los Ángeles, en el marco del Día del Salvadoreño, “por su excepcional e importante apoyo a los compatriotas residentes en el exterior” son algunas de las facetas en donde el FSV también muestra las diferentes actividades en las que incide nuestra Institución.

Como Administración, nos comprometemos a continuar encaminando a nuestra Institución hacia el éxito, a enfocarnos en ser un modelo de institución crediticia, sirviendo honestamente a nuestros clientes, con lo que buscamos impactar positivamente en la vida de las familias salvadoreñas, brindando las oportunidades para que los sectores más vulnerables puedan obtener un patrimonio, contribuyendo así al desarrollo económico y social de nuestro país.

De manera muy especial reconozco el trabajo de los miembros de nuestra Asamblea de Gobernadores, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia; así como al Gerente General, Gerentes y personal del FSV, quienes con su esfuerzo, compromiso y decisiones acertadas han contribuido al liderazgo institucional y a la modernización e innovación en nuestros servicios.

Atentamente,

José Tomás Chévez Ruíz,
Presidente y Director Ejecutivo.

III

PENSAMIENTO
ESTRATÉGICO



Fondo Social para la Vivienda



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.



PRINCIPIOS

- Solidaridad • Inclusión • Equidad



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 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.



> 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
SOCIOECONÓMICO



Fondo Social para la Vivienda

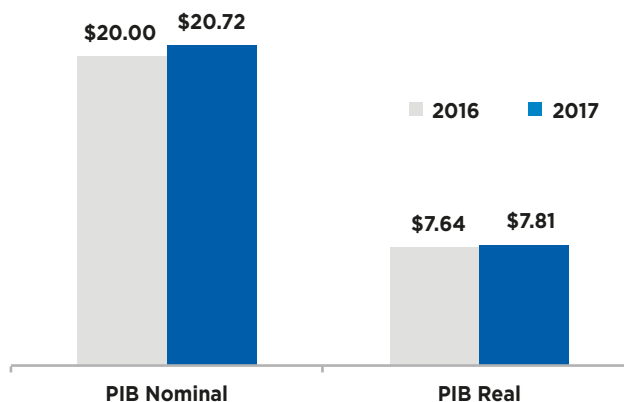


Producto Interno Bruto¹

Al tercer trimestre del año 2017 el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de **US\$20,723.17** millones de dólares, evidenciando un incremento de **3.6%** en relación al mismo período del año anterior.

Por su parte, el Producto Interno Bruto Real totalizó **US\$7,809.37** millones de dólares, evidenciando un incremento de **2.3%** en relación al mismo período del año anterior; entre los rubros más representativos se encuentran: Industria Manufacturera y Minas **US\$1,838.74** millones de dólares; Comercio, restaurantes y hoteles **US\$1,607.73** millones de dólares y Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca **US\$933.57** millones de dólares.

Producto Interno Bruto a precios nominales y precios reales
En miles de millones de dólares



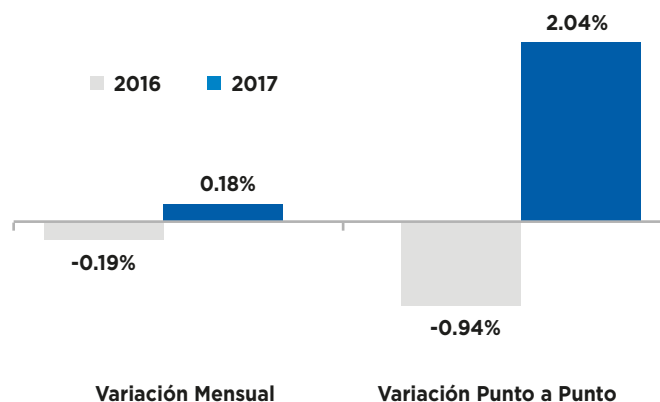
Fuente: Elaboración propia con datos de Banco Central de Reserva de El Salvador.

Inflación

Al cierre del año 2017 se registró un índice inflacionario de 111.81, registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de **2.0%**, con un incremento de **2.98** puntos porcentuales respecto al año anterior.

Cabe destacar que las divisiones que mostraron variaciones positivas fueron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles **5.20**, Alimentos y Bebidas no alcohólicas **2.49**; transporte **3.56**.

Índice de Precio al Consumidor
En porcentaje

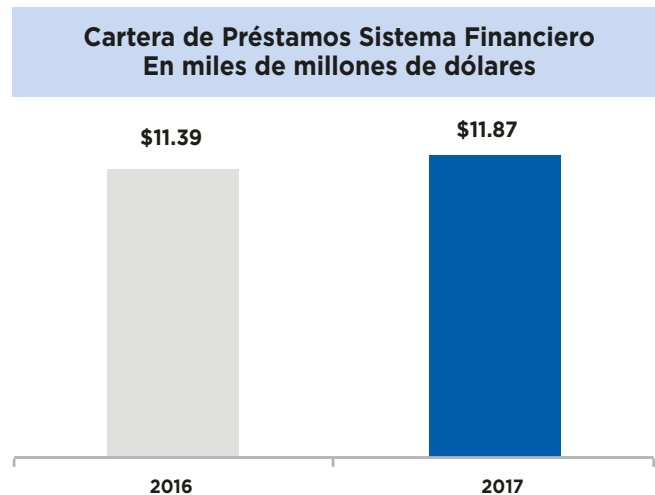


Fuente: Elaboración propia con datos de Dirección General de Estadísticas y Censos.

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 2017 de **US\$11,871.70** millones, mostrando una variación positiva de **US\$483.16** millones respecto al mismo período del año anterior. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda, registró un total de **US\$2,455.27** millones; el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **44.4%** de los créditos otorgados en el año 2017.

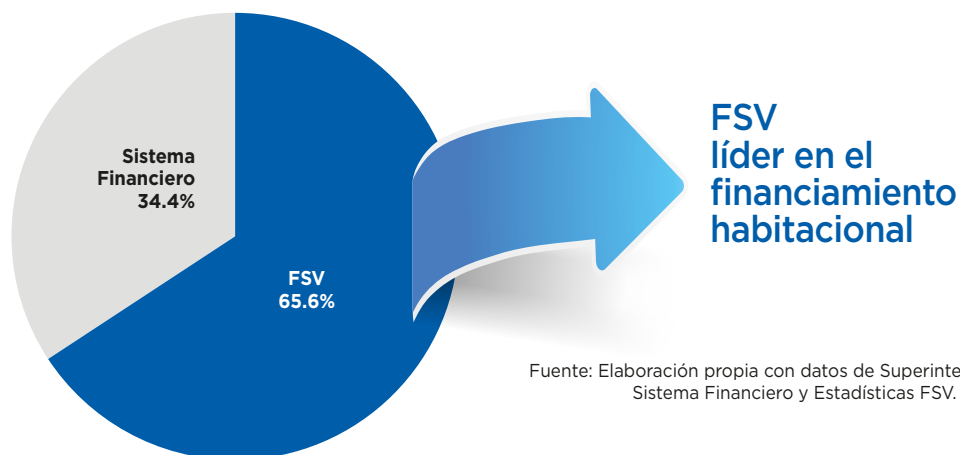


Fuente: Elaboración propia con datos Superintendencia del Sistema Financiero.

“ Para el año 2017, el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el **65.6%** de la cartera de préstamos hipotecarios administrados en relación al sistema financiero. ”



Préstamos administrados FSV-Sistema Financiero al mes de diciembre 2017

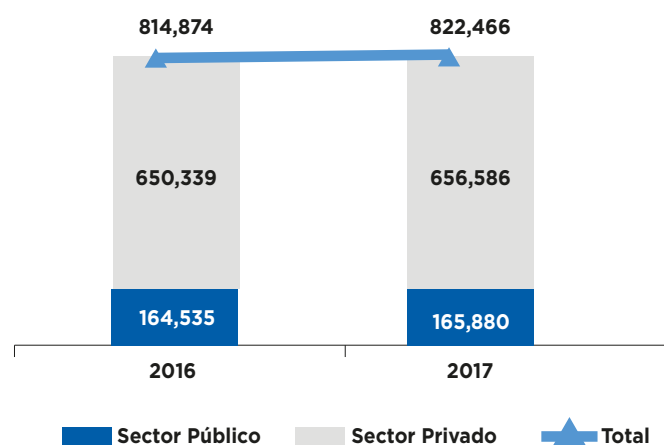


Fuente: Elaboración propia con datos de Superintendencia del Sistema Financiero y Estadísticas FSV.

Empleo

El nivel de empleo reportado al mes de noviembre 2017 destaca un incremento de **7,592** trabajadores cotizantes al Instituto Salvadoreño del Seguro Social respecto al registro correspondiente al mismo periodo del año anterior; totalizando **822,466** trabajadores de los cuales 165,880 pertenecen al sector público y **656,586** trabajadores al sector privado.

Trabajadores cotizantes Instituto Salvadoreño del Seguro Social al mes de noviembre 2017



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

V

DESEMPEÑO
INSTITUCIONAL



Fondo Social para la Vivienda



A man and a woman are smiling and holding a small, clear plastic trophy shaped like a house. The trophy has a logo on it that includes a house and the text 'Fondo Social para la Vivienda'. The background is a blurred indoor setting with lights.

A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES

En el año 2017 el Fondo Social para la Vivienda (FSV), en cumplimiento a su objeto de creación, 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. >>>>

Para brindar soluciones a la necesidad habitacional de los salvadoreños, el FSV cuenta con dos alternativas: el otorgamiento de créditos en condiciones favorables y la venta al contado de sus activos extraordinarios a precios accesibles.

1. Soluciones Habitacionales

En el año 2017 se otorgaron 5,736 soluciones habitacionales por US\$97.33 millones, beneficiando a más de 24,000 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	5,736	\$97.33
Créditos escriturados	5,713	\$97.18
Ventas de activos al contado	23	\$ 0.15



2. Créditos Otorgados

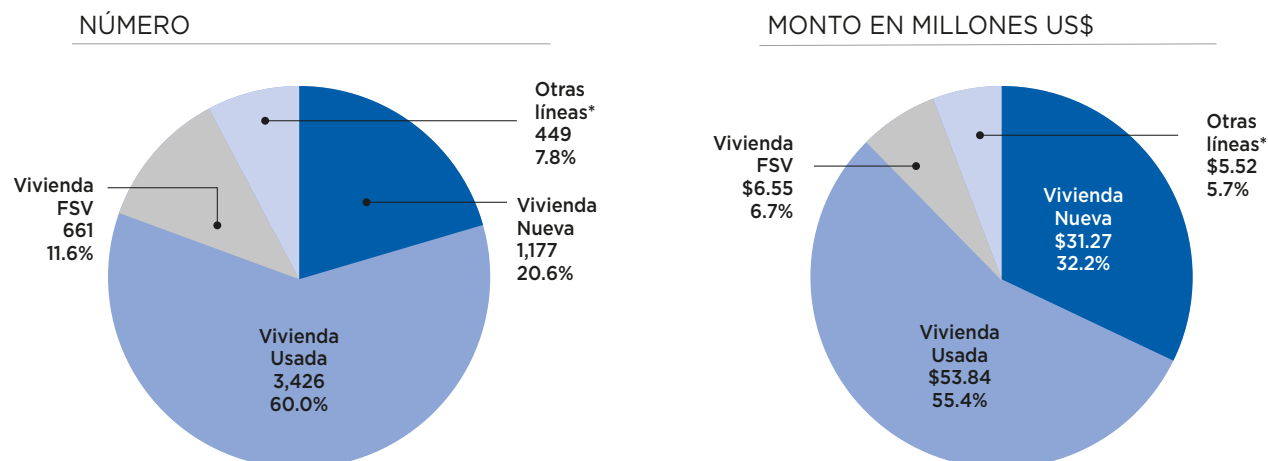
La gestión crediticia del FSV en el año 2017 registró el otorgamiento de 5,713 créditos por un monto de US\$97.18 millones, beneficiando aproximadamente a 24,000 salvadoreños. A continuación se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: zona geográfica, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

a. Resultados generales

Para el año que se informa, el FSV otorgó 5,713 créditos a igual número de familias por un monto de US\$97.18 millones, los cuales de acuerdo a las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, evidencian una mayor concentración en *Vivienda Usada* con 3,426 créditos por un monto de US\$53.84 millones, luego se posiciona la *Vivienda Nueva* con 1,177 créditos por US\$31.27 millones, la *Vivienda FSV* con 661 créditos por US\$6.55 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 449 créditos por US\$5.52 millones.

Línea financiera	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Vivienda Nueva	1,177	41.38%	58.62%	\$31.27
Vivienda Usada	3,426	44.34%	55.66%	\$53.84
Vivienda FSV	661	57.49%	42.51%	\$6.55
Otras líneas*	449	37.86%	62.14%	\$5.52
Total	5,713	44.74%	55.26%	\$97.18

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



Es importante destacar que del total de créditos otorgados se ha beneficiado a un total de 44.7% 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 57.5% de créditos otorgados, seguido por *Vivienda Usada* con un resultado de 44.3%.

b. Por ingresos del solicitante.

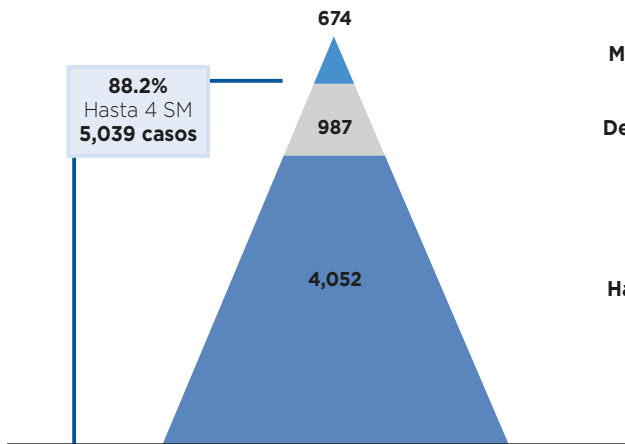
Los créditos otorgados con base en una distribución por ingresos del solicitante para el año 2017 mostraron que las familias con ingresos de *hasta 2.5 salarios mínimos*² concentraron el 70.9% que equivale a 4,052 créditos por US\$51.28 millones; para ingresos de *2.5 a 4 salarios mínimos*, un 17.3% equivalente a 987 créditos por US\$22.29 millones y los restantes 11.8% en 674 créditos por US\$23.61 millones a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

Ingreso del solicitante	Número	Monto (En millones)
Hasta 2.5 salarios mínimos	4,052	\$51.28
De 2.5 a 4 salarios mínimos	987	\$22.29
Más de 4 salarios mínimos	674	\$23.61
Total	5,713	\$97.18

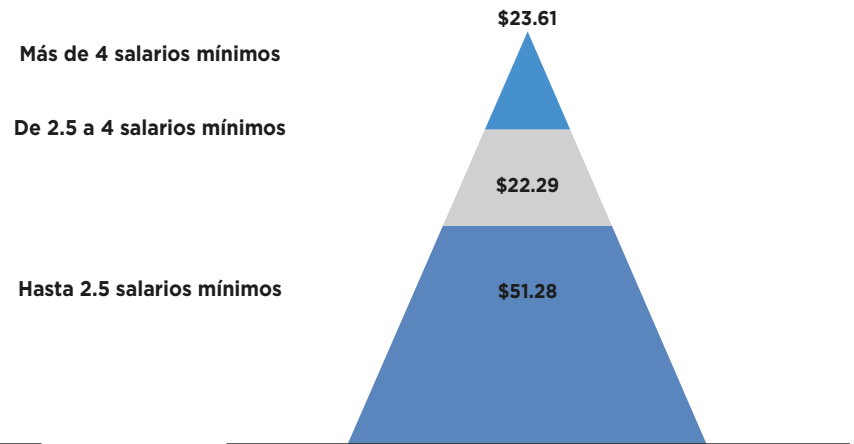
2. El Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios corresponde a US\$300.00.



NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



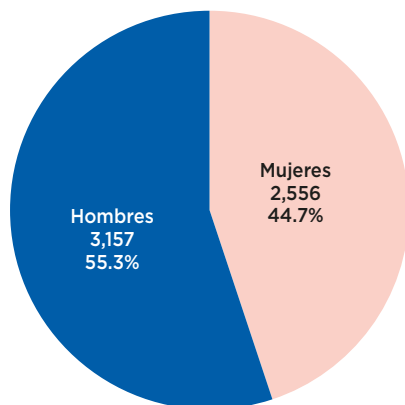
Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2017 el rol social del FSV, ya que el 88.2% del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, que equivalen a más de 21,100 salvadoreños.

c. Por género del solicitante.

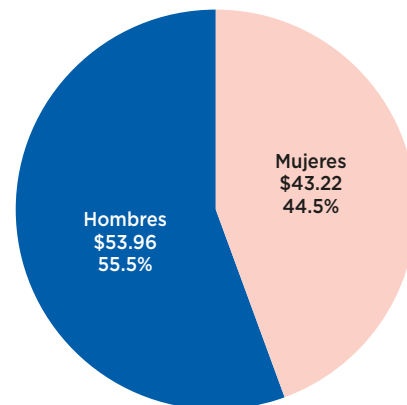
En el año 2017 se canalizaron 2,556 créditos por US\$43.22 millones a mujeres como deudoras principales, obteniendo una participación de 44.7% en número del total de créditos otorgados.

Género del solicitante	Número	Monto (En millones)
Mujeres	2,556	\$43.22
Hombres	3,157	\$53.96
Total	5,713	\$97.18

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



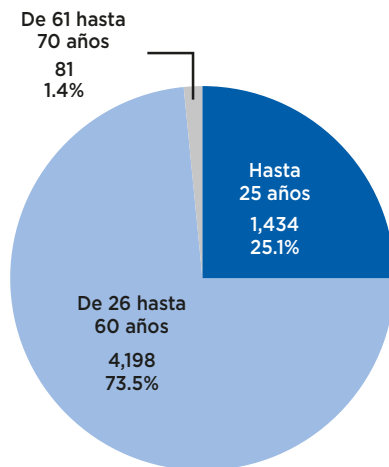
d. Por edad del solicitante³

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante el rango de 26 a 60 años mostró la mayor concentración de créditos con 4,198 créditos por

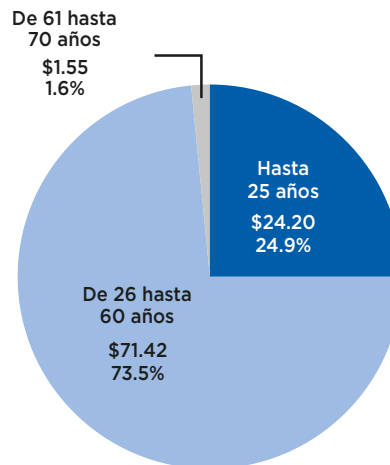
US\$71.43 millones; por su parte el rango de *Hasta 25 años* concentró 1,434 créditos otorgados por US\$24.20 millones y 81 créditos se adjudicaron a los solicitantes *de 61 hasta 70 años* con un total de US\$1.55 millones.

Créditos otorgados	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Hasta 25 años	1,434	43.51%	56.49%	\$24.20
De 26 hasta 60 años	4,198	45.26%	54.74%	\$71.42
De 61 hasta 70 años	81	39.51%	60.49%	\$1.55
Total	5,713	44.74%	55.26%	\$97.18

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



El rango *de 26 hasta 60 años* fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudoras principales con el 45.3%; seguido del rango *hasta 25 años* con el 43.5% de créditos otorgados a mujeres y finalmente, el rango *de 61 hasta 70 años* con un 39.5%.

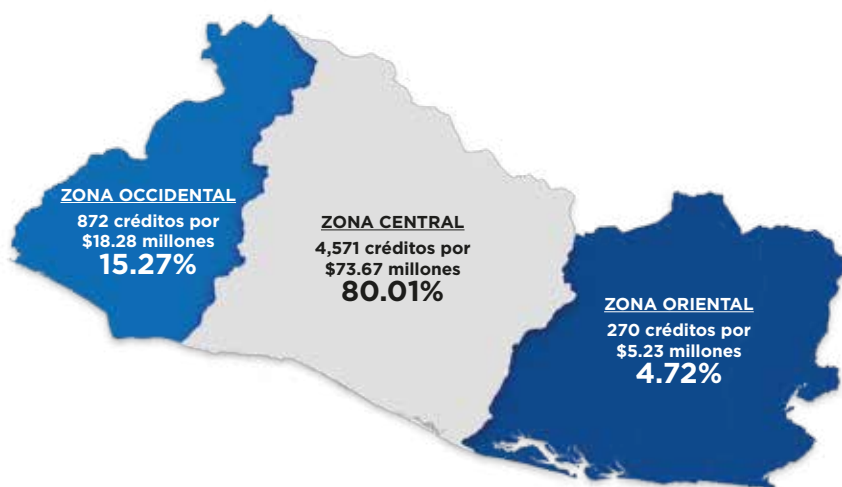
3. La edad del cliente fue calculada en función de la edad al momento de escriturar y años completos cumplidos



e. Por zona geográfica.

En el 2017 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados, la *Zona Central* mostró una mayor participación con 4,571 créditos otorgados por US\$73.67 millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó 872 créditos por US\$18.28 millones y 270 créditos por US\$5.23 millones que pertenecen a la *Zona Oriental*.

Zona Geográfica	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Zona Central	4,571	45.66%	54.34%	\$73.67
Zona Oriental	270	51.48%	48.52%	\$5.23
Zona Occidental	872	37.84%	62.16%	\$18.28
Total	5,713	44.74%	55.26%	\$97.18



Del total del número de créditos otorgados en la *Zona Oriental* el 51.5% fueron otorgados a mujeres como deudores principales; por su parte la *Zona Central* y *Zona Occidental* otorgaron el 45.7% y 37.8%, respectivamente.

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

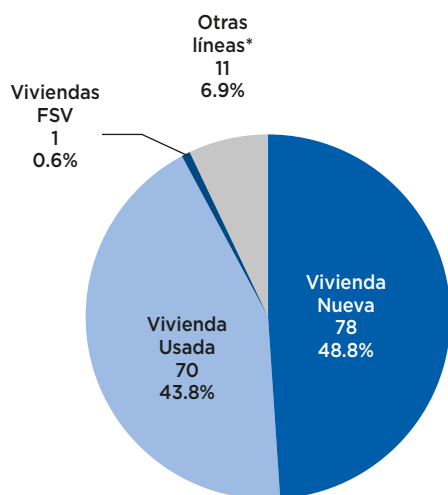
Los resultados obtenidos mediante este programa para el año de referencia, permitieron el otorgamiento de 160 créditos por US\$4.60 millones de dólares, siendo la línea financiera más demandada *Vivienda Nueva* con 78 créditos por US\$2.77 millones, luego *Vivienda Usada* con 70 créditos

otorgados por US\$1.68 millones, 1 de *Viviendas FSV* por US\$0.01 y *Otras Líneas* concentró 11 créditos otorgados por US\$0.14 millones.

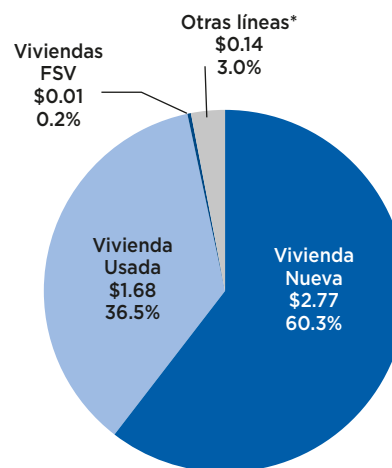
Línea Financiera	Número	Monto (En millones)
Vivienda Nueva	78	\$2.77
Vivienda Usada	70	\$1.68
Viviendas FSV	1	\$0.01
Otras Líneas*	11	\$0.14
Total	160	\$4.60

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

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



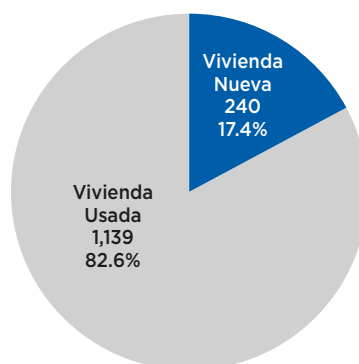
De los 160 créditos otorgados bajo este programa, el 54.4% fue destinado para mujeres como deudoras principales.

ii. Programa Casa Joven

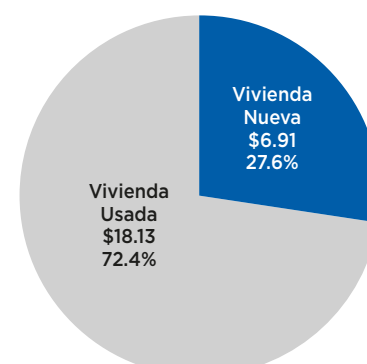
Durante el año 2017 el Programa Casa Joven registró excelentes resultados, beneficiando a 1,379 jóvenes por una inversión de US\$25.04 millones, representando el 24.1% y 25.8% en número y monto del total de créditos otorgados. Del total de esa inversión 240 créditos por US\$6.91 millones se destinaron a *Vivienda Nueva*, y para *Vivienda Usada* un total de US\$18.13 millones por 1,139 créditos otorgados.

Línea Financiera	Número	Monto (En millones)
Vivienda Nueva	240	\$6.91
Vivienda Usada	1,139	\$18.13
Total	1,379	\$25.04

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



De los 1,379 créditos otorgados bajo este programa 43.1% fue destinado para mujeres como deudoras principales.

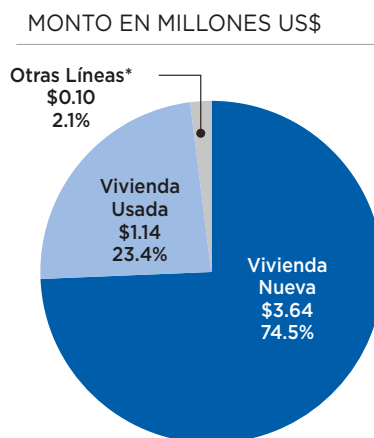
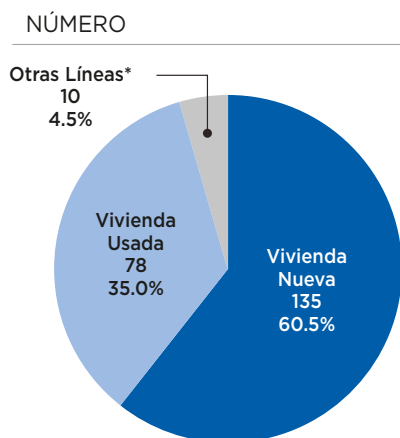


iii. Programa Aporte y Crédito

El programa dirigido a trabajadores del sector de ingresos variables, brindó soluciones habitacionales a **223** familias por un monto de **US\$4.88** millones, distribuido de la siguiente manera:

Línea Financiera	Número	Monto (En millones)
Vivienda Nueva	135	\$3.64
Vivienda Usada	78	\$1.14
Otras Líneas*	10	\$0.10
Total	223	\$4.88

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



De los **223** créditos otorgados bajo este programa **41.3%** fue destinado para mujeres como deudoras principales.

iv. Programa Vivienda Social

El Programa Vivienda Social tiene por objetivo brindar una solución habitacional a sectores de la población altamente vulnerables y de escasos recursos que, en condiciones normales, no pueden acceder a una vivienda digna para sus seres queridos.

Durante el periodo septiembre a diciembre 2017, el FSV contribuyó al buen vivir de las familias salvadoreñas, mediante este programa otorgando **37** créditos por **US\$0.37** millones.

Línea Financiera	Número	Monto (En millones)
Vivienda FSV	37	\$0.37
Total	37	\$0.37

De los **37** créditos otorgados bajo este programa **48.6%** fue destinado para mujeres como deudoras principales.



3. Apoyo a la Generación de Vivienda Nueva

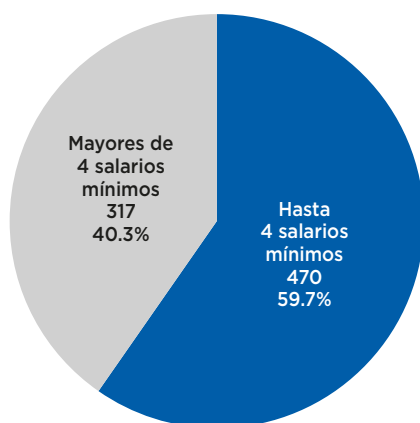
Para proyectos de vivienda nueva, el FSV brinda factibilidad de financiamiento de largo plazo a los clientes que desean financiar la compra de su vivienda por medio de crédito con el FSV, con montos de financiamiento de acuerdo a la Política Crediticia vigente y a la capacidad de pago de los solicitantes,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

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

Durante el año 2017, se brindó apoyo a empresas constructoras principalmente generadoras de vivienda de interés social, otorgando factibilidades a 45 proyectos con 787 viviendas por un total de US\$32.26 millones de dólares, ubicándose 470 viviendas en el rango de precios de hasta 4 salarios mínimos⁵.

	Viviendas	Monto (En millones)
Hasta 4 salarios mínimos	470	\$15.23
Mayores de 4 salarios mínimos	317	\$17.03
Total	787	\$32.26

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



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

5. Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2017 de US\$300.00 dólares.

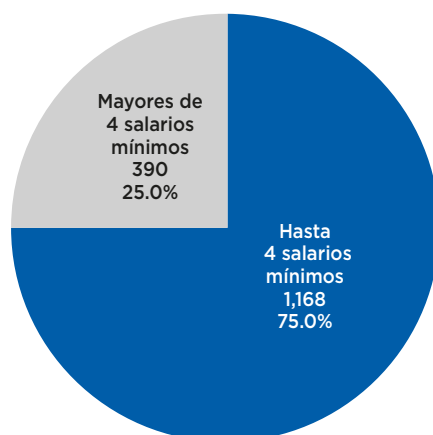


b. Oferta de vivienda nueva registrada

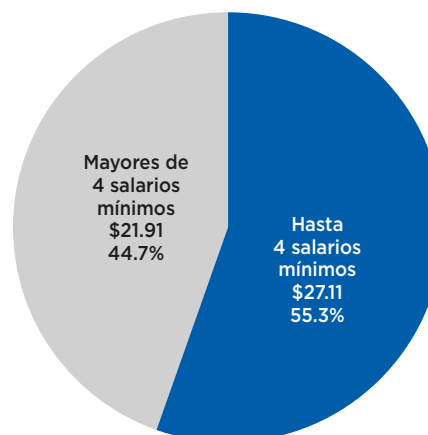
Al cierre de 2017 la oferta acumulada de vivienda nueva concentró 1,558 viviendas nuevas por US\$49.02 millones distribuidas en 50 proyectos habitacionales; el rango de hasta 4 salarios mínimos⁶ concentró 1,168 viviendas por US\$27.11 millones.

	Viviendas	Monto (En millones)
Hasta 4 salarios mínimos	1,168	\$27.11
Mayores de 4 salarios mínimos	390	\$21.91
Total	1,558	\$49.02

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



4. Cartera Hipotecaria

El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional, al cierre de 2017 registró el 65.6% de participación del número 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

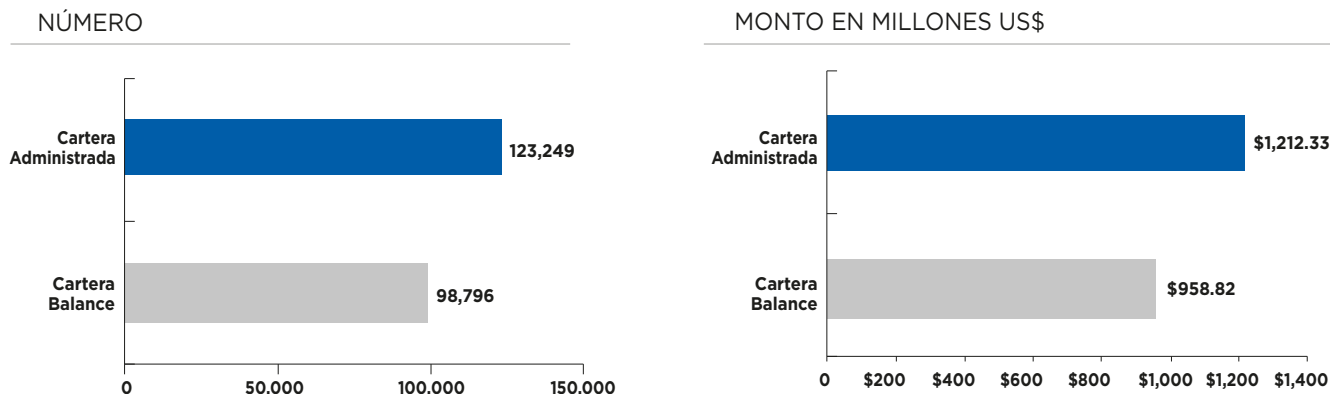
su casa propia; ofreciendo a los clientes que por diversas razones se han retrasado en el pago de su préstamo diferentes modalidades, para que puedan mantener al día el pago de su casa y mantengan el patrimonio familiar.

a. Aspectos Generales

Para el cierre del año 2017 se registraron 98,796 préstamos en cartera hipotecaria en balance por US\$958.92 millones; además se registró un total de 123,249 préstamos administrados por US\$1,212.33 millones.

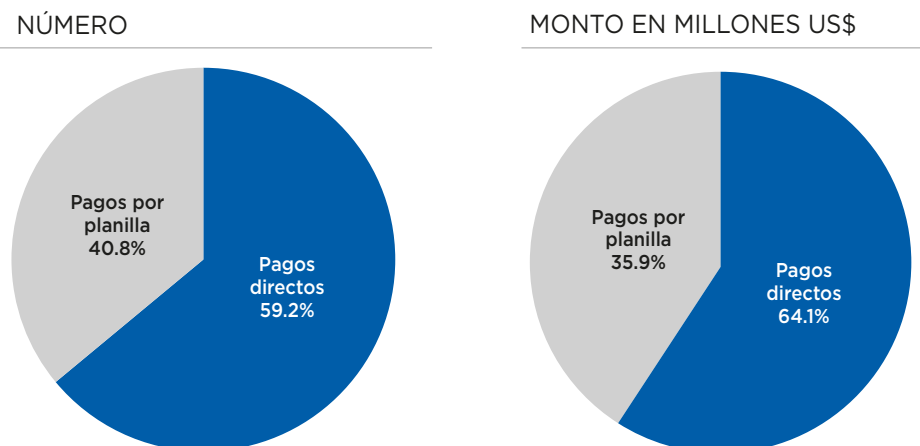
6. Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2017 de US\$300.00 dólares.

Préstamos en Cartera Total Administrada y Cartera Hipotecaria



Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2017 registró **US\$146.79** millones correspondientes a **1,315,706** pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos, **779,196** fueron pagos directos por **US\$94.03** millones (representando **59.2%** en número y **64.1%** en monto) y **536,510** pagos por planilla por **US\$52.75** millones (**40.8%** en número y **35.9%** en monto), tal como se muestra a continuación:



b. Reducción del Índice de Mora

Al cierre de 2017 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de **3.91%**, dicho resultado se alcanzó principalmente por:

- La colocación de **US\$97.18** millones en saldos a la cartera hipotecaria, correspondientes al plan de inversión institucional, los cuales han incrementado los montos de la cartera sana.

- La amplia y diversificada red de canales de pago, ha facilitado a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos en mora anual; durante el año 2017 se recibieron **1,315,706** pagos.

- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para préstamos con saldos vencidos o préstamos con saldos en mora; durante el año 2017 la contribución de las alternativas de solución aplicadas fue de **US\$6.14** millones por medio de daciones en pago, **US\$2.29** millones

refinanciamientos de deuda, US\$18.30 millones saldos de créditos reestructurados y US\$0.27 millones aplicados a saldos en mora provenientes de venta de viviendas.

- El saneamiento por traslado a cuentas de orden 4,623 préstamos por un monto total de US\$45.38 millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de 5,042 préstamos por un monto de US\$47.32 millones.

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

Las medidas de apoyo enfocadas a mora brindadas para que los usuarios conserven su vivienda, mostraron los siguientes resultados:

i. Soluciones de mora.

El FSV cuenta con diversas modalidades con las que el usuario puede mantener la propiedad de su vivienda y asegurarle el futuro a su familia. Los resultados para el año 2017 se muestran a continuación:

Medidas de apoyo	Número	Monto (En millones)
Aplicación de cotizaciones	3,475	\$0.92
Reestructuración de deuda	1,622	\$18.30
Planes temporales de pago	150	-
Refinanciamientos	185	\$2.29
Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera	75	-
Plan temporal por desempleo	29	-
Total	5,536	\$21.51

ii. Programa especial PNC.

Desde Mayo 2015, el FSV impulsó un programa especial dirigido a agentes de la corporación policial que ofrece permutas y alternativas especiales de pago, para que los agentes cambien de vivienda a causa de la violencia, a través de permutas de viviendas disponibles en el FSV o realizando

una suspensión temporal del pago de las cuotas hipotecarias. Durante el 2017 los resultados fueron los siguientes:

Modalidad	Enero - Diciembre 2017
Suspensión temporal de pagos	32
Permuta	1
Total	33

iii. Plan proceso prejudicial de mediación y conciliación.

En el año 2017, mediante este plan, el cual promueve alternativas de solución a través de las figuras legales de la mediación y/o conciliación con los clientes que se encuentran en mora, según cartera hipotecaria de cuentas de orden, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se ejecutaron 120 procesos de conciliación, de los cuales 78 clientes

conciliaron con un acuerdo de pago, 11 clientes no pudieron ser citados a la audiencia, 20 clientes no se presentaron a la audiencia, 9 casos no fueron admitidos en los diferentes juzgados y 2 clientes no aceptaron ningún acuerdo de pago.

- Del total de las conciliaciones con acuerdo de pago el 91.0% están cumpliendo con el acuerdo de pago o se encuentran dentro de la fecha establecida para iniciar pago.

Este mecanismo es una oportunidad más al cliente para que este pueda conservar su patrimonio familiar.



Fondo Social para el Desarrollo



B. MODERNIZACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



En el año 2017, 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 Puntos de Atención.

a. Sucursal Paseo.



Con el objetivo de modernizar y acercar los servicios, el FSV facilita el acceso a créditos hipotecarios a las familias por medio de la sucursal Paseo, descentralizando el servicio y brindando mayor accesibilidad, 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 2017 se escrituraron 276 créditos por un monto de US\$6.20 millones provenientes de dicha sucursal, beneficiando a más de 1,100 salvadoreños.

b. Ventanilla de Atención en Los Ángeles.

La ventanilla de atención ubicada en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles ofrece facilidades para que compatriotas que viven en esta ciudad o en cualquier estado de Estados Unidos puedan comprar su casa en El Salvador y realizar sus trámites de forma directa y personal. 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 2017 se atendieron 162 personas en dicho punto y se han escriturado un total de 38 créditos por un monto de US\$1.38 millones provenientes de dicha ventanilla, siendo la línea financiera Adquisición de Vivienda Nueva la más demandada, concentrando el 55.3% en número y el 67.4% en monto.

2. Lanzamiento de Nuevos Servicios.

a. Lanzamiento del Programa Vivienda Social.

Es un programa piloto que tiene por objetivo brindar una solución habitacional a sectores de la población altamente vulnerables y de escasos recursos que, en condiciones normales, no pueden acceder a una vivienda digna para sus seres queridos.



El Programa Vivienda Social cuenta con 4 modalidades:

1. Financiamiento para empleados del sector formal con cero prima.
2. Financiamiento con promesa de venta, con aporte de prima en cuotas para un plazo de 12 meses.
3. Financiamiento con tasa de interés y primas diferenciadas para trabajadores que aporten un mayor porcentaje de prima en un solo pago para acceder a una menor tasa de interés.
4. Venta de contado a personas naturales, con descuento en el precio de venta para inmuebles de mayor antigüedad.



Dirigido

Trabajadores que se encuentren alquilando una vivienda o habitando un activo extraordinario del FSV, que muestren interés en adquirirlo. Incluye: mujer jefas de hogar, trabajadores y grupos familiares de escasos recursos económicos, del sector formal como de ingresos variables.



Fecha de inicio del programa
Está vigente desde junio del año 2017

Durante el año 2017, se atendieron 166 familias por US\$1.81 millones, como se muestra a continuación:

Modalidades escrituradas y en trámite	Número	Millones de US\$
Venta de contado personas naturales	4	\$0.04
Financiamiento sin prima para empleados con Orden Irrevocable de Descuento	22	\$0.20
Financiamiento con tasa de interés y primas, ambas diferenciadas	25	\$0.25
Financiamiento con aporte de prima o enganche en cuotas	115	\$1.32
Total	166	\$1.81

b. Implementación de sitio web y aplicación para dispositivos móviles



En marzo 2017 se realizó el lanzamiento de la mejora del diseño gráfico y ampliación de funcionalidades del sitio web y la implementación de la aplicación del FSV para dispositivos móviles APP. Con estos servicios electrónicos se facilita a los usuarios la consulta y el acceso de créditos habitacionales y se ofrece una experiencia más amigable en la obtención de información, con lo cual se da un paso más en el tema de modernización institucional.

Cabe señalar que en cuanto al sitio web, la 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.

c. Ampliación de canales: Banco Hipotecario, en plataforma PAGOES



Con el objetivo de brindar a los clientes las facilidades para realizar los pagos de su crédito de vivienda, el FSV realizó en septiembre 2017 el lanzamiento de un nuevo canal de pago electrónico con Banco Hipotecario, a través de la plataforma P@GOES, el cual se suma a los más de 440 puntos de pago de 7 Bancos autorizados y Puntorexpress, en todo el país y a los canales electrónicos existentes (Bancos Agrícola y Promerica).

3. Mecanismos de Acercamiento de Servicios a la Población

a. Centro de Atención Telefónica del FSV:

Se atendió un total de 70,259 llamadas:

- 66,796 se recibieron en Call Center 190.
- 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.



Fondo Social para la Vivienda

Estados Unidos: 1-844-357-0715

Fondo Móvil



b. “Tu Fondo móvil”:

Se participó en 163 eventos atendiendo 1,811 clientes:

- 56 visitas a empresas con 733 clientes atendidos.
- 3 Ferias de Viviendas en centros comerciales con 270 clientes atendidos.
- 33 Ferias de Viviendas en proyectos de vivienda nueva con 252 clientes atendidos.
- 71 eventos diversos con 556 clientes atendidos.

c. Canales de pago:

Al cierre de 2017 el FSV brinda diversas modalidades para realizar los pagos:

- Pagos a través del sitio web, con 4,406 clientes matriculados.
- Pago Electrónico Gobierno de El Salvador, 8,601 abonos a préstamos por un monto de US\$10.91 millones.
- Más de 440 puntos de pago a nivel nacional, a través de los 7 bancos autorizados y Puntotrans.



d. Medios electrónicos:

En el año 2017, los clientes realizaron:

- 180,060 consultas en kioscos electrónicos.
- 218,641 visitas en sitio web.
- 1,518 precalificaciones desde dispositivos móviles.
- 25,655 instalaciones de la FSV APP en dispositivos con sistema operativo Android y 468 en dispositivos con sistema operativo iOS.
- 137,795 consultas desde la aplicación.

e. Agencias:

Se atendieron 242,192 clientes de la siguiente manera:

- 179,751 en Oficina Central;
- 23,496 en Agencia Santa Ana;
- 16,783 en Agencia San Miguel y
- 22,162 en Sucursal Paseo.

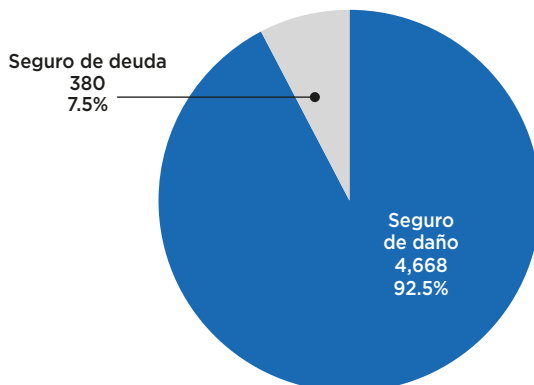


4. Trámites de Reclamos de Seguros

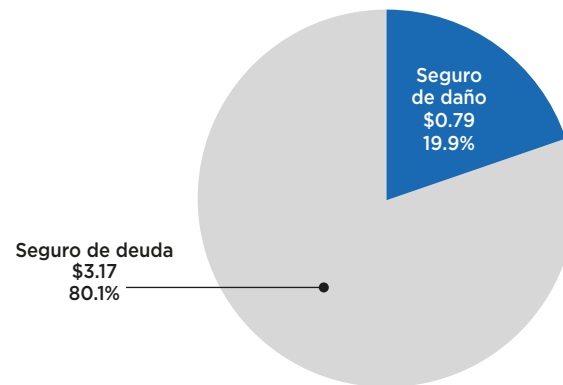
El FSV brinda con el otorgamiento de crédito una amplia cobertura para la protección del patrimonio familiar, incluyendo seguro de daño y de deuda. Las pólizas de seguros contemplan un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda protegiendo la construcción original de la vivienda, así como remodelaciones, 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 2017 se atendieron un total de 5,048 reclamos de seguros por US\$3.96 millones; los resultados se detallan a continuación:

Póliza	Número	Monto (En millones)
Seguro de daño	4,668	\$0.79
Seguro de deuda	380	\$3.17
Total	5,048	\$3.96

NÚMERO



MONTO EN MILLONES US\$



5. Fomento a la Cultura de Pago Puntual

El 6 de octubre de 2017 se realizó el sorteo de la Promoción del Cliente Puntual denominada “Con el FSV ¡Pagas a tiempo y ganas!”, con la cual se fortalece la cultura de pago responsable entre los clientes con el objetivo de que conserven su patrimonio familiar.

El sorteo se realizó de forma electrónica y aleatoria y participaron los clientes que pagaron su préstamo y lo mantuvieron al día al 30 de septiembre de 2017, a través de las diferentes formas de pago: descuentos por planilla, pago directo, pago electrónico, así como salvadoreños en el exterior.



En el sorteo resultaron 125 ganadores propietarios y 70 suplentes, quienes participaron cumpliendo requisitos sencillos: ser un cliente responsable que tuviera su préstamo al día al 30 de septiembre de 2017; 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.

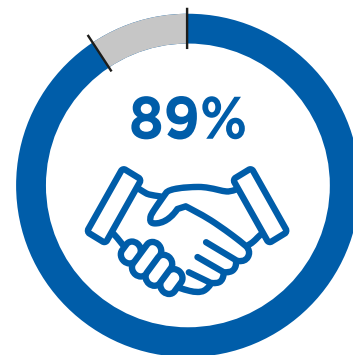
6. Seguimiento de la Satisfacción del Cliente

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 2017 los resultados más relevantes fueron:

El índice de satisfacción al cliente fue de



El índice de recomendación fue de





C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS



1. Sistema de Gestión de Calidad del FSV

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.



Tipo	Fechas de Auditorías Externas					
	Marzo 2012	Abril 2013	Abril 2014	Febrero 2015	Abril 2016	Abril 2017
Puntos fuertes	7	8	9	8	5	7
Oportunidad de mejora	15	16	15	14	12	11
Observación	10	9	10	14	15	12
No conformidad	3	2	0	0	1	1

2. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información

En el año 2017 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **2,056** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal Gobierno Abierto.
- Atención de **165** solicitudes de información atendidas que contenían un total de **391** requerimientos, las cuales fueron resueltas en un promedio de **7.20 días hábiles**, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.
- En junio de 2017, el FSV se integró al Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), el cual es una plataforma informática administrada por la SPTA en la que se genera un expediente electrónico por cada una de las solicitudes de información recibidas, en dicho expediente quedan registradas todas las gestiones que se realizan hasta la entrega de la información solicitada por el ciudadano.

3. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

a. Programa de Capacitaciones en “Derecho de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Educación Financiera”.



El FSV, consciente de la necesidad de promover la participación de la ciudadanía, suscribió un Convenio de Cooperación entre el FSV y la Secretaría de Cultura (SECULTURA), cuyo objetivo principal es unir esfuerzos para impartir las capacitaciones antes referidas en las Casas de la Cultura y Convivencia de diferentes municipios del país.

El lanzamiento oficial del Programa de Capacitaciones del FSV tuvo lugar el día 18 de agosto de 2017 en el municipio de El Paisnal, departamento de San Salvador, en el que participaron el Presidente y Director Ejecutivo del FSV, la Secretaria de Cultura, el Secretario

de Participación, Transparencia y Anticorrupción, representantes de la Embajada de China Taiwán y otros invitados, además de la presencia de habitantes de dicho municipio y lugares aledaños.

De julio a diciembre de 2017 se ha capacitado a un total de 875 personas, en Casas de la Cultura y Convivencia e Institutos Nacionales de diferentes municipios, entre los que destacan: Casa de la Cultura y Convivencia de Aguilares, Casa de la Cultura y Convivencia de Mejicanos, Instituto Nacional El Paisnal, Instituto Nacional de Aguilares e Instituto Nacional de Guaymango.

b. Rendición de Cuentas.



En fecha 18 de agosto de 2017, se realizó una socialización interna con el personal del FSV, presentándoles el Informe de Rendición de Cuentas.

Asi mismo, se realizaron tres eventos de rendición de cuentas a la sociedad en general contando con una participación de 398 asistentes entre los cuales se encontraban medios de comunicación, sector construcción, clientes y público en general, tal como se detalla a continuación:



- El 22 de agosto de 2017, en San Salvador se realizó la primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se contó con la asistencia de 190 personas.

- El 26 de septiembre de 2017 en Santa Ana, se realizó la segunda Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, asistieron 90 personas.



- El 20 de octubre de 2017 en la ciudad de San Miguel, se desarrolló la tercera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas contando con una asistencia de 118 personas.

4. Clasificación de Riesgo

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

FitchRatings

	2013	2014	2015	2016	2017 *
EMISOR	A+	A+	A+	A+	A+
EMISIONES	AA-	AA-	AA-	AA-	AA-
PESPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

ZUMMARATINGS

	2013	2014	2015	2016	2017 *
EMISOR	A	A	A	A	A
EMISIONES	A+	A+	A+	A+	A+
PESPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	NEGATIVA	NEGATIVA

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. Estos factores permiten a la entidad obtener indicadores de rentabilidad y capitalización que superan ampliamente el promedio de la banca.
- La cartera del FSV posee un deterioro natural más elevado que la de sus competidores principales en la banca comercial.
- La cartera se encuentra concentrada en un solo segmento de crédito: hipotecas. Esto le resta flexibilidad al compararla con un banco comercial con un modelo de negocio más amplio y una dispersión mayor del riesgo.
- Cuenta con fondeo estable compuesto por cotizaciones, financiamiento institucional y emisiones de deuda, provee a la institución de ventaja por una alta estabilidad; además permite contar con una programación 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.
- El grado de solvencia se pondera como una de las principales fortalezas, valorándose adicionalmente que los recursos patrimoniales no se ven comprometidos con activos improductivos dado el volumen de provisiones constituidas para activos extraordinarios y cartera vencida.
- El reconocimiento anticipado de pérdidas a través de la constitución de provisiones se pondera favorablemente en el perfil crediticio del FSV.
- Se ponderan favorablemente los adecuados indicadores de eficiencia, rentabilidad y margen neto así como el desempeño consistente en términos de generación de utilidades.
- Promoción de políticas y programas orientados al incentivo de la demanda crediticia entre las cuales se menciona: “Casa Joven” y “Política de reducción de Tasas de Interés para nuevos créditos”. Al respecto, si bien en los últimos años se viene observando una mayor base de activos productivos, aún no se genera el flujo de intermediación suficiente que favorezca un mejor desempeño operativo para el FSV.

*2017: Calificación con Estados Financieros al 30 de junio 2017.

5. Reconocimientos Recibidos

Durante el año 2017, el FSV obtuvo los siguientes reconocimientos por su destacada labor institucional:

- **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.



- **Clínicas Empresariales de la Unidad Médica 15 de Septiembre:** El FSV se destacó por su cumplimiento al 100% en el total de servicios brindados al personal, de acuerdo a las evaluaciones presentadas



- **Tribunal de Ética Gubernamental:** El FSV recibió el máximo galardón a la Excelencia Ética, como premio al esfuerzo de divulgación y promoción de los valores éticos, en el marco de la Semana de la Ética 2017 denominada "Educación para la ética pública".



- **Corredor Salvadoreño en Los Ángeles:** En el marco de la celebración del Día del Salvadoreño, el FSV recibió el "Premio Empresarial" por su excepcional e importante apoyo a los compatriotas residentes en el exterior, brindándoles las facilidades para adquirir una vivienda propia en su país.



- **Instituto de Acceso a la Información Pública:** El FSV obtuvo una nota 9.83 en los resultados de la Jornada de fiscalización y transparencia institucional, convirtiéndose en la institución número 1 de todas las evaluadas. Las calificaciones según cada componente evaluado fueron: 9.97 en publicación de información oficiosa y 9.7 en gestión documental y archivos.



6. Presencia Internacional

El FSV fue invitado por la Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI), el cual es el principal referente interamericano, en la generación de políticas y mejores prácticas para el desarrollo y el financiamiento habitacional, a participar en el VII Foro Interamericano de Ciudad y Financiamiento Habitacional “Financiamiento de la Vivienda Social y Desarrollo Urbano Sustentable”, realizado en Lima, Perú.

El FSV presentó la experiencia institucional en su ponencia “Crédito para vivienda en sectores informales”, a través del programa Aporte y Crédito (PAC), en el marco del desarrollo del panel titulado “Promoviendo el acceso a la vivienda en sectores de bajos recursos y de economía informal”.

Durante el foro se informó que el FSV beneficia a las familias salvadoreñas más vulnerables, a través de las diferentes líneas de crédito y programas especiales que atienden a diversos sectores de la población, en condiciones favorables.



VI

CUMPLIMIENTO DE
COMPROMISOS



Fondo Social para la Vivienda

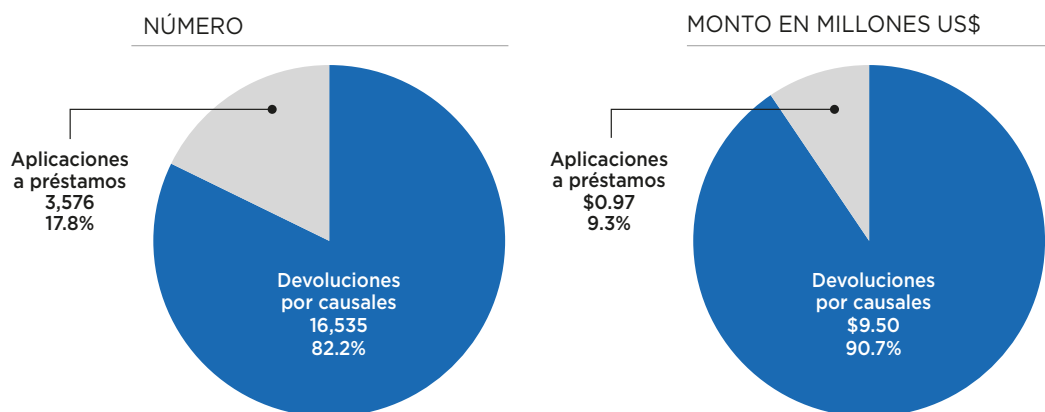


En cumplimiento a las obligaciones contraídas por el FSV, con el objetivo de obtener recursos adecuados para el financiamiento de su Plan de Inversión, se honró la deuda por medio de la devolución de cotizaciones y pago de intereses y amortización del capital principal, de acuerdo al siguiente detalle:

A. Devolución y Aplicación de Cotizaciones

Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2017 se atendieron 20,111 casos por US\$10.47 millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con 16,535 casos por US\$9.50 millones; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron 3,576 casos por US\$0.97 millones.

Cotizaciones		2017
Devolución por causales (Jubilación, Incapacidad Total o Permanente y Muerte)		
Número		16,535
Millones \$		\$9.50
Aplicaciones o préstamos		
Número		3,576
Millones \$		\$0.97

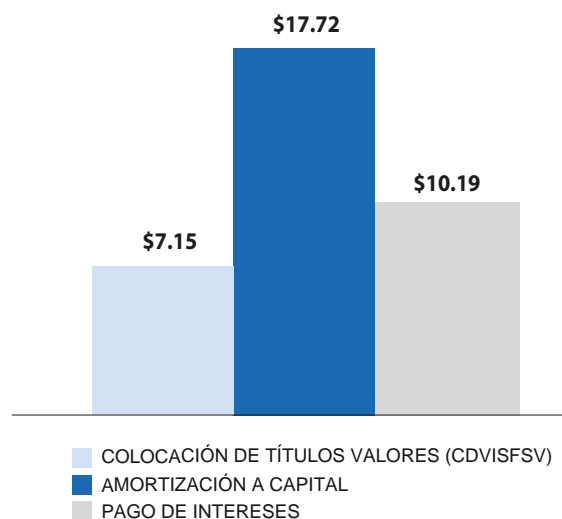


B. Otros Compromisos

1. Títulos Valores

Un compromiso significativo de la institución es el pago realizado a los títulos valores emitidos en Bolsa de Valores y adquiridos por las Administradoras de Fondos de Pensiones. Para el año 2017, se realizó colocación de títulos valores por US\$7.15 millones, se efectuaron pagos de capital por US\$17.72 millones, pago de intereses por US\$10.19; además las emisiones al periodo informado acumulaban saldos por US\$208.41 millones.

Conceptos	Monto (En millones)
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	\$ 7.15
Amortización a capital	\$ 17.72
Pago de intereses	\$ 10.19
Saldo por emisiones	\$208.41
CDVISFSV	\$ 67.33
CIFSV	\$141.08
Tasa de interés ponderada de los títulos	4.59%



2. Préstamo BANDESAL

Al mes de diciembre 2017 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) mostró un saldo de **US\$31.21** millones, efectuándose nuevo desembolso por **US\$4.06**.

Conceptos	Monto (En millones)
Nuevos desembolsos	\$ 4.06
Cancelaciones realizadas	\$ 4.23
Saldo	\$31.21
Tasa de interés ponderada	4.96%

3. Préstamo BCIE

El préstamo vigente con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2017 mostró un saldo de **US\$11.09** millones.

Conceptos	Monto (En millones)
Nuevos desembolsos	\$11.50
Cancelaciones realizadas	\$ 0.41
Saldo	\$11.09
Tasa de interés ponderada	5.80%

VII

RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS



Fondo Social para la Vivienda



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:

A. Estados Financieros 2017

1. Balance de Situación

En el año 2017 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 **96.4%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con **US\$212.1 millones (44.5%)**, los Títulos Valores que acumulan aproximadamente **US\$208.4 millones (43.7%)** y el financiamiento de BANDESAL y otros préstamos con un saldo de **US\$42.4 millones (9.0%)**, cuentas que representan en su conjunto un **97.2%** del Pasivo Total.



- El Patrimonio incluye Reservas Generales por **US\$360.0 millones (85.6%)**, constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y **US\$33.4 millones** del ejercicio 2017, montos que se acumulan para financiar, en gran parte, el Plan de Inversión.

2. Estado de Resultados

Se presenta a continuación la información correspondiente al estado de resultados al cierre de 2017:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan **US\$74.4 millones (68.8%)** del total y Otros Ingresos **US\$33.1 millones (30.7%)**, 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 2017 son: Gastos Administrativos por **US\$24.0 millones**, Saneamiento de Préstamos Hipotecarios **US\$21.4**, y los Gastos Financieros por **US\$13.8 millones**,



acumulando en su conjunto el **57.4%** de los Gastos Totales.

- El superávit del ejercicio fue de **US\$33.4 millones**, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. Indicadores Financieros

La eficiente administración ejercida durante el año 2017 permitió lograr niveles de rentabilidad estables. Entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

	2017
A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	8.21%
B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)	3.73%
C. Cobertura de Reserva de Saneamiento para Activos en Riesgo:	
a. Cartera Vencida	\$37.50 millones
Reserva	155.69%
b. Cartera Reestructurada	\$56.10 millones
Reserva	100.00%
c. Activos Extraordinarios	\$46.06 millones
Reserva	100.00%

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

C. Informe de los Auditores Independientes



Elías & Asociados
Auditores Externos y Consultores Gerenciales



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 2017 y 2016, 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.

AUDITORÍA, ASESORÍA GERENCIAL, INFORMÁTICA E IMPUESTOS

San Salvador,
El Salvador, Centro América.

Teléfonos (503) 2260 4281, 2260 4268
2260 4533 Fax: (503) 2261-4530

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 para proporcionar una base para nuestra opinión.

Opinión.

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera del Fondo Social para la Vivienda al 31 de diciembre de 2017 y 2016, 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, 07 de Febrero de 2018.




Anibal A. Elias
Representante Legal
Elias & Asociados
Inscripción 859

Dirección: 57 Av. Nte. Condominio Miramonte Local 5B, San Salvador

VIII

ANEXOS



Fondo Social para la Vivienda



Estadísticas Institucionales

En número y monto en millones de US\$

Año	Créditos Escriturados		Salvadoreños Beneficiados	Créditos Vivienda Nueva	
	Número	Millones \$		Número	Millones \$
1973-2012	265,594	\$ 1,934.70	1,308,587	132,312	\$ 1,131.76
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
2017	5,713	\$ 97.18	23,995	1,177	\$ 31.27
Total	297,194	\$2,477.78	1,441,307	140,553	\$ 1,345.27

Año	Saldo Balance			Estado de Resultados	
	Activo	Pasivo	Patrimonio	Productos	Gastos
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
2017	\$ 897.10	\$ 476.53	\$420.58	\$108.11	\$ 74.73

Año	Devolución Cotizaciones		Saldo Cotizaciones	Colocación de Títulos Valores
	Casos	Millones \$		
1973-2012	188,907	\$ 111.45	\$257.71	\$ 520.31
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
2017	16,535	\$ 9.50	\$ 212.09	\$ 7.15
Total	259,502	\$153.77	-	\$595.04

Créditos por departamento⁷

Departamento	Número			Monto		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ahuachapán	7	13	20	\$ 0.10	\$ 0.23	\$ 0.33
Santa Ana	263	432	695	\$ 5.45	\$ 9.12	\$ 14.57
Sonsonate	60	97	157	\$ 1.28	\$ 2.10	\$ 3.38
Chalatenango	1	4	5	\$ 0.02	\$ 0.04	\$ 0.06
La Libertad	423	539	962	\$ 7.15	\$ 9.01	\$ 16.16
San Salvador	1,606	1,880	3,486	\$ 25.74	\$ 30.05	\$ 55.79
Cuscatlán	10	10	20	\$ 0.15	\$ 0.16	\$ 0.31
La Paz	42	44	86	\$ 0.55	\$ 0.58	\$ 1.13
Cabañas	0	3	3	\$ 0.00	\$ 0.06	\$ 0.06
San Vicente	5	4	9	\$ 0.10	\$ 0.05	\$ 0.15
Usulután	4	2	6	\$ 0.11	\$ 0.03	\$ 0.14
San Miguel	135	128	263	\$ 2.59	\$ 2.49	\$ 5.08
Morazán	0	1	1	\$ 0.00	\$ 0.02	\$ 0.02
Total	2,556	3,157	5,713	\$ 43.22	\$ 53.96	\$ 97.18

Créditos por Programa de financiamiento⁸

Programa Vivienda Cercana

Género	2017	
	Número	Monto
Mujeres	87	\$ 2.10
Hombres	73	\$ 2.50
Total	160	\$4.60

Programa Casa Joven

Género	2017	
	Número	Monto
Mujeres	594	\$ 11.53
Hombres	785	\$ 13.51
Total	1,379	\$25.04

Programa Aporte y Crédito

Género	2017	
	Número	Monto
Mujeres	92	\$ 1.91
Hombres	131	\$ 2.97
Total	223	\$4.88

Programa Vivienda Social⁹

Género	2017	
	Número	Monto
Mujeres	18	\$ 0.18
Hombres	19	\$ 0.19
Total	37	\$0.37

7 y 8 la información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Tableau Server.

9. Datos correspondientes al período septiembre - diciembre 2017.

Estados Financieros detallados al 2017

Monto en Milones de US\$

Balance General	2017
Activo	\$ 897.1
Disponibilidades	\$ 42.9
Cuentas por cobrar	\$ 14.6
Inversiones	\$ 0.3
Préstamos netos	\$ 821.6
Activos fijos	\$ 15.8
Otros activos	\$ 1.9
Cuentas de orden	\$ 254.9
Pasivo	\$ 476.5
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos	\$ 13.6
Préstamos	\$ 42.4
Títulos valores	\$ 208.4
Depósitos	\$ 212.1
Patrimonio y reservas	\$ 420.6
Patrimonio	\$ 6.6
Reservas	\$ 371.6
Superávit del ejercicio corriente	\$ 33.4
Superávit del ejercicio anterior	\$ 0.2
Superávit por revaluación	\$ 8.8
Pasivo más patrimonio	\$ 897.1
Cuentas de orden	\$ 254.9

Estado de Resultados	2017
Ingresos de operación	\$ 108.1
Financieros	\$ 74.4
Ventas de bienes y servicios	\$ 0.5
Otros ingresos	\$ 33.1
Ajustes de ejercicios anteriores	\$ 0.1
Gastos de operación	\$ 74.6
Financieros	\$ 13.8
Saneamiento activos extraordinarios	\$ 12.6
Saneamiento cartera hipotecaria	\$ 24.3
Administrativos	\$ 24.0
Ajuste de ejercicios anteriores	\$ 0.0
Superávit	\$ 33.4



Fondo Social para la Vivienda

INFORME DE
**GOBIERNO
CORPORATIVO**



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

AÑO 2017



CONTENIDO

I. INFORMACIÓN GENERAL.....	69
II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES.....	69
1. Miembros.....	69
2. Cambios en el período.....	69
3. Número de sesiones en el período.....	70
III. JUNTA DIRECTIVA.....	70
1. Miembros.....	70
2. Cambios en el período.....	70
3. Número de sesiones en el período.....	71
4. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros.....	71
IV. CONSEJO DE VIGILANCIA.....	71
1. Miembros.....	71
2. Cambios en el período.....	72
3. Número de sesiones en el período.....	72
V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR.....	72
1. Miembros.....	72
VI. PLANA GERENCIAL.....	72
1. Miembros.....	72
2. Cambios en el período.....	73
VII. COMITÉ DE AUDITORÍA.....	73
1. Miembros.....	73
2. Número de sesiones en el período.....	73
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	74
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	74
VIII. COMITÉ DE RIESGOS.....	75
1. Miembros.....	75
2. Número de sesiones en el período.....	76
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	76
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	76
IX. OTROS.....	76

I. Información General

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

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)	Arq. Eliud Ulises Ayala Zamora.
Ministra de Trabajo y Previsión Social	Licda. Sandra Edibel Guevara Pérez.
Ministro de Hacienda	Lic. Carlos Enrique Cáceres Chávez.
Ministro de Economía	Lic. Tharsis Salomón López.
<u>Gobernadores Propietarios</u>	
Sector patronal	Ing. Juan Enrique Castro Pereira. Lic. William Omar Pereira Bolaños.
Sector laboral	Sr. Ernesto Marroquín Alegría. Sr. Israel Sánchez Cruz.
<u>Gobernadores suplentes</u>	
Sector patronal	Ing. Ricardo Salvador Hernández Quiroz. Lic. Félix Raúl Betancourt Menéndez.
Sector laboral	Sr. José Raúl Rivas Luna. Sr. Junior Alejandro Ayala.

2. Cambios en el período

- El Arq. Eliud Ulises Ayala Zamora, sustituyó a partir del 1 de diciembre del 2017 al señor Gerson Martínez, en el cargo de Ministro de Obras Públicas y Presidente de la Asamblea de Gobernadores.
- El señor Ernesto Marroquín Alegría sustituyó en el cargo de Gobernador Propietario designado por el Sector Laboral al señor Víctor Manuel Ramírez, a partir del 28 de septiembre del 2017.

3. Número de sesiones en el período

Fecha de Sesión	Tipo de Sesión	N° de Acta	Total de Asistentes
16 de marzo	Ordinaria	AG-153	11
26 de mayo	Extraordinaria	AG-154	10
01 de diciembre	Ordinaria	AG-155	11

III. Junta Directiva

1. Miembros

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. José Tomás Chévez Ruiz.
Directores propietarios	
Sector público	Arq. José 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 Menjivar Escalante. Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado.
Sector patronal	Ing. Enrique Oñate Muyschondt.
Sector laboral	Sr. Gilberto Lazo Romero.

2. Cambios en el período

En sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-155 de fecha 1 de diciembre de 2017, se ratificaron a los Directores del Sector Público, Arq. Roberto Góchez Espinoza, Sr. José Federico Bermúdez Vega y Dra. Elvia Violeta Menjivar Escalante, para un nuevo período de tres años.

3. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	No. de actas	Tipo de sesión
233	Desde la 001/2017	Ordinarias.
	Hasta la 233/2017	

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 Fondo Social para la Vivienda. Se enuncian entre otros aspectos, los siguientes:

- Los miembros de Junta Directiva durarán en sus cargos por tres años y podrán ser reelectos, excepto los del sector laboral y patronal.
- Por cada director propietario habrá un director suplente nombrado en la misma forma que el titular.
- El director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda.
- Los directores continuarán en el desempeño de sus funciones aún 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
Presidencia	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. Herbert Danilo Alvarado.
	Sector Laboral	Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña.

2. Cambios en el período

- El Ing. Carlos Donaldo Pacheco finalizó su período como Representante del Sector Patronal, siendo sustituido por el Ing. Herbert Danilo Alvarado, quien funge desde el 30 de noviembre del 2017.
- En sesión de Junta Directiva No. JD-180/2017 de fecha 5 de octubre de 2017, se conoció la ratificación de nombramiento de la Licda. Verónica Elizabeth Gil de Martínez, como representante del Sector Público para un nuevo período de dos años.

3. Número de sesiones en el período

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

*Con excepción en los meses de enero, febrero, mayo y agosto que se realizaron 3 sesiones.

V. Administración Superior

1. Miembros

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. José Tomás Chévez Ruíz.
Gerente General	Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla.

No se registraron cambios en la Administración Superior durante el 2017.

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. Carlos Mario Rivas Granados.
Gerente de Servicio al Cliente	Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez.

2. Cambios en el período

El Ing. Carlos Mario Rivas Granados funge en el cargo de Gerente Técnico, a partir del 19 de junio de 2017, en sustitución del Ing. José Armando Escalante Mojica.

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	Nº de Actas	Total de miembros que asistieron
12 Sesiones Ordinarias	19/01/17	1/2017	6
	16/02/17	2/2017	7*
	30/03/17	3/2017	6
	27/04/17	4/2017	5
	18/05/17	5/2017	6
	22/06/17	6/2017	5
	20/07/17	7/2017	5
	24/08/17	8/2017	6**
	28/09/17	9/2017	4
	19/10/17	10/2017	6
	23/11/17	11/2017	7*
	14/12/17	12/2017	7***

* Invitado: Lic. René Cuéllar Marengo - Gerente de Finanzas.

** Invitado: Ing. José Andrés Hernández - Oficial de Cumplimiento.

*** Invitado: Ing. Carlos Mario Rivas - Gerente Técnico.

No se realizaron sesiones extraordinarias durante el período de enero a diciembre 2017.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Conocer el Sistema de Control Interno a través de los Informes de Auditoría: analizar, recomendar y establecer acuerdos que se constituyan en compromisos de solución a las situaciones que se presenten.
- Conocer el proceso de información financiera: los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio, observando que se hayan elaborado cumpliendo con los requerimientos y lineamientos normativos aplicables.
- Conocer el seguimiento a las observaciones y recomendaciones que realiza la Unidad de Auditoría Interna, que se formulan tanto en los informes internos como externos.
- Colaborar en la mejora del control interno, proponiendo las medidas correctivas y preventivas pertinentes a través de recomendaciones.
- Conocer los informes de la Unidad de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República, Superintendencia del Sistema Financiero y otros entes fiscalizadores.
- Conocer el Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna y sus modificaciones, previo a la aprobación de Junta Directiva, efectuar recomendaciones si fuere necesario y enterarse del seguimiento de dicho plan.
- Conocer el reporte semestral sobre las actividades del Comité de Auditoría que se presentará a Junta Directiva.
- Conocer la ocurrencia de hechos significativos o acontecimientos que pudieran considerarse ilícitos o que pudieran poner en riesgo la estabilidad y funcionamiento de la Institución.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Memoria de Labores 2016 y Plan anual de trabajo 2017 de Auditoría Interna; Informe de auditoría financiera al FSV correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, realizado por la Corte de Cuentas de la República; Seguimiento al plan de solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF.
- Seguimiento al Plan de Trabajo de Auditoría Interna enero 2017; Resultados Financieros del FSV del año 2016.
- Seguimiento al plan de trabajo de Auditoría Interna -febrero 2017; Borrador de informe examen especial al proceso de licitación, construcción y supervisión del proyecto de construcción del edificio de Recursos Logísticos, comedor de personal y archivo general del FSV. Periodo del 01 de abril de 2012 al 31 de diciembre de 2015, realizado por la Corte de Cuentas de la República; Carta de Gerencia.
- Informes de Auditoría Interna - primer trimestre 2017; Manual de Operación del Comité de Auditoría; Seguimiento a marzo 2017 al Plan de solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF; Seguimiento al plan de trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a marzo 2017.
- Seguimiento al plan de trabajo de la unidad de Auditoría Interna a abril 2017; Estatuto de Auditoría Interna; Seguimiento al plan de solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF; Seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna y Externa a marzo 2017.
- Seguimiento al plan de trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a mayo 2017; Informes de Auditoría Interna no programados, período de enero a mayo 2017; Sistema integral de alerta temprana para el mejoramiento del control interno en las instituciones del órgano ejecutivo (SIATCI).

- Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a junio 2017; Reporte de Actividades del Comité de Auditoría (Primer semestre 2017); Informes de Auditoría Interna (periodo: abril a junio 2017) y Otras revisiones (primer semestre 2017); Seguimiento al Plan de solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF.
- Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a julio 2017; Manual de Operación del Comité de Auditoría-Responsabilidades; Informe definitivo Visita de Inspección al 31/07/2016, realizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF); Plan de acción para solventar observaciones a Informe de la SSF.
- Seguimiento al Plan de Trabajo a agosto/2017; Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría Interna y Externa; Seguimiento al Plan de solución elaborado por el FSV para solventar observaciones de la SSF a agosto/2017; Informe de Examen Especial de Gestión Ambiental al Fondo Social para la Vivienda, periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016 realizado por la Corte de Cuentas de la República; Análisis funcional de Unidad de Auditoría Interna (Auditoría de Sistemas) y Unidad de Riesgos.
- Seguimiento al Plan de Trabajo a septiembre/2017; Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna 2018; Informes de Auditoría Interna y Otras revisiones (tercer trimestre 2017).
- Seguimiento al Plan de Trabajo a octubre/2017; Informe de Auditores Independientes - Recursos Administrados y Ejecutados durante el período del 01 de enero de 2016 al 08 de mayo de 2017 por el Fondo Social para la Vivienda (FSV), para el programa de vivienda y Mejoramiento Integral de Asentamientos Urbanos Precarios Fase II, financiado por el Contrato de Préstamo BID No. 2373/OC-ES; Propuesta de Modificación al Instructivo de Monitoreo de Control Interno; Estados Financieros intermedios.
- Seguimiento al Plan de Trabajo a noviembre/2017; Seguimiento a acuerdos del Comité de Auditoría (enero-noviembre/2017); Informe de Auditoría sobre la Evaluación de razonabilidad de los valores comerciales de una muestra de inmuebles que garantizan los créditos del Fondo y el contenido mínimo de los informes de valuación pericial, realizado por la SSF.

VIII. Comité de Riesgos

1. Miembros

Cargo	Nombre
<u>Directores propietarios</u>	
Presidente de Comité - Director Externo	Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado.
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. José Tomás Chévez Ruíz.
Jefe Unidad de Riesgos	Lic. René Antonio Arias Chile.
<u>Directores suplentes</u>	
Presidente de Comité - Director Externo	Ing. Enrique Oñate Muyschondt.
Gerente General	Lic. Mariano Aristides Bonilla Bonilla.
Gerente Legal	Lic. Julio César Merino Escobar.

El Ing. José Andrés Hernández Martínez fue sustituido por el Lic. René Antonio Arias Chile, quien funge como Jefe de la Unidad de Riesgos desde el 19 de junio del 2017.

2. Número de sesiones en el período

No. de sesiones	Fecha	Nº de Actas	Total de miembros que asistieron
4 Sesiones Ordinarias	14/02/2017	01/2017	6
	17/05/2017	02/2017	6
	15/08/2017	03/2017	5
	15/11/2017	04/2017	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.
- Revisión del Plan de Continuidad del Negocio 2017.
- Revisión del Informe de Gobierno Corporativo 2014.
- Informes de las Agencias Clasificadoras de Riesgo, con cifras al 31 de diciembre de 2016.
- Metodología para el establecimiento de indicadores de eventos de riesgos operacionales.
- Informes de las Sociedades Clasificadoras de Riesgo, con cifras al 30 de junio de 2017.
- Presentación de nuevos modelos para la Gestión del Riesgo de Crédito.

IX. OTROS

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

- a) Ley del Fondo Social para la Vivienda y su Reglamento.
- b) Ley de Ética Gubernamental y su reglamento.
- c) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.

- d) Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- e) Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.
- f) Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para las Instituciones de Intermediación Financiera.
- g) Reglamento Interno de Trabajo.
- h) Normas Técnicas de Control Interno Específicas del FSV.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Oficina Administrativa Agencia Central

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

Sucursal Paseo

Paseo General Escalón, entre 77 y 79 Av. Norte.
Centro Comercial Orión, Locales 1, 2 y 3, San Salvador.
Tel. 2231-2100

Oficina Administrativa Agencia Santa Ana

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

Oficina Administrativa Agencia San Miguel

Av. Roosevelt Sur, Plaza Comercial Chaparrastique,
locales 14 y 15, San Miguel.
Tel. 2684-4600, 2661-6491

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

