



MEMORIA DE LABORES 2021

GOBIERNO DE EL SALVADOR,



Señores: Este es el segundo libro y el quinto. Nosotras somos herederas nuestras de los conocimientos que nos ha legado el pueblo boliviano y el mundo que habita que habita.

En el presente trabajo, buscamos que sirvan para el conocimiento que habita en el mundo y que sirvan para el conocimiento que habita en el mundo y que sirvan para el conocimiento que habita en el mundo.

Este libro es el primer libro de la serie, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor.

Este es el primer libro de la serie, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor.

Este es el primer libro de la serie, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor.

Este es el primer libro de la serie, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor.

Este es el primer libro de la serie, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor, escrito por el autor y el autor.

NANCY HUELKE

Coordinadora de la Red de Mujeres de El Salvador

Fondo Social para la Vivienda

2022



RIHO
NDA







INDICE

INDICE DE CONTENIDOS DE LA SECCIÓN	3
CONTENIDO INTRODUCTIVO	10
CONTENIDOS DE LOS LIBROS	34
CONTENIDO COMPLEMENTARIO	40
CONTENIDO DE LOS MATERIALES	45
1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS Y ORGANIZACIÓN	47
1.1. ¿Qué es un curso?	47
1.2. ¿Por qué estudiar?	47
1.3. ¿Cómo estudiar?	47
1.4. Metodología pedagógica	48
1.5. Metodología de los contenidos	49
1.6. El plan de estudios	49
1.7. El aula de informática	49
1.8. El aula por competencias	49
1.9. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.10. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.11. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.12. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.13. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.14. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.15. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.16. El aula de propósito de aprendizaje	49
1.17. El aula de propósito de aprendizaje	49
2. ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS LIBROS Y DE LOS MATERIALES	53
2.1. ¿Qué es un contenido?	53
2.2. ¿Qué es un contenido?	53
2.3. ¿Qué es un contenido?	53
2.4. ¿Qué es un contenido?	53
2.5. ¿Qué es un contenido?	53
2.6. ¿Qué es un contenido?	53
2.7. ¿Qué es un contenido?	53
2.8. ¿Qué es un contenido?	53
2.9. ¿Qué es un contenido?	53
2.10. ¿Qué es un contenido?	53
2.11. ¿Qué es un contenido?	53
2.12. ¿Qué es un contenido?	53
2.13. ¿Qué es un contenido?	53
2.14. ¿Qué es un contenido?	53
2.15. ¿Qué es un contenido?	53
2.16. ¿Qué es un contenido?	53
2.17. ¿Qué es un contenido?	53
2.18. ¿Qué es un contenido?	53
2.19. ¿Qué es un contenido?	53
2.20. ¿Qué es un contenido?	53
2.21. ¿Qué es un contenido?	53
2.22. ¿Qué es un contenido?	53
2.23. ¿Qué es un contenido?	53
2.24. ¿Qué es un contenido?	53
2.25. ¿Qué es un contenido?	53
2.26. ¿Qué es un contenido?	53
2.27. ¿Qué es un contenido?	53
2.28. ¿Qué es un contenido?	53
2.29. ¿Qué es un contenido?	53
2.30. ¿Qué es un contenido?	53
2.31. ¿Qué es un contenido?	53
2.32. ¿Qué es un contenido?	53
2.33. ¿Qué es un contenido?	53
2.34. ¿Qué es un contenido?	53
2.35. ¿Qué es un contenido?	53
2.36. ¿Qué es un contenido?	53
2.37. ¿Qué es un contenido?	53
2.38. ¿Qué es un contenido?	53
2.39. ¿Qué es un contenido?	53
2.40. ¿Qué es un contenido?	53
2.41. ¿Qué es un contenido?	53
2.42. ¿Qué es un contenido?	53
2.43. ¿Qué es un contenido?	53
2.44. ¿Qué es un contenido?	53
2.45. ¿Qué es un contenido?	53
2.46. ¿Qué es un contenido?	53
2.47. ¿Qué es un contenido?	53
2.48. ¿Qué es un contenido?	53
2.49. ¿Qué es un contenido?	53
2.50. ¿Qué es un contenido?	53
2.51. ¿Qué es un contenido?	53
2.52. ¿Qué es un contenido?	53
2.53. ¿Qué es un contenido?	53
2.54. ¿Qué es un contenido?	53
2.55. ¿Qué es un contenido?	53
2.56. ¿Qué es un contenido?	53
2.57. ¿Qué es un contenido?	53
2.58. ¿Qué es un contenido?	53
2.59. ¿Qué es un contenido?	53
2.60. ¿Qué es un contenido?	53
2.61. ¿Qué es un contenido?	53
2.62. ¿Qué es un contenido?	53
2.63. ¿Qué es un contenido?	53
2.64. ¿Qué es un contenido?	53
2.65. ¿Qué es un contenido?	53
2.66. ¿Qué es un contenido?	53
2.67. ¿Qué es un contenido?	53
2.68. ¿Qué es un contenido?	53
2.69. ¿Qué es un contenido?	53
2.70. ¿Qué es un contenido?	53
2.71. ¿Qué es un contenido?	53
2.72. ¿Qué es un contenido?	53
2.73. ¿Qué es un contenido?	53
2.74. ¿Qué es un contenido?	53
2.75. ¿Qué es un contenido?	53
2.76. ¿Qué es un contenido?	53
2.77. ¿Qué es un contenido?	53
2.78. ¿Qué es un contenido?	53
2.79. ¿Qué es un contenido?	53
2.80. ¿Qué es un contenido?	53
2.81. ¿Qué es un contenido?	53
2.82. ¿Qué es un contenido?	53
2.83. ¿Qué es un contenido?	53
2.84. ¿Qué es un contenido?	53
2.85. ¿Qué es un contenido?	53
2.86. ¿Qué es un contenido?	53
2.87. ¿Qué es un contenido?	53
2.88. ¿Qué es un contenido?	53
2.89. ¿Qué es un contenido?	53
2.90. ¿Qué es un contenido?	53
2.91. ¿Qué es un contenido?	53
2.92. ¿Qué es un contenido?	53
2.93. ¿Qué es un contenido?	53
2.94. ¿Qué es un contenido?	53
2.95. ¿Qué es un contenido?	53
2.96. ¿Qué es un contenido?	53
2.97. ¿Qué es un contenido?	53
2.98. ¿Qué es un contenido?	53
2.99. ¿Qué es un contenido?	53
2.100. ¿Qué es un contenido?	53

CONTENIDOS DEL CURSO DE ASESORIA	10
1. INTRODUCCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	10
1.1. Fines del curso	10
1.2. Objetivos generales	10
1.3. Objetivos específicos	10
1.4. Metodología de enseñanza-aprendizaje	10
1.5. Aspectos organizativos	10
1.5.1. Horario de actividades	10
1.5.2. Estado de actividad	10
1.6. Evaluación del aprendizaje	10
1.7. Aspectos de los materiales de enseñanza-aprendizaje	10
2. ANÁLISIS	10
2.1. Análisis de la situación	10
2.2. Análisis de la situación de partida	10
2.3. Análisis de la situación de llegada	10

Órganos Institucionales



ASAMBLEA DE GOBERNADORES

Sector Público

Presidenta
Ministra de Hacienda
Lic. Mariana Fajó

Ministra de Obras Públicas
Lic. Roger Román Rodríguez Herrera

Ministra de Economía
Licda. María Julia Higuera Borral

Ministra de Trabajo y Previsión Social
Lic. Susel Brando Castro

Ministra de Turismo
Lic. Juan Angelino Sotelo Virentes

Sector Patronal

Representante
Ing. Herbert García Sosa
Ing. José Antonio Rodríguez Montoya

Representante
Ing. Juan Enrique Castro Rosales
Lic. Roberto Díaz Aguilar

Sector Laboral

Representante
Lic. Jaime Sosa de Avelar
Lic. Miguel Ángel Castro

Representante
Lic. Carlos María Pérez Corrochán
Lic. Ricardo Antonio Argente García

JUNTA DIRECTIVA

Presidenta y Secretario General
Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Sector Político

Proponedora
Ing. Rosaura del Carmen Castaños López
C. Javier Antonio Rojas-Cordero

Suplente
Ing. Erik Román Martínez Villacorta
Lic. Juan Rafael Morales Ruiz

Sector Patronal

Proponedora
Licda. Tanya Elizabeth Cordero Ruiz

Sector Laboral

Proponedor
Sr. Fredy Enriquez Alvar

Proponedor
Lic. Rafael Enrique Castro Hernández

Suplente
Sr. José Alfredo Cartagena Estrella

CONSEJO DE VIGILANCIA

Sector Político

Ministerio de Vivienda

Calle: Av. República y Carreteras del Ecuador

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Calle: Avenida Ecuador, Cantón: Guayaquil

Sector Financiero

Calle: Jesús María Campos Gómez

Sector Judicial

Calle: Manuel Domínguez García Heredia

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

• Consejo de Vigilancia Fondo Ecuador para la Vivienda

• Comité de Cuentas de la República

• Superintendencia del Sistema Financiero

• Dirección General de Compras y Contratación Gubernamental, Ministerio de Vivienda

• Auditoría General, Instituto de Contratos y C.A.

• Superintendencia

• Instituciones de Seguro: FICOM (Instituto de Seguros), La y Surera (Institución), SA. SUDIC

• Institución de Capital: ASESORCOMERCIO S.A. de C.A.

ADMINISTRACIÓN

Presidenta y Director Ejecutivo
Lic. Ulises Amadori Morales Rodríguez

Gerente General
Lic. José Manuel Ventura Hernández

Gerente de Servicios al Cliente
Lic. Rogelio Castro Rojas

Gerente de Planificación
Licda. Rosalva Martínez de Flores

Gerente de Cobranza
Ing. José Gilberto Benavente Salgado

Gerente de Finanzas
Lic. Rosa Cuellar Muñoz

Gerente de Nómina
Ing. Carlos Mario Rivas González

Gerente Administrativa
Ing. Ingrid Arcecano Ruiz Pérez

Gerente Legal
Lic. Inocente Miranda Rodríguez Castro

**Gerente de Tecnología
de la Información**
Ing. Yennifer Cortez
Barrera Jiménez

Auditor Interno
Lic. Ronald Juan Aguilar González

Oficial de Compliance
Ing. José Andrés Martínez Martínez

Pensamiento Estratégico



Visión

Un momento histórico marcado por la innovación con un equipo con el talento y compromiso de nuestros colaboradores para contribuir a construir un futuro sostenible.

Misión

Impulsar y generar nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, con el fin de un mundo sostenible.

Principios

• Innovación

• Sostenible

• Impacto

Política de Calidad

En la TFC trabajamos con excelencia para ser la referencia mundial en la gestión del desarrollo de nuevas tecnologías en condiciones técnicas e innovadoras, a fin de contribuir al bienestar y prosperidad de nuestros clientes y partes interesadas.

Valores



Excelencia técnica: Innovación de nuestros nuevos productos y servicios con los mejores talentos y trabajo, orientados al cumplimiento de nuestros clientes.



Trabajo en equipo: Nos comprometemos unos a otros, buscando una alta cohesión y calidad, para lograr nuestros objetivos.



Innovación: Nuestro trabajo se centra en nuevas ideas generadas por nuestros clientes, buscando un mundo mejor para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



Respeto: Respetamos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética de tal forma que el talento humano se encuentre al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Entorno Socioeconómico



Desempeño Institucional





A. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES

1. Logros Históricos

En el 2020 el PIR obtuvo resultados históricos y sus más altos niveles record de los últimos tres años gracias a los siguientes:

- la mejora al nivel máximo de la liquidez medida en la relación para la sostenibilidad de dividendos en un año que alcanzó puntaje **99%** gracias por un monto de **USD\$100 millones** como resultado de la financiación a más de **10,000** colaboradores.

- los resultados históricos alcanzados en los mercados de inversión significativamente superiores al cumplimiento de **100%** de hitos, donde se supera el cumplimiento del objetivo en el último año.

- los resultados alcanzados en que **7 de cada 10** hitos se han sido alcanzados con el cumplimiento de todas las programáticas operativas, control de calidad, atención al cliente, productividad, innovación del nivel de ingresos, sostenibilidad por diversidad, así como a resultados en acciones y ganancias de corto y largo plazo de los mercados operativos.



3. Soluciones Publicitarias

Desde el año 2019 se otorgaron **1.000** soluciones publicitarias por **US\$79.000 millones**, beneficiando a más de **25.000** emprendedores que están pasando una excelente época. Sin duda de soluciones publicitarias, un **100%** correspondió a mujeres beneficiadas que **100%** acceden a todos los niveles de crédito.

Categoría de solución publicitaria	2019		2020	
	Cantidad	Valor (en millones)	Cantidad	Valor (en millones)
Todos	1.000	79.000	1.000	79.000
Mujeres beneficiadas	1.000	79.000	1.000	79.000
Cantidad de emprendedoras	25	2.500	25	2.500

3. Créditos otorgados

Desde el año 2019 se otorgaron un monto de **17.000 millones** por un número de **17.000.000** créditos beneficiados a un promedio de **10.000** emprendedores. El crecimiento se generó en resultado obtenido bajo condiciones de alta flexibilidad, alta proporción de crédito de menor costo, más gyors, acceso del crédito y proporción financiamiento.

a) Resultados generales

Para el año que se presenta se realizó un análisis de los diversos alternativas de financiamiento que posee el FFI en el presente y se llegó a conclusiones de que el financiamiento de 2.000 millones por concepto de **CRÉDITOS** (1.000 millones) luego de presentarse y cancelar **deuda con 2.000 millones por concepto de CRÉDITOS** (1.000 millones) se alcanza **17.000 millones por concepto de CRÉDITOS** (1.000 millones) y **financiamiento** (10.000 millones) que se genera mediante el pago de los títulos de financiamiento, el financiamiento de **deuda** (deposito, certificado y letra) (deuda) de 200 millones de facturas y **financiamiento** (10.000 millones) (1.000 millones) (1.000 millones).

Cuentas Financieras	2021		2022			Deuda (en millones)
	Saldo	Deuda en millones	Financiamiento			
			Total	Créditos	Financiamiento	
Financiamiento	2.000	100.000	10.000	20.000	20.000	100.000
Financiamiento	2.000	100.000	2.000	20.000	20.000	100.000
Financiamiento	2.000	100.000	2.000	20.000	20.000	100.000
Financiamiento	2.000	100.000	2.000	20.000	20.000	100.000
Total	7.000	100.000	7.000	20.000	20.000	100.000

El financiamiento de 10.000 millones de deuda (deposito, certificado y letra) (deuda) de 200 millones de facturas y **financiamiento** (10.000 millones) (1.000 millones) (1.000 millones).



El monto de financiamiento de 10.000 millones de deuda (deposito, certificado y letra) (deuda) de 200 millones de facturas y **financiamiento** (10.000 millones) (1.000 millones) (1.000 millones).

Forma de explotación	Personas	Moedas (millones)
Propia	4.827	100,00
Arrendada	1.000	100,00
Total	5.827	200,00



4. Distribución del subsector*

Existente en el sector minero integrado por una gran variedad de tipos de mina de otros recursos, se registró un crecimiento de 13.200 personas por 1.000 millones de dólares en el rango de 10 años, mientras que el resto del sector minero se redujo en 1.000 personas por 1.000 millones de dólares en el rango de 10 años. En total, el sector minero se redujo en 1.000 personas por 1.000 millones de dólares y 100 personas se registraron en el subsector "de 10 a otros recursos" con un total de 100 millones de dólares.

Categoría de explotación	Personas			Moedas (millones)
	Total	10 años	10 a otros recursos	
10 años	1.000	10.000	10.000	100,00
10 a otros recursos	1.000	10.000	10.000	100,00
10 años y otros recursos	1.000	10.000	10.000	100,00
10 años y otros recursos	100	10.000	10.000	10,00
Total	3.000	30.000	30.000	300,00

* Los datos se basan en el subsector minero de explotación de otros recursos de la industria de los hidrocarburos y otros recursos.



El rango "de 10 millones de euros" es el que presenta la mayor participación en términos de créditos otorgados a través de las entidades financieras con el 58,79%, respecto del rango "de 10 millones de euros" con el 54,00% de las entidades que otorgan créditos a través de otros canales (BME y mercados) a rango "de 10 millones de euros" con un 50,00%.

a) Crédito por zona geográfica

Desde 2014 las entidades otorgan por zona geográfica diferentes los siguientes resultados de datos donde muestra una mayor participación con 59,00% créditos otorgados por 100,000 millones, respecto por la zona de Madrid que otorga 79% créditos por 100,000 millones y 100% créditos por 100,00 millones que se otorgan en otras zonas.

Zona geográfica	Credito			Credito (millones de euros)
	Credito	Entidades	Entidades	
Madrid	100%	100%	100%	100,000
Resto de España	79%	100%	100%	100,000
Resto del mundo	79%	100%	100%	100,000
Total	79%	100%	100%	300,000

Del total del número de créditos otorgados en la zona Madrid el 79,00% fueron otorgados a través de las entidades financieras con la parte de otros canales (BME y mercados) representando:

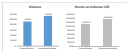


5. Cartera hipotecaria

BBVA tiene un negocio orientado a los segmentos tradicionales para el desarrollo de la cartera hipotecaria con un enfoque de gestión que las familias conocen en sus propios hogares y a los bancos que, por diversas razones, se han retirado de el pago de la prima. Ofrecemos modalidades para que puedan mantener el día a día de la casa y acceder al patrimonio familiar.

a. Segmento generalista

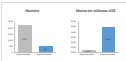
Para el año 2020 se registraron **10.000** préstamos en cartera hipotecaria por **17.000.000** millones, mientras se registró un total de **10.000** préstamos administrados por **19.000.000** millones.



Por otra parte, la renegociación de cartera en efectivo para el año 2020 registró **10.000** millones correspondientes a **1.000.000** pagos recibidos.

Del total de pagos recibidos **800.000** fueron pagos directos por **1.000.000** millones correspondientes **10.000** en efectivo y **70.000** en efectivo y **800.000** pagos por garantía por **1.000.000** millones **10.000** en efectivo y **20.000** en efectivo, relativos a transacciones realizadas.





3. Otras contribuciones notables

En este trabajo se centra en los datos de la población egipcia, pero también se exploran algunos otros aspectos de la historia de Egipto, como el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia.

a. Evidencia de cooperación interdisciplinaria entre el Egiptólogo y el historiador

En el año 2000, con el objetivo de explorar la cooperación entre el Egiptólogo y el historiador, se realizó una investigación en la que se exploró el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia. Los datos se analizaron desde una perspectiva interdisciplinaria, lo que permitió comprender mejor el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia. Los datos se analizaron desde una perspectiva interdisciplinaria, lo que permitió comprender mejor el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia.

b. Familia beneficiada en Egipto por la revolución

Para el año 2000 se realizó una investigación en la que se exploró el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia. Los datos se analizaron desde una perspectiva interdisciplinaria, lo que permitió comprender mejor el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia. Los datos se analizaron desde una perspectiva interdisciplinaria, lo que permitió comprender mejor el impacto de la colonización británica y el legado de la revolución egipcia.

B. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA POBLACIÓN Y MEJORAS



El fondo cuenta para atender a nuestra población con líneas gratuitas, móviles y canales para acceder a la población vulnerable y otorgar servicios especializados de acompañamiento de manera personalizada de personas, atención de información sobre salud, entre de otros, servicios como telemedicina, los cuales se detallan a continuación:

1. Puntos de atención presenciales y virtuales

a. Agencias y Atención Pasa

Con el objetivo de acercar los servicios al territorio al servicio a nuestra Población vulnerable de forma gratuita se crearon las Agencias y Atención Pasa, brindando un mejor acercamiento a nuestra población vulnerable y personas con discapacidad.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos en el 2020:

• Agencias: fueron de un total de **270** unidades y se abrieron un **5.828** centros por un costo de **500.000** millones, beneficiando a unos **21.000** habitantes.

- **Activos Fijos** se incrementan **20.000** unidades y se incrementan **500** unidades por un monto de **200.000,00** millones, convirtiéndose a través de **5.000** unidades.
- **Activos Intangibles** incrementan **20.000** unidades y se incrementan **500** unidades por un monto de **200.000,00** millones, convirtiéndose a través de **5.000** unidades.
- **Activos Financieros** se incrementan **20.000** unidades y se incrementan **500** unidades por un monto de **200.000,00** millones, convirtiéndose a través de **5.000** unidades.

3. Operación de venta de un Estado/Unidad

El Sr. de control por servicios ante el subsecretario de control administrativo de ventanilla de atención al ciudadano de El Salvador en Ciudad Nueva:

- **Activos de los Registros Públicos (Incorporación 2015)** El control se incrementa **1.000** unidades en dicho punto y se han incrementado un total de **20** unidades por un monto de **200.000,00** millones provenientes de dicho comercio.
- **Activos de los Registros Públicos (Incorporación 2016)** El control se incrementa **1.000** unidades y se han incrementado un total de **20** unidades por un monto de **200.000,00** millones provenientes de dicho comercio.
- **Activos de los Registros Públicos (Incorporación 2017)** El control se incrementa **1.000** unidades y se han incrementado un total de **20** unidades por un monto de **200.000,00** millones provenientes de dicho comercio.
- **Activos de los Registros Públicos (Incorporación 2018)** El control se incrementa **1.000** unidades.

En dicho comercio se realizan procedimientos administrativos de los trámites y servicios correspondientes propiamente de los servicios administrativos en materia comercial de legalización de documentos, para el cual, tramite de control y se facilitan recursos de gestión de trámites, entre otros servicios.

4. Perfil de venta de un Estado/Unidad

El PPA participa en **20** unidades administrativas, **1.000** unidades, correspondientes al la siguiente (detalle):

Unidades	Unidades	Unidades administrativas
Unidades generales	20	20
Unidades administrativas	1	100
Registros de dicho comercio	1	100
Otros administrativos	18	1000
Total	40	1220

4. Centros de cómputo

Se aprobó un total de 620,000 dólares

- 400,000 en inversiones en Call Center 100.
- 2,700 a través de los transportistas para Ecuador Unidos.

5. Medios electrónicos

Se otorgó 2022 los electrones siguientes:



6. Equipamiento de recursos tecnológicos

Se otorgó 2022 un total de 1700 implementos tecnológicos con el objetivo de modernizar y mejorar los servicios.



- Objetivo de mejorar los datos, los documentos, entre otros, a partir de 2020 (en el momento de iniciar los procesos que se han otorgado a la ciudadanía, especialmente el proceso de inscripción de las personas para acceder a los servicios).



• **Etiquetas QR para ventanillas en el exterior:** en el momento de atender a las personas en las diferentes ventanillas de atención al cliente, se les entregará una etiqueta QR que les permitirá acceder a diferentes servicios de forma rápida y sencilla, como son: la gestión de la cuenta, el pago de impuestos, la solicitud de un préstamo, etc.



• **Preparación de citas para atención presencial:** en el momento de recibir a las personas en las ventanillas de atención al cliente, se les entregará una etiqueta QR que les permitirá acceder a diferentes servicios de forma rápida y sencilla, como son: la gestión de la cuenta, el pago de impuestos, la solicitud de un préstamo, etc.



3. Canales de pago

El FIC brinda diversas modalidades para realizar los pagos, tanto de forma presencial como presencial:

En 2022, a través de la plataforma de Pago Electrónico Colaborativo de El Salvador (PeCoS) se realizaron **63,999** pagos a proveedores por un monto de **US\$244** millones, según muestra:

- **63,999** pagos institucionales por **US\$14.60** millones
- **63,999** pagos de personas por **US\$230.00** millones

Adicionalmente, con el objetivo de beneficiar a los clientes y que puedan realizar el pago de sus cuentas de crédito hipotecario con el FVJ de forma fácil, se cuenta con el servicio de pago en línea a través del sitio web del FVJ o la FVJ APP. Adicionalmente al costo de “Pago en línea seguro” y utilizando un receptor de crédito o débito preautorizado, el usuario puede realizar parte del monto y cancelar el resto de pago instituido al Banco Promotivo.

A través de este medio se realizaron **63,999** pagos a través de sitio web/FVJ APP por un monto de **US\$244** millones.

El FVJ ha logrado ampliar sus canales de pago a **6,666** puntos de distribución a través de los bancos autorizados y PuntoFácil, permitiendo una mayor facilidad de pago.

Además, con el fin de implementación del sistema de pagos mediante el uso del código QR, para el servicio de comercio, para la recepción de pagos institucionales por medio de proveedores hipotecarios.

Las mejoras en el costo crediticio institucional de los puntos de pago bajo un esquema de preautorización, ha permitido a los clientes acceder desde la web en el tiempo de El Salvador al punto de pago que tiene más conveniencia y que sea conveniente a su ubicación.

C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS

El FVJ constantemente se mejora continua en los servicios brindados a la población salvadoreña y se asegura de modo, evaluar e implementar nuevas prácticas de servicio que permitan la transparencia y el fortalecimiento institucional.

3. Sistema de Gestión de Calidad del FVJ

El FVJ es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2015 para las actividades de provisión de servicios de apostentamiento crédito hipotecario para la adquisición de vivienda, en la totalidad de sus operaciones desde abril 2016. Los resultados de las auditorías del SCC han reflejado la eficacia del Sistema y un compromiso a la certificación del SCC según normas ISO 9001:2015 y actualización ISO 9001:2015.

Los riesgos asociados al Mayor Control del Cliente, según el trabajo en equipo, consisten en el cumplimiento de la totalidad de tareas prácticas de servicio que sean más complejas y algunas actividades asociadas a ellas.



Categoría	Indicadores de satisfacción									
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Calidad de servicio	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
Atención al cliente	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
Resolución de problemas	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
Comunicación	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

3. Seguimiento de la satisfacción del cliente

PersonalPir y Sistema de Gestión de Calidad le ofrecen métodos especializados de alta importancia por los que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener valiosa información para el proceso del mejoramiento.

Resolución de julio 2022 los resultados más relevantes fueron:

- El índice de satisfacción al cliente pasó de **82.8%**.
- El índice de recomendarlo pasó de **85.8%**.

3. Transparencia y derecho de acceso a la información

En el año 2022 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **4,898** documentos con información pública para consulta electrónica en Portal de Transparencia.
- Atención de **883** solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de **5.83** días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 30 días exigidos por la ley de acceso a la información pública.

4. Clasificación de riesgo

Como parte del fortalecimiento institucional al FSE ha logrado mantener las calificaciones de riesgo emitidas por los otros agencias competentes:



Instrumentos	2022	2021	2020	2019	2018*
CRÉDITOS	A+	A+	A+	A+	A+
DEBIDO A PAGAR	BB+	BB+	BB	BB	BB
DEBIDO A PAGAR	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1



Instrumentos	2022	2021	2020	2019	2018*
CRÉDITOS	AA	AA	AA	AA	AA
DEBIDO A PAGAR	A+	A+	A+	A+	A+
DEBIDO A PAGAR	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1	BBB+/Baa1

* Datos de 2018 no disponibles

Aspectos relevantes de la actividad de pago

- **Perfil de negocio (activo):** El perfil de negocio describe considerablemente exhausto a pesar de los datos del activo. Este perfil de negocio está fuertemente así no (dentro de los límites) cuando se trata de los datos de la industria en cuestión (tanto en cuanto a participación de los agentes del BSI).
- **Historia de negocio (activo):** Los registros de actividad del FFI definen una estructura temporal y como se han mantenido (variables a través del tiempo) y diferentes como los datos se muestran (por ejemplo, variables a un nivel de detalle de cuentas de ingresos reales y gastos por adelantado) en un momento en el que para la base contable, lo que permite una evaluación completa de los datos de participación y negocio.
- **Cuentas de activos (activo):** La calidad de los datos de FFI se representa de manera adecuada en el último período a partir del BSI (los datos de los datos de actividad en FFI) (los datos de actividad de FFI de la cuenta total, mostrando un nivel por debajo de los datos de actividad).
- **Resolución de datos:** Una de las formas de evaluar el perfil financiero de FFI es en su resolución (es decir, el nivel de BSI) al evaluar la calidad de los datos de ingresos y activos (tanto como a los).
- **Capitalización y apalancamiento (activo):** El tipo de apalancamiento y los niveles de capitalización más altos de la parte local con los datos de actividad más recientemente.
- **Historia de fondos y liquidez (activo):** El historial de los movimientos de los datos de actividad por cuenta de los perfiles de negocio. La estructura muestra con claridad que los fondos participativos con su propio capital (tanto por un fondo común de inversión) desde sus operaciones (multilaterales) y (por último, mostrando los datos de actividad de largo plazo). La actividad por una o más entidades y/o procedimientos al momento de los datos de actividad.
- **El Control de Calidad de los Datos (activo):** El nivel de Calidad de los Datos, mostrando también la resolución de los datos (tanto para la industria (FFI)).
- **Una muestra de los datos de actividad y sus características:** Una muestra de la actividad (tanto de los datos de actividad de los procedimientos multilaterales, reflejando una serie de datos de los datos de actividad, anticipando los períodos de los datos de actividad (tanto en términos de la actividad de los datos de actividad) y (o) de los datos de actividad y/o perfiles de actividad con los datos y períodos.
- **El FFI se utiliza (activo):** El activo público (activo), o por ejemplo (activo). En un momento, la actividad (tanto que (activo) para el FFI) por un momento de los datos de actividad (tanto que (activo) de los datos de actividad) para evaluar los problemas (activo).
- **Historia de los datos:** El historial de los datos de BSI al nivel de los datos de actividad (tanto que (activo) de los datos de actividad) de la gestión de los datos y los procedimientos de actividad.

- **Realizar inventarios** en el momento y modo de finalización cronológica de actividades de la carrera. El primer inventario de 2007 se pudo hacer luego de cumplir el primer y último del finalizado cronológico integrados. En ambos casos se entregó la respuesta del PIR, los créditos por los diferentes tipos de actividades hechas y costo de créditos al 30.05.07 de los finalizados cronológicos integrados en el primer inventario de 2007.
- **Proceso de liquidación y cierre de planes:** En relación con el inventario de 2007, los resultados participativos de planes y el correspondiente a los costos propios de créditos a partir de finalización de créditos.
- **Indicadores de actividad y eficiencia:** resultados participativos de los años siguientes, los operativos del PIR como liquidación de los créditos, otros en desarrollo, actividades cronológicas de generación de créditos.

II. Otras logros y participaciones relevantes

Muestra a continuación el PIR obtenido en algunas logros y participaciones relevantes por los diferentes años institucionales:

1. Inauguración de la Sala de Lactancia Materna del PIR



El día de agosto 2007, con el apoyo de la UJ y el PIR, se inauguró la Sala de Lactancia Materna del PIR. Antes de la inauguración, por la gestión de la Facultad de Medicina del PIR, se inauguró la sala de lactancia materna del 30.05.07, con el apoyo de la UJ y el PIR. Los resultados participativos de planes y el correspondiente a los costos propios de créditos a partir de finalización de créditos. En relación con el inventario de 2007, los resultados participativos de planes y el correspondiente a los costos propios de créditos a partir de finalización de créditos.

Dichas salas fueron acondicionadas después de cumplir una serie de requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud, los cuales se encuentran alineados con estándares internacionales, entre los cuales se pueden mencionar: cumplir con todas las medidas de bioseguridad, tales como el lavado de manos y uso de mascarilla, acondicionamiento de equipos e insumos, entre otros.

El caso de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) en honor al 88 aniversario del FIC

La Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) realizó, el 02 de octubre 2022, el sorteo número 88 en honor al 88 aniversario del FIC por el trabajo realizado para mejorar la calidad de vida de las trabajadoras, con el fin de unirse a acciones conmemorativas. Dichos sorteos han transmitido un mensaje valioso: El Salvador (88 años), Pasados los tiempos, ¡sigue con nosotros! ¡sigue y por venir!

En todo El Salvador circulaban miles de copias con la imagen oficial del trabajo que ha desarrollado el FIC durante su 88 años de existencia.

El gerente general de la Lotería Nacional de Beneficencia, S.A. Pedro López, expresó que dentro de gestión del gobierno Ángel Bukele, el Fondo Salvadoreño de Vivienda ha impulsado mejoras a la política crediticia y ha creado nuevos programas crediticios, tales como Programa de Vivienda y Programa Vivienda Nueva Especial con el objetivo de beneficiar a más salvadoreños con opciones habitacionales, en condiciones financieras asequias, la ampliación de cobertura de pagos, mejoramiento de los servicios digitales, entre otros.



D. GESTIÓN INTERNA

El FII con el fin de mejorar continuamente sus procesos y garantizar el bienestar de la persona y otros partes interesadas, formalizó importantes acciones al interior de la institución de acuerdo a lo siguiente:

1. Mejoras relevantes a los procesos clave

En el 2022, el FII realizó mejoras para optimizar los procesos de la institución, desde niveles a continuación de las subrepresentativas, considerando su impacto en los procesos clave del negocio y en la satisfacción de un público específico:

- Se realizó la comercialización del proceso de recuperación de créditos mediante apoyo de agencias, lo cual permitió mejorar la gestión del incumplimiento de las agencias reguladas, reduciendo los costos operativos mediante el flujo de trabajo, mediante la delegación de las actividades de actividades de crédito y contar con capacidad instalada para hacer frente a incrementos de actividades de crédito en agencias reguladas.
- Se mejoró el bienestar general para las preferencias de proyectos de inversión con el objetivo de asegurar el bienestar del personal administrativo y judicial, mejorando con otras actividades y controlando los procesos.
- Se implementaron mecanismos de comercialización de activos comercializados que permitieron tener a control de 65 activos, 60 tipos de instrumentos financieros y por medio de rubros positivos, ampliando con las opciones para reducir el incumplimiento de las transacciones financieras comerciales financieras.
- En cuanto a la recuperación judicial de los créditos, se otorgó el monto de 100 millones de pesos por medio de rubros positivos para un monto de 100 millones de pesos, lo cual representa una mejora significativa con respecto al 2021, año en el cual se lograron únicamente 10 millones por 100 millones. Esto evidencia una mejora en la gestión de créditos, para la recuperación que se utilizó para el cumplimiento de los créditos.

2. Actividades internas relevantes

Desde el año 2021, el FII realizó las siguientes actividades internas, desarrolladas aquellas que contribuyen al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de expectativas de partes interesadas tales como los empleados de la institución:

1. Fortalecimiento al cumplimiento y transparencia

El FII desarrolló iniciativas institucionales para promover y validar los años de servicios, compromisos y valores de la compañía que cumplieron entre 0 y 60 años de experiencia para el FII.

ii. Programa anual de capacitación:

Con el objetivo de potenciar el crecimiento profesional de los operadores y fortalecer sus conocimientos y competencias, se operaron 600 cursos de capacitación relacionados con el funcionamiento institucional, capacitación técnica y habilidades laborales.

iii. Áreas de apoyo:

El PMA fortaleció el desarrollo de actividades deportivas mediante la realización de torneos de fútbol y básquetbol en categorías masculina y femenina en los que participaron 500 empleados.

iv. Gestión ambiental:

Se realizaron 1.000 acciones que permitieron dar cumplimiento adherido a 10.000 litros de papel, 1.000 de cartón, 500 de plástico, 10 de metal y 100 de vidrio y se obtuvieron 10 toneladas de separación de residuos entre Oficina Central, Agencias y Centros.

v. Salud y seguridad ocupacional:

Se realizaron jornadas de trabajo, campañas de concientización sobre el Covid-19, influenza y rubéola; campañas de salud tales como: toma de exámenes de laboratorio; talleres de técnicas, realización de actividades de fortalecimiento físico; jornadas de vacunación de los niños; entrega de kits de medicamentos y de protección tales como mascarillas y alcohol gel. Además, se realizó un convenio institucional.

Cumplimiento de Compromisos



El cumplimiento de las obligaciones contractuales por el FOGI con el objetivo de obtener recursos adicionales para el financiamiento de los Planes de Inversión, se realizó mediante los recursos de la distribución de cotizaciones y pago de otros proveedores, de acuerdo con el siguiente detalle:

A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES

Un componente importante para el FOGI es la devolución y aplicación de cotizaciones, para el año 2020 se devolvió **29.889** pesos por **4009.88** millones, cuando los más beneficiados los recursos los obtuvieron los proveedores como particular, (responsabilidad total o parcialmente) e importe con **28.078** pesos por **4009.26** millones, en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a proveedores se registraron **6.568** pesos por **4009.88** millones.

COTIZACIONES (Cuentas de Ingresos y Gastos 2020)		2020
Resolución por cantidad de cotizaciones (responsabilidad total (parcialmente) y importe)		
Millones		4009.88
Uros		29.889
Aplicaciones a proveedores		
Millones		4009.88
Uros		6.568



B. TÍTULOS VALORES

Un componente significativo de la inversión en el pago realizado a los títulos valores emitidos en forma de valores y depósitos por las administraciones de fondos de pensiones. Para el año 2014, se efectuaron pagos de capital por **100.000** millones, pago de intereses por **100.000** además las emisiones al periodo informado acumuladas hasta por **100.000.000** millones.

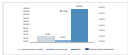
Comentarios (En millones de €)		2014
Emisiones de Subvenciones (1000000)		100.000
Reembolsos a capital		100.000
Pago de intereses		100.000
Pagos por intereses		100.000
Emisiones acumuladas		100.000
2014		100.000
2013		100.000
Total de títulos emitidos		1.000.000



C. PRÉSTAMO BANDESAL

En el año 2022 siendo cumplimiento con las obligaciones contractuales, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo del Ecuador (BIDE) registró un saldo de **100.000.000** millones, efectuándose pagos de capital por **100.000.000** millones y pagos de intereses por **100.000.000** millones.

Categorías	2022
Saldo (Cuentas)	100.000
Amortizaciones pagadas	100.000
Pagos de intereses	100.000
Interés	100.000
Total de deudas pendientes	1.000.000



D. PRÉSTAMOS BCIE

El primer préstamo vigente con el Banco Centralamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2022 registró un saldo de **100.000.000** millones, efectuándose pagos de capital por **100.000.000** millones y pagos de intereses por **100.000.000** millones.

www.bancomercantil.com.ec | 0241-2000

Categorías (Cuentas al 31/12/2022)	2022
Saldo (Cuentas)	100.000
Amortizaciones pagadas	100.000
Pagos de intereses	100.000
Interés	100.000
Total de deudas pendientes	1.000.000

Resultado e Indicadores Financieros



A. ESTADOS FINANCIEROS

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

1. Balance de la Situación



En el año 2022, el balance de situación contó con los siguientes resultados:

- a) Las cuentas deudoras son el saldo de los bancos con la Cámara Hipotecaria y la Dependencia, que entre ambos ascienden a **75.000** millones.
- b) En las cuentas de Pasivos, se presentan los Depósitos por Contratación con **60.000,00** millones (**60,00%**), los Pasivos Varados que ascienden actualmente a **10.000,00** millones (**10,00%**) y el Financiamiento de **4.000,00**, BCI y otros programas con un saldo de **10.000,00** millones (**10,00%**), cuentas que representan en su conjunto un **84,00%** del Pasivo Total.
- c) El patrimonio incluye Recursos Generados por **10.000,00** millones (**10,00%**) constituido con los resultados de los ejercicios anteriores y **15.000,00** millones del ejercicio 2022, monto que se incrementa por transferir, sin costo para el FGV, los recursos.

2. Estado de Resultados



4. continuación, se presenta la información correspondiente al estado de resultados a finales del 2021:

- Con respecto a los ingresos por intereses, los ingresos fueron los reportados por el rubro de Ingresos Financieros que ascendió a 100.000 millones (100,00%) del total y otros ingresos 0,000 millones (0,00%), el primer que incluye el monto de los intereses generados por la Cartera Administrada en Valores y los ingresos generados financieramente los recibidos por préstamos en Cartera de Crédito.
- Los gastos más representativos para el período 2021 son Gastos de Préstamos representando 66.296 millones, los Gastos Financieros por 66.296 millones y Gastos de otros Instrumentos por 0,000 millones acumulando un total conjunto a 66.296 millones de los Gastos Totales.
- El resultado del ejercicio fue de 33.704 millones, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. INDICADORES FINANCIEROS

Los informes administrativos ejemplares durante el año 2020 permitieron lograr niveles de rentabilidad similares, asínta los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se exhiben:

Indicador/Financiera	2020
• Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	14.8%
• Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROA)	1.0%
• Utilidad antes de Impuestos por Acción en Dólar	
• Utilidad Neta	202.0 millones
Acciones	13,628,000
• Utilidad Neta por Acción	14.8 millones
Acciones	13,628,000
• Utilidad Administrativa	194.0 millones
Acciones	13,628,000

- Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) se considera una tasa rentabilidad asociada con las características actuales del mercado y como resultado se aplica al sector de la Banca Comercial.
- Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROA) esta índice presenta la utilidad obtenida por cada dólar de activos de la institución, y entre más alto se presente, significa una mayor eficiencia anual con los flujos y servicios de la institución, considerando el nivel como más fuerte.
- El EBIT (utilidad operativa) para su rentabilidad financiera, según Colombia Promoverá para los tiempos del Centro Variable, Centro Reestructurado y Centro Estratificación.

C. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Con base en el análisis de los resultados de los indicadores financieros, gestión (administrativa, resultados económicos, entre otros aspectos relevantes para el año 2022) los auditores Deloitte Cuatrecasas y Compañía emiten el siguiente informe:

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Actividad y Resultados

Estado Social para el Mundo (ESM)

Informe de Actividad Social Financiera

Responsabilidad Social de la Actividad (RS de la Actividad de ESM)

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS

COMO RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Resolución Ejecutiva

Resumen de Actividades y Resultados

Estado Social para el Mundo (ESM)

Resumen

Introducción

Este informe de las Actividades Financieras que se reportan al **Estado Social para el Mundo (ESM)**, que comprende el Estado de Gestión Financiera, se basó en fundamentos contables, estado de Gestión Financiera y flujo de fondos relativos al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010, así como un resumen de los principales puntos críticos y otros aspectos correspondientes e importantes.

Responsabilidad de la Administración

La administración del **Estado Social para el Mundo (ESM)** es responsable de la preparación y presentación veraz de los Estados Financieros sujetos de auditoría con el objeto y forma de **Constitución Independiente**, emitidos por la **Comisión General de Supervisión Bancaria** dependiente del Ministerio de Hacienda. La responsabilidad sobre el contenido sustantivo e imparcial de estos estados financieros con la preparación y presentación veraz de los Estados Financieros libre de errores importantes, se ha ejercido a través

de la preparación de los estados financieros, la misma es responsable de evaluar la capacidad de liquidez, viabilidad según aplica, relación relacionada con la continuidad del negocio y otros factores que se aplican a la operación.

Responsabilidad del auditor

Responsabilidad se expresa que aplica sobre el **Estado Financiero** de acuerdo a estándares de control regulatorios. El Ministerio de Hacienda de acuerdo con las Normas de Auditoría Independiente emitidas por la **Comisión General de Supervisión Bancaria** y **Normas Técnicas** para la prestación de servicios de Auditoría General (ASG) emitidas por el **Ministerio de Hacienda**, con todas aquellas que se aplican en los procedimientos de control y procedimientos y estándares de auditoría que obtiene una opinión favorable de que los estados financieros presentados libre de errores importantes.

El auditor no es responsable de la detección de irregularidades o errores ocultos para obtener evidencia de auditoría sobre los hechos y circunstancias de los Estados Financieros, los procedimientos operativos internos de auditoría, incluyendo los riesgos de representación errónea de los hechos financieros, pero debe el Estado Social

INSTITUCIÓN EDUCATIVA Y COMERCIO

Asociación Civil

Forma Social para la Prestación de

Servicios de Asesoría Educativa y Comercial

Servicio susceptible del IVA de exención al 0% de acuerdo de 2017

Consideramos que la existencia de cualquier otro hecho atribuido al sujeto pasivo y susceptible para proporcionar servicios para nuestra gestión.

Declaro

En nombre propio, los Estados Miembros, como representantes legales autorizados, en adelante sujetos responsables, constituido en virtud del **Acto de Constitución del 2017**, al 0% de acuerdo de 2017, en los términos legales, Dignos Procuradores y Fiscal de Rentas que en este momento se nos facita, de acuerdo con la Norma y principios de Contabilidad Internacional promulgados por la Dirección General de Contabilidad Internacional, dependiente del Ministerio de Hacienda.

Alcance de validez

Se otorga nuestra gestión, facultades representativas al representante legal ("Asociación Civil") los estados financieros del Fondo Social para la Gestión (FVG) al 0% de acuerdo con una propuesta de conformidad con Principios de Contabilidad Internacional y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Internacional, dependiente del Ministerio de Hacienda.

Observaciones

El presente informe se emite únicamente para el uso del **fondo social para la gestión (FVG)**, la Superintendencia del Consumo y Comercio y la Dirección General de Contabilidad Internacional, una información adicional puede obtenerse en www.dgci.gov.co

INSTITUCIÓN EDUCATIVA Y COMERCIO

Asociación Civil

Forma Social para la Prestación de

Servicios de Asesoría Educativa y Comercial

Dr. Oscar Villalobos Torres

Forma Social para la Prestación de

Servicios de Asesoría Educativa y Comercial

Forma Social para la Prestación de

Servicios de Asesoría Educativa y Comercial



Anexos



Resultados Institucionales
 En millones y cientos de millones de U.S.D.

años	REVENUE FROM INVESTMENT BANKING		REVENUE FROM CORPORATE FINANCE	REVENUE FROM SECTOR-SPECIFIC BANKING	
	REVENUE (\$)	PER CLIENT (\$)		REVENUE (\$)	PER CLIENT (\$)
2016-2020	1,075,700	54,200,000	1,070,000	497,000	14,200,000
2020	75,000	1,000,000*	40,000	1,000	1,000,000
2017	75,000	1,000,000	40,000	1,000	1,000,000
2018	75,000	1,000,000	40,000	1,000	1,000,000
2019	75,000	1,000,000	40,000	1,000	1,000,000
2020	10,000	1,000,000*	40,000	1,000	1,000,000
2021	10,000	1,000,000*	40,000	1,000	1,000,000
2022	10,000	1,000,000*	40,000	1,000	1,000,000
2023	10,000	1,000,000*	40,000	1,000	1,000,000
2024	10,000	1,000,000*	40,000	1,000	1,000,000
TOTAL	1,200,000	58,000,000	1,070,000	497,000	14,200,000

años	REVENUE FROM CREDIT			REVENUE FROM DEBT FINANCING	
	REVENUE (\$)	PER CLIENT (\$)	PER TRANSACTION (\$)	REVENUE (\$)	PER CLIENT (\$)
2020	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2017	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2018	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2019	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2020	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2021	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2022	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2023	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000
2024	1,000,000	1,000,000*	1,000,000	1,000,000	1,000,000

Créditos por departamentos¹

DEPARTAMENTO	2016			2017		
	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos
Administración	10	10	10	10,00	10,00	10,00
Biología	207	209	207	20,70	20,90	20,70
Química	202	207	207	20,20	20,70	20,70
Geología	3	3	3	0,30	0,30	0,30
Matemáticas	1.000	1.000	1.000	100,00	100,00	100,00
Física	2.000	2.000	2.000	200,00	200,00	200,00
Medicina	4	4	4	0,40	0,40	0,40
Psicología	10	10	10	10,00	10,00	10,00
Teología	-	2	2	-	0,20	0,20
Interiores	10	10	10	10,00	10,00	10,00
Arquitectura	100	10	100	10,00	1,00	10,00
Artes	2	-	2	0,20	-	0,20
Total	4.327	4.340	4.340	432,70	434,30	434,30

¹ Los datos corresponden a los créditos de carácter académico de carácter obligatorio y optativo.

Creditos por programa de financiamentos²

RENTALIMENS POR PRESTIÇO COM JUROS E IOF

Categoria	2021		2020		Trimestres			
	Receitas	Despesas	Receitas	Despesas	Receitas	%	Despesas	%
Receitas	1563	557.051	2027	556.267	561	3.671%	55.081	97.00%
Despesas	1.050	545.924	1.426	545.924	561	37.43%	55.081	100.00%
Total	513	11.127	601	11.337	0	0.00%	0.00	0.00%

RENTALIMENS POR PRESTIÇO

Categoria	2021*		2020		Trimestres			
	Receitas	Despesas	Receitas	Despesas	Receitas	%	Despesas	%
Receitas	48	10.000	164	10.710	070	1444.00%	100.00%	100.00%
Despesas	0	10.000	0	10.710	0	0.00%	10.00%	100.00%
Total	48	0.00	164	0.00	0.70	1444.00%	90.00	100.00%

*Dados em milhões de reais (R\$)

RENTALIMENS POR PRESTIÇO COM JUROS E IOF - SEM JUROS E IOF

Categoria	2021		2020		Trimestres			
	Receitas	Despesas	Receitas	Despesas	Receitas	%	Despesas	%
Receitas	1563	10.000	1955	10.000	70	4.54%	10.000	10.00%
Despesas	070	10.000	000	10.000	0	0.00%	10.000	10.00%
Total	0.973	10.000	1.955	0.00	0.70	4.54%	0.00	0.00%

RENTALIMENS POR PRESTIÇO COM JUROS E IOF

Categoria	2021		2020		Trimestres			
	Receitas	Despesas	Receitas	Despesas	Receitas	%	Despesas	%
Receitas	1.000	5.000.000	1.000	100.000	0.00	0.00%	0.000	0.00%
Despesas	0.000	5.000.000	0.000	100.000	0.00	0.00%	0.000	0.00%
Total	1.000	0.000.000	1.000	0.000.000	0.00	0.00%	0.000	0.00%

RENTALIMENS POR PRESTIÇO COM JUROS E IOF - SEM JUROS E IOF

Creditos por programa de financiamiento²

PERMANENCIA Y OTROS RECURSOS CONTINGENTES

Categoría	2020		2019		Variación			
	Recurrente	Moneda	Recurrente	Moneda	Recurrente	%	Moneda	%
Operativa	100	10.000	100	10.000	-0,00	-0,00%	-0,0000	-0,0000%
Institucional	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Total	100	10,000	100	10,000	0,00	-0,0000%	-0,0000	-0,0000%

PERMANENCIA DE LOS RECURSOS DE LOS SERVICIOS

Categoría	2020		2019		Variación			
	Recurrente	Moneda	Recurrente	Moneda	Recurrente	%	Moneda	%
Operativa	107	10.700	100	10.000	7,00	6,5696%	700,0000	7,0000%
Institucional	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Total	107	10,700	100	10,000	7,00	6,5696%	700,0000	7,0000%

PERMANENCIA DE LOS RECURSOS CONTINGENTES

Categoría	2020		2019		Variación			
	Recurrente	Moneda	Recurrente	Moneda	Recurrente	%	Moneda	%
Operativa	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Institucional	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Total	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%

PERMANENCIA DE LOS RECURSOS

Categoría	2020		2019		Variación			
	Recurrente	Moneda	Recurrente	Moneda	Recurrente	%	Moneda	%
Operativa	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Institucional	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Total	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%

PERMANENCIA DE LOS RECURSOS DE LOS SERVICIOS CONTINGENTES

Categoría	2020		2019		Variación			
	Recurrente	Moneda	Recurrente	Moneda	Recurrente	%	Moneda	%
Operativa	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Institucional	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%
Total	0	0,000	0	0,000	0,00	0,0000%	0,0000	0,0000%

² Fuente: Sistema de Información de Estadística de la Secretaría de Economía, 2020.

³ Fuente: Sistema de Información de Estadística de la Secretaría de Economía, 2020.

Informe de Gobierno Corporativo



INDICE

1. SISTEMAS DE CÁLCULO	86
1.1. SISTEMAS DE CÁLCULO NUMÉRICO	86
1.1.1. Métodos de Newton y métodos de Taylor y series de potencias	86
1.1.2. Función de Lagrange utilizada durante el periodo estival	87
1.2. CÁLCULO DIFERENCIAL	87
1.2.1. Métodos de la 1.ª derivada y métodos en el periodo estival	87
1.2.2. Función de Newton utilizada durante el periodo estival	88
1.2.3. Desarrollo de Taylor de la función seno de los números reales entre 0 y $\pi/2$	88
1.2.4. Método de optimización para encontrar el área máxima de un triángulo isósceles	88
1.2.5. Desarrollo de Taylor sobre un intervalo particular de la función seno	89
1.2.6. Método de los incrementos sucesivos en el cálculo de potencias superiores a 10 en números enteros	90
1.2.7. Método de aproximación para calcular el seno	91
1.3. SISTEMAS DE CÁLCULO	91
1.3.1. Método del método de Lagrange y métodos en el periodo estival	91
1.3.2. Función de Newton utilizada durante el periodo estival	92
1.4. SISTEMAS DE CÁLCULO	92
1.4.1. Métodos de la 1.ª derivada y métodos en el periodo estival	92
1.4.2. Función de Newton utilizada durante el periodo estival	92
1.4.3. Método de optimización de los triángulos y métodos de optimización para los triángulos	92
1.5. MÉTODOS NUMÉRICOS	92
1.5.1. Métodos de la serie general y métodos en el periodo estival	92
1.6. MÉTODOS DE CÁLCULO	92
1.6.1. Métodos del método de Newton y métodos en el periodo estival	92
1.6.2. Métodos de series en el periodo estival	92
1.6.3. Método de los principales valores de series en el periodo estival	92
1.6.4. Método de optimización de series en el periodo estival	92
1.7. MÉTODOS DE CÁLCULO	92
1.7.1. Métodos del método de Newton y métodos en el periodo estival	92
1.7.2. Métodos de series en el periodo estival	92
1.7.3. Método de los principales valores de series en el periodo estival	92
1.7.4. Método de optimización de series en el periodo estival	92

10. Características macroeconómicas: Cuentas de cuentas y su evolución	70
1. Estructura del producto de producción del sector de bienes y servicios y cambios en el período observado	70
2. Evolución de consumo en el período	71
3. Estado de los principales indicadores demográficos en el período	80
4. Evolución de los principales indicadores en el período	80
11. Características macroeconómicas: Inversión y ahorro	81
1. Descripción de las cuentas de ahorro de inversión y consumo durante el período	81
2. Descripción de las cuentas de ahorro de inversión durante el período	81
3. Estado de los principales indicadores demográficos y económicos durante el período	81
4. Evolución de los principales indicadores demográficos y económicos durante el período	81
12. Características macroeconómicas: Evolución de las cuentas de cuentas	81
1. Estado de las cuentas	81
2. Estado de los principales indicadores demográficos y económicos durante el período observado	81
13. Anexos	82

I. INFORMACIÓN GENERAL.

El Fondo Social para la Vejez (FSV) es una institución de Gestión Autónoma de Derecho Público, de más instituciones que se crearon de acuerdo y Reglamento Básico, con domicilio en la ciudad de San Salvador. En la actualidad cuenta con dos agencias regionales ubicadas en los departamentos de Cabañas y San Miguel además de una regional ubicada en territorio Escudo de San Salvador.

La institución opera como un programa de seguridad social en el que participan el Estado, los Patronos y Trabajadores, iniciando operaciones en el año 1985. Su objetivo principal es contribuir a la solución del problema institucional de los trabajadores, proporcionándoles los medios alternativos para la adquisición de vejez activa, jubilación y pensión.

Las administraciones se agrupan en representativas propias de los sectores público, patronal y laboral, dentro de los tres principales sectores de actividad y supervisión, constituyen: Asambleas de Gobernadores, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia.

II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES:

6. Miembros de Asamblea de Gobernadores por cada periodo informado:

Grupo	Nombre
Ministro de Hacienda (Presidencia)	León - Roberto Sol
Ministro de Obras Públicas	Dr. Miguel Ángel Rodríguez Torres
Ministro de Trabajo y Previsión Social	Dr. Oscar Eduardo Torres
Ministro de Turismo	Dr. José Alejandro Araya Alvarado
Ministro de Agricultura	León - Roberto Sol
Subsecretaría de Presidencia	
Subsecretario	Dij. Roberto Torres Morales Dij. José Antonio Rodríguez Montoya
Subsecretario	Dr. Jaime Eduardo Torres Dr. Miguel Ángel Torres
Subsecretaría de Trabajo	
Subsecretario	Dij. José Enrique Torres Torres Dr. Roberto Rodríguez
Subsecretario	Dr. Oscar Eduardo Torres Torres Dr. Roberto Rodríguez Torres

«El Sr. Carlos Alberto Rivero Corvalán ha renunciado. Correspondiente suplente a partir del 02 de mayo de 2022» según punto 193 del acta de reunión de Junta Directiva del 01 de mayo de 2022, en cumplimiento del Sr. Juan Carlos Torres, quien fue el suplente a partir del 02 de mayo de 2022.

2. Cantidad de volúmenes elaborados durante el período informado

Fecha del evento	Tipo del evento	Nº de volúmenes	Total del período
01 de mayo de 2022	Ordinario	04.370	04
02 de mayo	Extraordinario	04.370	04
03 de noviembre	Ordinario	04.380	04

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva y reuniones en el período informado

Nombre	Función
Presidentes y Directores Ejecutivos	Dr. Oscar Fernando Olivares
Miembros propietarios	
Secretario general	Dra. Gabriela Álvarez Cordero y Sr. Jorge Juan Antonio Rodríguez
Secretario general	Srta. Verónica Elizabeth Torres Ruiz
Secretario	D. Francisco Javier López
Miembros suplentes	
Secretario general	Dra. Brice Erika Rodríguez Rodríguez y Sr. Juan Manuel Martínez Ruiz
Secretario general	Sr. Rafael Rodríguez Torres Rodríguez
Secretario	D. José Andrés Rodríguez Torres

*En la Junta Verónica Elizabeth Torres Ruiz, fue sustituida como Miembro propietario por el Sr. Jorge Juan Antonio Rodríguez, según acta de reunión de Junta Directiva del 01 de mayo de 2022, en cumplimiento del Sr. Juan Carlos Torres, quien fue el suplente a partir del 02 de mayo de 2022.

- en los diversos componentes de las gubernaciones representativas del sector laboral;
- en los diversos o propuestas de las gubernaciones representativas del sector público.

Por esta directiva propiciamos tal vez un diverso sujeto, constituido en la misma forma que el IIGAD.

El diverso constituido por el Presidente de la República con el Presidente de la Junta Directiva Directa Operativa del Fondo.

El diverso debe trabajar por los miembros de la Junta Directiva a un nivel particular

En el momento de la Organización o Pruebas, cuando el del tratamiento de Constante Bajo del Fondo Social para la Vejez (revisando el contenido de ingresos, salidas, puntos, gastos) por las operativas que van a ser de la vida y variables de las operativas para poder identificar posibles riesgos, informar y programar acciones preventivas que se puedan materializar. Para esto:

1. Participación del personal o integrantes de la Junta de Dirección en actividades o actos en el que se observen actividades directamente o por algún punto siempre interactivo o estratégico institucional. Cuando tal actividad específica integrante de la Junta de Dirección se observen una vez durante que puede presentarse un conflicto de interés por la actividad que desarrollo debe informarse de inmediato a los demás personas, colegas o personas superiores debiendo además ya abstenerse de participar en la actividad, abstenerse ya tanto del momento de la Dirección que período de conflicto de interés, debiendo realizar personas dentro de la actividad con el conflicto de interés.
2. Otros riesgos por cargo que consiste el personal de la Junta Directiva de no cumplir con los cargo desempeñado para obtener beneficios para sí o para terceros relacionados con los servicios que presta la institución.
3. Conflictos de interés cuando dentro de una misma personal y relación con personas al personal de la Junta Directiva de las operativas de la institución, la realización de transacciones comerciales en donde una de ellas consisten, personal familiar o de algún tercero o individuo y otro.
4. Participación en adquisiciones y contrataciones al personal no debe participar en la realización de actividades de labores cuando exista conflicto de intereses con los miembros y no participar en los tiempos debiendo informar a todos involucrados en el momento de las participaciones.
5. Abstenerse o renunciar un procedimiento administrativo.

Bajo el cumplimiento de las políticas mencionadas anteriormente para el período comprendido de enero a diciembre del año 2022, nunca deben darse de conflicto de interés y operativas con partes involucradas.

K. Desagregación de la gestión sobre la creación y funcionamiento de miembros.

Las facultades de participación, período de ejercicio de sus funciones, y régimen de representación legal conforma de los artículos 21, 22, 23, 24, 25 y 26 de la Ley del Fondo Social para el Estado. Se estructuran como sigue respecto los siguientes:

- 1. Los miembros de Junta Directiva durarán en sus cargos por tres años y podrán ser reelectos, excepto los del sector público y pasivos.
- 2. Por cada director propuesto habrá un director suplente, nombrado en la misma forma que el titular.
- 3. Habrá un representante por el presidente de la República para el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para el Estado.
- 4. Los directores nombrados en el desempeño de sus funciones con cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, tendrán los sustitutos los fueron presentados en sus cargos.
- 5. Los directores propuestos serán reemplazados por los respectivos suplentes en los casos de ausencia, ausencia o impedimento temporal, con los mismos derechos y facultades.
- 6. En caso de muerte, renuncia o impedimento físico o legal permanente de cualquiera de los directores propuestos, se procederá a sustituir en los términos ya señalados para su nombramiento, según correspondiere a quienes competiere en período que hubiere iniciado el trámite, renunciando o definitivamente impedido. Mientras la vacante se sustituya actuará el respectivo suplente.

L. Informante las representaciones recibidas en forma de legitimación corporativa en materia afines.

De acuerdo al período informado se informó representaciones a los miembros de los Organos del Estado y la Alta Gerencia en el siguiente forma:

Órgano	Forma	Informante
CONSEJO	Representación sobre el sector Corporativo.	Directores miembros de Instituciones.
SECRETARÍA	Informante de alto nivel en la Gerencia de Estrategia, Gestión Integral del Trabajo y el Proceso de Gestión de Recursos Humanos.	Órgano de Estrategia, Administración Superior y Para Gerencia.
ASISTENTE	Impedimentos de trabajo, gestiones en el gobierno del Estado, actividades y finanzas de la Gerencia.	Órgano de Estrategia, Administración Superior y Para Gerencia.

El Política de remuneración de la Junta Directiva

La institución cuenta con políticas para el pago de honorarios a Organos de Dirección de conformidad con el acuerdo Ejecutivo 01 del año de veinte y dos mil veinte de Asamblea de Gobernadores No. 02, 079 del 03 de mayo de 2022 y el acuerdo Ejecutivo 01 del año de veinte y tres mil veinte de Asamblea de Gobernadores No. 02, 063 del 26 de agosto del 2023 de acuerdo con lo siguiente:

- o Asamblea de Gobernadores: USD\$1000 por sesión.
- o Junta Directiva: USD\$1000 por sesión, hasta un máximo de tres sesiones al mes.
- o Consejo de Vigilancia: USD\$1000 por sesión, hasta un máximo de 4 sesiones al mes.
- o El vicepresidente ejecutivo y comisionados institucionales USD 400.000 por sesión.
Comité de Auditoría: hasta una sesión por mes.
Comité de Riesgos: hasta una sesión trimestral.
Comité de Preservación del legado de Góncalo: hasta una sesión trimestral.
Comité de Alto Nivel para evaluar riesgos: hasta una sesión por mes.

IV. CONSEJO DE VIGILANCIA

El Miembros del Consejo de Vigilancia y sus roles en el periodo informado

Grupo	Nombre
Secretaría	
Presidenta	
Miembro de Honor	Linda Martha Elena Hernandez de Escobar
Miembros	
Miembro del Trabajo y Presidencia Social	Linda Yvonne Rivera de Caballero Gonzalez
Secretaría	
Secretaría	Luz Lissette Sempere Hernandez
Secretaría	
Secretaría	Dr. Manuel Antonio Garcia Barrios

- o Linda Lissette Sempere Hernandez fue nombrada en un cargo de representación por el sector privado, según está de acuerdo de Junta Directiva No. 02-00000000 punto 01 de fecha 5 de mayo de 2022 por un periodo de 1 año, según está de acuerdo de 2023 hasta el 5 de mayo de 2024.
- o Dr. Manuel Antonio Garcia Barrios fue nombrado en un cargo de representación por el sector privado, según está de acuerdo de Junta Directiva No. 02-00000000 punto 01 de fecha 5 de noviembre de 2022 por un periodo de 1 año, según está de acuerdo de 2023 hasta el 05 de noviembre de 2024 de acuerdo de 2023 hasta el 05 de mayo de 2024.

B) Cantidad de reuniones celebradas durante el período informático

Del 1 de enero al 31 de marzo	Y por los meses:
03 reuniones	03 reuniones
Total en el período de 03 reuniones de Reuniones Ordinarias	

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

B) Miembros de la Administración Superior y cambios en el período informático

Nombre	Período
Presidente y miembros administradores	del 01 al 31 de marzo de 2019
Secretaría General	del 01 al 31 de marzo de 2019

El presente informe informático no hace mención a la Administración Superior del BIR

B) Política de selección de la Alta Gerencia

De acuerdo a la Ley del Fondo Social para la Vivienda, al art. 23, establece: "El director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo". Asimismo, en el art. 20, establece: "La Dirección Ejecutiva del Fondo estará a cargo del Director Ejecutivo, quien ejercerá la representación legal del Fondo".

El art. 18 establece que "La gerencia será a cargo de un Gerente General, quien responderá ante el Director Ejecutivo y la Junta Directiva, del eficiente y correcto funcionamiento de la administración del Fondo".

En el contexto de Gobierno Corporativo, conforme al Reglamento y Políticas Normales de Mecanismos de Selección y Distribución de Miembros de Alta Gerencia operativos que: "Las decisiones y autorizaciones del Presidente y Director Ejecutivo, Gerente General y los cargos ejecutivos que le reportan a estos, se toman conforme lo establecido en la Ley del Fondo Social para la Vivienda en los artículos 18, 19 y 20. La competencia propia será definida en el perfil del puesto respecto al el Manual de Descripción de Puestos".

B) Política de cumplimiento de los políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

El informe será referido a la evaluación del Gobierno Corporativo en el Fondo Social para la Vivienda, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las políticas del BIRV Gobierno Corporativo en la entidad, con la finalidad de fortalecer los procesos de

Directivos de la institución. El período evaluado corresponde al ejercicio 2022 y el objeto se puede observar en el Anexo 1. Informe del Subcomité de Prácticas de Gobierno Corporativo.

VI. PLANA GERENCIAL

1. Miembros de la plana gerencial y sus roles en el período informado

Nombre	Función
Gerente General	Dr. Luis María Rodríguez Domínguez
Gerente de Gestión	Dr. José Roberto Martínez Rodríguez
Gerente de Finanzas	Dr. Fabio Muñoz Martínez
Gerente de Operaciones	Dr. Hugo Antonio Ruiz Díaz
Gerente Legal	Dr. Roberto Marcelo Rodríguez Suárez
Gerente de Tecnología e Información	Dr. Roberto Enrique Martínez Sánchez
Gerente de Marketing	Dr. Roberto Díaz Díaz de León
Gerente de RR.HH.	Dr. Fabio Martínez Rodríguez
Gerente de Recursos Humanos	Dr. Roberto Díaz de León

El Subcomité de Prácticas de Gobierno Corporativo no tiene reuniones con la Plana Gerencial del FID.

VII. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Nombre	Función
Directores o Propietarios	
Director General	Dr. Roberto Marcelo Rodríguez Suárez
Directora Ejecutiva Operativa del FID de la Unidad de Gestión Banca	Dr. María del Carmen Muñoz
	Dr. Roberto Díaz de León Rodríguez
Directores Externos	
Directora Externa	Dr. José Enrique Rodríguez Martínez
	Dr. Hugo Antonio Ruiz Díaz
	Dr. Raúl Rodríguez Díaz
Directora Externa	Dr. José María Rodríguez Domínguez
Directora Legal	Dr. Roberto Marcelo Rodríguez Suárez

El Sr. Dr. Hugo Antonio Ruiz Díaz fue nombrado como Director Externo Extemporáneo según artículo 19 del Estatuto de la Banca Económica FID, S.A. (BECOFID) durante el año 2022.

El Sr. Dr. Roberto Enrique Martínez Sánchez fue nombrado como Director Externo Extemporáneo, durante el período al 20/05/2022.

El Sr. Dr. Raúl Rodríguez Díaz fue nombrado como Director Externo Extemporáneo según artículo 19 del Estatuto de la Banca Económica FID, S.A. (BECOFID) del 1 de junio de 2022 en cumplimiento de la Práctica 1 (Gobierno de Banca) de la Comisión.

2. Número de sesiones en el período

SES-02 sesiones	Fecha	Nº de Actos	Total de dilataciones que se interpusieron
1ª Sesión	25/01/2020	01.0000	0*
2ª Sesión	27/01/2020	02.0000	00*
3ª Sesión	28/01/2020	03.0000	0*
Expediente	03/02/2020	04.0000	0*
4ª Sesión	09/02/2020	05.0000	1*

Tabla 101 - Sesiones (Segunda Sesión) - Datos agregados de todas las partes intervinientes en los Juicios Orales de Juicio Oral en lo Contencioso Administrativo

Tabla 102 - Sesiones (Segunda Sesión) - Datos agregados de todas las partes intervinientes en los Juicios Orales de Juicio Oral en lo Contencioso Administrativo

Tabla 103 - Sesiones (Segunda Sesión) - Datos agregados de todas las partes intervinientes en los Juicios Orales de Juicio Oral en lo Contencioso Administrativo

Tabla 104 - Sesiones (Segunda Sesión) - Datos agregados

Tabla 105 - Sesiones (Segunda Sesión) - Datos agregados de todas las partes intervinientes en los Juicios Orales de Juicio Oral en lo Contencioso Administrativo

3. Descripción de las principales funciones desarrolladas en el período

1. Control y análisis al Sistema de Control Interno a través de los informes de Gestión, Planes Incentivos y Estudios Anuales que se entregan al cumplimiento de actividad a las direcciones que se gestionan.
2. Control y análisis al proceso de información financiera, los estados financieros, incentivos y el resto de aspectos, observando que se haya cumplido con los requerimientos y lineamientos normativos aplicables.
3. Desarrollando una herramienta que se intermedia en los informes internos y externos, para que sean entregados a la entidad a los requerimientos de usuarios con características específicas por la unidad de Gestión Interna, lo que sirve información a las instancias correspondientes. Como información adicional se hace del cumplimiento de dicha función.
4. Control de los informes de la Unidad de Gestión Interna, Junta de Control de la República (JCR) y otras áreas relacionadas.
5. Control y análisis del Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Gestión Interna y sus modificaciones, gracias a la aplicación de Junta Directiva, afectar normativamente a toda la entidad, y asegurar el cumplimiento de dicho plan.
6. Control al reporte mensual sobre las actividades del Comité de Gestión que se genera a Junta Directiva.
7. Realizar trabajo de la Unidad de Gestión Interna y demás obligaciones o actividades, en conformidad aplicable a través de los informes que presenta propiamente la Unidad para el cumplimiento de sus trabajos.

- 4. **Elaboración de la delimitación de Estudios Sociales** (Módulo de Seguros a Pólizas) de Trabajo de la Unidad de Estudios Sociales a saber: mayo y junio 2002. El trabajo terminado de desarrollo del Comité de Estudios – (para noviembre 2002) de Estudios de Estudios Sociales Integrados y No Integrados – (según trimestre 2002) El Comité de Seguros a Recompensación de Estudios Sociales – (Sociales y Económicos) con sesión agosto 2002.
- 5. **Elaboración de la delimitación de Estudios Sociales** (Módulo de Seguros a Pólizas) de Trabajo de la Unidad de Estudios Sociales para agosto 2002. El Comité de Estudios Sociales de la zona de seguros de la Recompensación de Estudios Sociales (200) según sesión del Comité de Estudios (para noviembre, febrero, junio y agosto) con sesión de estudio. El Comité de Estudios Sociales El Comité de Estudios de Estudios de Estudios Sociales (integrados de los Estudios Independientes) el 10 de junio 2002 y lista de personas. El Comité de Estudios de Seguros Sociales para agosto y junio 2002 y lista de personas.
 - El Comité de Estudios Sociales para continuación del Comité de Estudios con las sesiones de independencia según a otros sesiones (recompensación) para agosto 2002.
- 6. **Elaboración de la delimitación de Estudios Sociales** (Módulo de Seguros a Pólizas) de Trabajo de la Unidad de Estudios Sociales a septiembre 2002. El Seguros de seguros del Comité de Estudios – (recompensación) septiembre 2002. El Comité de Trabajo 2002 de la Unidad de Estudios Sociales El Comité de Estudios Sociales Integrados y No Integrados – (para trimestre 2002).

VIII. COMITÉ DE RESSON

6. Miembros del Comité de Trabajo y también durante el período informado

Trabajo	Comité
Miembros propietarios	
Presidente del Comité – (Sociales Económicos)	Dr. Juan Manuel Martín Ruiz
Presidente y Director Ejecutivo del FIC	Dr. María Antonia Martínez
Subdirectora de Trabajo – (Sociales)	Dr. María Antonia Ruiz Gómez
Miembros suplentes	
Directora Ejecutiva:	Dra. Roberto Eduardo Gutiérrez López conde: Tanya Elizabeth García Ruiz Dr. José Alfredo Caragosa Torres.
Gerente General	Dr. José Manuel Martínez Martínez
Gerente de Estudios	Dr. María Emilia Martínez

- 4. **Comité de Trabajo Elizabeth García Ruiz** fue nombrada como Directora Ejecutiva suplente según sesión de sesión de sesión de la zona de Estudios Sociales. En diciembre 2002 y el 10 de junio 2002.
- 4. **En mayo** (recompensación) para trabajo más de estudios según trabajo como miembros Sociales (suplente) (trabajo septiembre 2002) del trabajo de 2002.

- 2. Si la zona afectada o zona de riesgo no está sujeta a un estudio de riesgo, el Estado debe adoptar las medidas necesarias para reducir el riesgo de daños humanos y/o materiales, así como el riesgo de contaminación ambiental, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley de Gestión de Riesgos de Desastres.

4. Muestra de acciones en el periodo

Tip. de acciones	Fecha	Est. de origen	Total de acciones (con acciones)
Investigación	01/01/2010	01/01/2010	1
Asesoría	01/01/2010	01/01/2010	1
Asesoría	01/01/2010	01/01/2010	1
Investigación	01/01/2010	01/01/2010	1
Asesoría	01/01/2010	01/01/2010	1
Investigación	01/01/2010	01/01/2010	1
Asesoría	01/01/2010	01/01/2010	1
Total acciones	1		

5. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo

- 1. Informar trimestralmente o cuando sea necesario a la Asamblea de Gobernadores y/o Junta Directiva sobre el desempeño, sobre los tiempos asumidos por la entidad en acciones, sus alcances e iniciativas prioritarias y las necesidades adicionales de tiempo.
- 2. Valorar porque la institución cuenta con la adecuada estructura organizacional, metodológica, política y recursos para la gestión integral de riesgos.
- 3. Preparar una descripción de Gobernadores y/o Junta Directiva los límites de supervisión o asesoría a los gobiernos, considerando los tipos y los posibles necesidades de tiempo.
- 4. Reportar o informar a la Junta Directiva los avances operativos de las estrategias y políticas implementadas.
- 5. Realizar y asesorar reuniones y metodologías de la gestión de riesgo con los gobiernos asumidos que la entidad así como sus modificaciones y los recursos requeridos por los gobiernos, programas y acciones que la institución pretende ofrecer al momento.
- 6. Reportar y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de supervisión o de asistencia operativos.
- 7. Realizar y valorar las propuestas de mejoras a los procesos y metodologías tales como los que la gestión de riesgo, desde su creación o consolidación de las mismas las mejoramientos.

deli. Presentar a Junta Directiva los aspectos relevantes de la gestión de riesgos.

14. Conocer y recibir información sobre resultados de la gestión de riesgos, emitida por facultades de supervisión y control internas o externas.

ii. Temas corporativos vinculados al capital:

- 1) Informes trimestrales de la banca del comercio sobre la gestión de riesgos en el 2014.
- 2) Informe de Gestión Corporativa 2014-2015.
- 3) Informe de Gestión sobre la cultura de riesgos en 2014.
- 4) Informe de la Secretaría de Asesoría de Riesgo, con énfasis en la de desarrollo 2014 y el 20 de junio de 2014.
- 5) Reportes de los Planes de desarrollo de los Niveles Básicos para la Gestión de Riesgos de Crédito en 2014, 2015 y Niveles Básicos para el Sistema de Gestión de Ingresos en 2014-2015.
- 6) Propuesta de creación de comités para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- 7) Reportes a los Planes de Trabajo de la Unidad de Riesgo, Riesgo Operacional y la Unidad de Ingresos en 2014.
- 8) Reportes de la Guía Metodológica para la Gestión de Riesgo de Tasa de Interés (versión actualizada 2014).
- 9) Reportes y resultados de pruebas para la gestión y monitoreo de la Seguridad de la Información.
- 10) Propuesta del Programa de Seguridad de la Información, 2014-2015.
- 11) Planes de Trabajo para la Unidad de Riesgo, Gestión del Riesgo Operacional y Gestión de Ingresos en 2014.
- 12) Informe de Supervisión y Compliance, año 2014.

- Excepción de pagos de acciónes para cuando el pagador no tiene un instrumento de la UFF y de la norma 1007.05.

X. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

- Durante el ejercicio 2022 no hubo cambios al instrumento de Gobierno Corporativo en el momento de la Reunión de Accionistas, que fueron aprobados en reuniones de Junta Directiva por: 1) 20/04/2022 (punto 6) de forma si se sabe del 2022 y por: 2) 20/05/2022 punto 6) (20/05/22) en julio de 2022.

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

- Durante el ejercicio 2022 no hubo cambios al instrumento de Conducta Ética.

3. Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés operacionales con partes relacionadas.

- En el cumplimiento de la actividad en las Normas Éticas de Gobierno Corporativo (NFC-12), se formalizó el Informe del cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operacionales con partes relacionadas (véase el punto 6) sobre el punto 6) de la 2022).

XI. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Descripción de los canales.

Las indicaciones cuenta con diversos mecanismos para la atención de clientes entre los que se mencionan los siguientes:

a. Fuentes de Atención Presencial

- Oficina Central - San Salvador
- Agencia San Miguel
- Agencia Santa Ana
- Central Postal - San Salvador

b. Contacto Contacto

- Call Center de FOM (800)
- Correo electrónico de FOM (e-mail: FOM@FOM)

a. Promoción de servicios al cliente:

- o Servicios en los países España, El Salvador, Guatemala, El Salvador, El Salvador
- o Servicios en los países España, El Salvador, El Salvador, El Salvador
- o Servicios en los países España, El Salvador, El Salvador, El Salvador
- o Servicios en los países España, El Salvador, El Salvador, El Salvador

b. Medios Electrónicos:

- o Sitio Web corporativo
- o Sitio de servicios al cliente
- o Sistema de atención al cliente
- o Chat live
- o Redes Sociales Facebook, Twitter y LinkedIn
- o Mensajes de texto
- o Correo Electrónico de Atención al Cliente
- o Contacto Call para el cliente y el call

c. Fondo Web:

f. Recursos de capacitación:

g. Recursos de satisfacción al cliente:

h. Otros servicios:

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

Tarjetas de Atención al Cliente:

o Se realiza el registro al control de quejas y reclamos en CRM las tarjetas, quejas, solicitudes, quejas, comentarios y sugerencias recibidas del Centro de contacto, mediante el cual se realiza el seguimiento de las quejas y reclamos, desde su recepción, hasta su resolución, desde el momento en que se recibe la solicitud, hasta su resolución, con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente.

o Los casos recibidos por correo electrónico de la Subgerencia del Consumidor con temas relacionados y referidos a la entidad organizativa correspondiente, se les garantiza pronta respuesta a los usuarios con el Procedimiento para el control de calidad de servicios.

Nota: Los comentarios categorizados como "Comentarios Negativos", no se ingresan al control de quejas y reclamos de tarjetas.

Para mayor información consulte el CRM.

o Se realiza el monitoreo de clasificación (si aplica) y se envía a las unidades organizativas correspondientes para su resolución, atención, respuesta y seguimiento.

o Atendidos al sistema CRM al recibir la queja o solicitud de atención con el código de los casos.

4. El nivel de las participaciones/acciones adquiridas de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

Nº	TIPO	PARTICIPACION	DETALLE
1	de la entidad	Participación de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>
2	de la entidad	Participaciones de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>
3	de la entidad	Participaciones de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>
4	de la entidad	Participaciones de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>
5	de la entidad	Participaciones de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>
6	de la entidad	Participaciones de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>
7	de la entidad	Participaciones de la entidad en acciones de la entidad	<p>Las participaciones de la entidad en acciones de la entidad, emitidas por el ente de gestión de la zona de gestión económica correspondiente de la Administración General del Estado, se detallan en el Anexo I del presente informe anual. Durante el período de informe anual, no se han emitido acciones de la entidad.</p>

XII. OTROS

El instructivo de Gobierno Corporativo y otros documentos normativos internos han sido cuidadosamente comparados con los Normativos Internos y demás leyes aplicables aplicadas:

- a) Ley del Fondo Social para la violencia y sus Reglamentos.
- b) Ley del Bono Culturalmente y sus reglamentos.
- c) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y sus Reglamentos.
- d) Ley del Acceso a la Información Pública y sus Reglamentos.
- e) Ley Contra el lavado de Dinero y de Activos y sus Reglamentos.
- f) Instrucción de la Unidad de Investigación Financiera para las Instituciones de Intermediación Financiera.
- g) Reglamento Interno de Trabajo.
- h) Normas Técnicas del Consejo Interno de Supervisión del FMI.
- i) Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras.
- j) Normas Técnicas del Gobierno Corporativo.
- k) Instrucción de Controles Internos.
- l) Instrucción de Gobierno Corporativo.

Anexo 1

Informe de evaluación de prácticas
de Gobierno Corporativo



I. GENERALIDADES

1. Introducción

Un buen gobierno requiere de voluntad para el correcto funcionamiento de las instituciones financieras y de la economía en su conjunto, la equidad y voluntad de la institución con vista hacia el establecimiento de las políticas que se han de aplicar en funcionamiento para evitar anomalías. El principal objetivo del gobierno corporativo es reforzar el rol ético de las partes interesadas e involucrar, de conformidad con el interés público y de forma sostenida.

La evaluación se realiza sobre la asignación de responsabilidades y reportabilidad a la Junta Directiva y la Administración Superior con el propósito de las actividades y el giro del negocio, entre otros cosas. Por la estrategia y los objetivos institucionales, relacionar y reportar al personal dirige las actividades, proteger los intereses de las partes interesadas, cumplir sus obligaciones y alinear la cultura, actividades y comportamientos con la expectativa de que la institución opere de forma segura y sólida con integridad y conformidad con la normativa aplicable y actualizar las herramientas control.

En el año 2018 se realizaron principalmente las actividades siguientes orientadas en los integrantes de la Junta Directiva presentaciones de informes de auditoría y otros temas al Comité de Auditoría, presentaciones de informes de cumplimiento de comportamiento reportado a Junta Directiva, la operación de reportabilidad para miembros de Junta Directiva y Administración Superior actualizaciones a instrumentación de normativa de gestión del riesgo, entre otros.

2. Objetivo del informe

Realizar la aplicación de los principios y prácticas de gobierno de la Junta Directiva y la gestión de la institución en correspondencia con la normativa regulatoria referente al ámbito de acción a desarrollo de JGSA, instrumentación interna y operatividad de negocio desde actualizaciones.

II. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Responsabilidades generales de la Junta Directiva

- a) La Junta Directiva cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 26 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda lo regulado en los Reglas y otros instrumentos normativos aplicables y en armonía con las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo según corresponde.

- b. Las imprevistas, exigidas, impendidas y vigentes de cualquier otra Junta Directiva se aplican conforme se establece en los artículos 13, 14, 15, 16, 17 y 18 de la Ley del Fondo Social para el Turismo.
- c. En actividades participativamente o mediante sujetos sencillos con el objeto social aprobado del gobierno corporativo o institucionalizado en documentos (estatutos, reglamentos, estatutos, reglas, acuerdos) y el contrato de la forma de las de los estatutos de ellas.

2. Competencia de la Junta Directiva

- a. La competencia de la Junta Directiva está regulada en el artículo 17 de la Ley del Fondo Social para el Turismo.
- b. En el año 2018 se realizaron cambios en los integrantes según detalla:

Nombre	Cargo	Experiencia
Dr. Carlos González González	Responsable por el Sector Turismo	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018.
Dr. Rafael Borjas Borjas	Responsable por el Sector Turismo	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018.
Ing. Roberto González González	Responsable por el Sector Pesca y Caza	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018 de diciembre 2018.
Ing. Juan Borjas Borjas	Responsable por el Sector Turismo	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018 de diciembre 2018.
Dr. Juan González González	Responsable por el Sector Pesca y Caza	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018 de diciembre 2018.
Dr. Juan González González	Responsable por el Sector Turismo	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018 de diciembre 2018.
Dr. Juan González González	Responsable por el Sector Turismo	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018 de diciembre 2018.
Dr. Juan González González	Responsable por el Sector Turismo	Experiencia para el periodo de 2016-2018, años 2016, 2017 y 2018 de marzo 2018 de diciembre 2018.

2. Estructura y poderes de la Junta Directiva

- a. La Junta Directiva, conforme a la facultad conferida en el artículo 16 de la Ley del Fondo Social para el desarrollo, facultades constitucionales otorgadas a nivel de la función de supervisión y control tales como: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité Ejecutivo, Comité de Crédito, Comité de Seguros de la Cámara Bancaria y el Comité de Promoción de Lavado de Dinero y de delitos.
- b. Los miembros del Comité de Auditoría poseen experiencia en gestión de auditoría, información financiera y otros aplicables. En el momento de Cuentas Corporativas, actualizan las atribuciones o funciones, funciones de reuniones y otros aspectos normativos.
- c. Algunos miembros del Comité de Riesgos poseen experiencia en gestión de riesgos, gestión de capital y liquidez y otros aplicables. En el momento de Cuentas Corporativas, actualizan las atribuciones o funciones, funciones de reuniones y otros aspectos normativos.
- d. En los comités de Riesgos, Auditoría y de Promoción de Lavado de Dinero y de delitos dentro de sus respectivos ámbitos tiene todos aquellos independientes que aporten sus conocimientos y experiencia en los asuntos señalados.

3. Administración Superior y Órgano General

- a. Los miembros de la Administración Superior son: el Presidente y Director Ejecutivo y Consejo General, cuentan con la experiencia, competencia e integridad necesarias para la gestión institucional dentro de los alcances establecidos en los artículos del 28 al 33 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda y otras normas aplicables.
- b. La resolución del Presidente y Director Ejecutivo, lo corresponde al Presidente de la Suplemento de la Vivienda.
- c. El Consejo General de la Vivienda (antes llamado Consejo Nacional) ha sido reconstituido por Junta Directiva a partir del 20 de mayo de 2024.
- d. Por mandato de la Junta Directiva y conforme a la normativa aplicable con el objetivo de asegurar que los actividades sean coherentes con la estrategia de negocio, gestión de riesgo y políticas aprobadas por los órganos de dirección:
Asimismo, delegar responsabilidades al personal y establecer una estructura de gestión que promueva la transparencia y credibilidad de cuentas.
- e. Implementar las estrategias de negocio, sistemas de gestión del riesgo, procesos y controles para garantizar a los que está expuestas de conformidad con leyes y demás regulaciones aplicables a las mismas.

1. Proporcionar información relevante y puntual que facilite los Órganos de Dirección para supervisar y evaluar la calidad de los desempeños, como: cambios de estrategias, resultados, condiciones financieras, normas de cumplimiento, deficiencias de control interno, etcétera.
2. La Administración Superior para el buen funcionamiento eficiente de la administración institucional se apoya en el Comité de Años y Normas Financieras administrativas según lo establece el artículo 51 de la Ley del Fondo Social para la Educación.
3. El funcionamiento de los rangos operativos o puestos generados se realiza conforme al numeral 2 del artículo de creación y sustitución de miembros de alta Gerencia establecida en el Instrumento de Gobierno Corporativo.
4. En los puestos generados no se requieren certificar en el año 2022.

8. Gestión de riesgos

- a. La institución cuenta con una estructura para la gestión integral de riesgos, según sean:
 - i. Comité de Riesgos;
 - ii. Oficina de Riesgos;
 - iii. Oficina de Cumplimiento;
 - iv. Líder de cada proceso de trabajo;
 - v. Personal.
- b. La cuenta con metodología y normativas desarrolladas para los diferentes tipos de riesgos, donde se identifican los riesgos sistemáticos, apropiados y emergentes, se evalúan, se mitigan y se reportan de la metodología para hacer frente a ellos y están recibiendo puntualidad de estos los resultados con acciones a implementar o actualización de las acciones correspondientes para controlar el espíritu de riesgo y evitar sobre estos. La metodología está diseñada conforme al negocio de la institución y los tipos de riesgos que se deben gestionar considerando que las capacidades de identificación, apropiación, mitigación y seguimiento sean proporcionalmente armadas y completas de la institución y a su perfil de riesgo.
- c. Los riesgos se identifican para la cartera de préstamos considerando los casos y saldos de balance y fuera del caso (línea de negocio y otros de mayor importancia).
- d. La normativa que regula la gestión de riesgos son: Instrucción para el Comité Integral de Riesgos, Manual para el Comité de Riesgo de Crédito, Manual para el Comité de los Riesgos de Mercado y Liquidez, Manual para el Comité de Riesgo Operacional y Procedimientos de Administración de Riesgos.

- a) Encuentro al ejecutividad año 2000 se actualicen los manuales para la gestión de riesgo Operacional, Riesgo de mercado y crédito, por adherirse a la normativa interna y a modificaciones al comportamiento regulatorio, incorporación de referencias de país que cambian la metodología aplicada a los modelos de medición de riesgo de mercado y crédito.

En el área de Seguridad de la Información se han actualizado algunos manuales orientados relacionados a Políticas Legales, Gestión de Recursos, IT y otros que generan impacto por cambios en los modelos de la normativa por aplicación de metodología ITA (por sus siglas en inglés Information Technology Infrastructure Library) mejores prácticas y la operatividad por lo que al momento requiere la actualización.

- a) Se realiza seguimiento continuo y se revisan periódicamente, para lo cual se han establecido indicadores, controles y otros para una serie propia y cultura del riesgo. Se realiza constantemente medicaciones internas para reportar a personal de alto nivel.
- b) Para el desarrollo de una estrategia y apertura gestión, se ha implementado una nueva herramienta para la Gestión del Riesgo Operacional con el sistema Informático en línea, mejor apoyo a los líderes del proceso, y se mejora el seguimiento y comunicación de los resultados de nuestra apertura.
- c) En la medición del riesgo se integran elementos cualitativos y cuantitativos que cubren los aspectos operativos críticos, incluyendo el riesgo operacional.
- d) Los controles internos están diseñados para garantizar que cada tiempo tiene tiempo en cumplimiento, control o otro modelo para que funciones de la forma esperada, como proporcionar una gestión adecuada, integridad, cumplimiento y eficacia del proceso.
- e) Se analiza periódicamente la información y los resultados para monitorear el comportamiento de las operaciones significativas.
- f) En el análisis de riesgo se realizan ejercicios de control o benchmarking para compararse luego las suposiciones potenciales al tiempo en dimensiones diversas (ejemplos) pruebas de continuidad del negocio, análisis de vulnerabilidades, etc.
- g) Se realiza análisis de cultura, tradición o Regulatoria, opiniones de potenciales riesgos propios a herramientas de nuestra productos y servicios, o áreas de cambio importante así el ambiente operativo e información.
- h) La gestión de riesgo es comunicada al personal involucrado por diversos medios: reuniones, informes, y otros.

o los resultados de los riesgos se informará al Comité de Riesgos, Administración Superior, Comités y Unidades involucradas y otras instancias correspondientes en los instrumentos planeados de forma sencilla y promueve y respaldará.

6. Cumplimiento

El Banco cuenta con mecanismos de cumplimiento en los temas:

6.1 **Integridad de los actos de fechos y Transacciones de Terrestres:** Se cuenta con una Oficina de Cumplimiento que garantiza que la institución opere con integridad y en armonía con las regulaciones y prácticas internas e internas aplicables en esta materia. En la materia además de asegurar así el cumplimiento de dichas normativas.

6.2 **Cumplimiento normativo y regulatorio:** se cuenta con un(1) Comité de Cumplimiento Normativo, quien se encarga de verificar el cumplimiento con las normativas que se cumplen con los requerimientos de las diferentes normativas internas aplicables.

Se ha presentado a Junta Directiva los informes de cumplimiento de Cumplimiento Regulatorio, en enero 2024 se presentó el periodo de enero a diciembre 2024 y en julio 2024 se presentó el informe correspondiente al periodo de enero a junio 2024) que contemplan los resultados de la verificación de cada una de las materias de cumplimiento regulatorio de las diferentes unidades operativas, transacciones comerciales y transaccionales de los bancos que se encuentran normativas.

7. Auditoría Interna

7.1 **La auditoría interna:** constituye la tercera línea de defensa en el sistema de control interno, que de independencia de los otros dos niveles, tiene un mandato claro y está sujeta al Comité de Auditoría y Junta Directiva, además cuenta con dotación, recursos y autoridad necesaria.

7.2 **Actúa independientemente** la oferta y ofrece los servicios y procesos de Control Interno, Comité de Riesgos y Gobierno.

7.3 **Se rige por** normativas internacionales, nacional e interna aplicable como:

1. Normas de Auditoría Interna del Comité Gubernamental (IIAG).
2. Normas internacionales para el Servicio Profesional de la Auditoría Interna (IIA).
3. Normas Técnicas de Auditoría Interna para los integrantes del Sistema Financiero y Seguro (NIF-IF).
4. Normas de Regulatorias para el Mercado de la Cuenta de las Entidades de Valores de Cuenta sujeta con la comisión con gobiernos regulatorios (BCV- 202004).
5. Instrucciones de Supervisión del Control Interno.

- vi. Manual de Auditoría Interna.
- vii. Manual de Inspección de Fuentes.
- viii. Procedimientos de Auditoría Interna.

4. Durante el año 2022, fue presentado al Comité de Auditoría 18 informes de auditoría realizados programados y no programados, según detalla:
1. Ejercicios realizados a procesos: Comité Financiero, Recuperación de Pasivos, Normalización de Costos, Seguro, Recursos Humanos, Recursos Humanos (Organización de Centros, Gestión Organizativa, Gestión Económico-financiera, Inspección de Costos, Recuperación Judicial, entre otros).
 2. Ejercicios realizados a temas relevantes: acciones, aplicación de pagos, estados financieros, certificación de garantías de emisión, certificación de instrumentos de ahorro y eficiencia, evaluación de la capacidad de la información, continuidad del negocio y otros por cumplimiento de normativas externas.
5. Por otra parte, en los informes del Comité de Auditoría se han incluido temas como: Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y seguimiento a este programa de cobertura de acciones del Comité de Auditoría 2022; Informe sobre presentación de Sanciones Imponidas por Incompetencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna 2022; Reporte de Antecedentes del Comité de Auditoría, Informe de Auditoría Interna Programada y No Programada, Informe de Resultados del Programa del Comité de Control para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna, Memoria de Intenso del año 2022 de la Unidad de Auditoría Interna, Informe de Seguimiento a Recomendaciones de Auditoría, acciones – internas y externas, entre otros.

6. Rentabilidad

1. La rentabilidad como un componente clave en la estructura del gobierno corporativo se asigna en la función por tipo de guano, sostenibilidad, experiencia, competencias y otros.
2. La cuenta con instrumentos normativos que regulan las remuneraciones, prácticas y otros compensaciones.

7. Diversidad y transparencia

1. La Administración Superior promueve en forma anticipada a los miembros del Consejo de Dirección la información pertinente a los asuntos que se presentan para su consideración.
2. La información (prácticas institucionales) las estrategias, políticas, resultados relevantes, entre otros.

a) Finalmente, se divulga en diversos medios informáticos (WEB y software, como: sistemas de videos, Internet, publicaciones, etc.) esta matriz de cumplimiento y otros.

III) Ejecución de las supervisiónes

La supervisión la ejerce Consejo de Vigilancia, Corte de Cuentas de la República Superintendencia Sistema Financiero, Auditoría General, Auditoría Interna, Auditoría de Calidad Interna y externa y otros entes de supervisión y fiscalización; la Administración Superior, gerencias y jefaturas programan las matrices e informaciones respectivas para su labor.

III. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

3. Instrucción de Gobierno Corporativo

El instrumento de Gobierno Corporativo se ha modificado y actualizado por: Instrucción:

a) 01 del 2011 por actualización de funciones, integridad y roles de los miembros de auditorías, riesgos, riesgos, posición de assets de treasury y otros.

b) 01 del 2010 por cambios en la composición del Comité de Control, eliminando la referencia a las Agencias Reguladoras, producto de la implementación del modelo y aprobación de estatutos de Cédulas Cuentas.

3. Instrucción de Gobierno Ético

Resolución 0011 del 2011 se ha identificado cambios en el instrumento de Gobierno Ético, se mencionaron algunas de disposiciones siguientes:

En primer de diciembre del 2011 se realizó el programa "Revolución Ética de la Política de Compras" a empleados; dentro de los servicios se implementaron nuevos mecanismos para la selección y contratación, entre otros, para generar cambios en el momento y forma normativa basados en:

3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo

En el mes de marzo del 2011 se ejecutó el programa para miembros del Junta Directiva y Administradores Superiores y se mencionó la programación de capacitaciones anuales en 2011 para dar cumplimiento a artículo 10 de la Ley Normativa N° 27.121.

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

En la jornada de planeación se mencionó la programación de incorporación de trabajo de las actividades operativas en las actividades institucionales.

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

Las brechas y oportunidades de mejora presentadas en el informe anterior correspondientes al año 2020, se han cumplido según detalla:

1. Finalizó en el 2022 con la adopción e implementación de la gestión de la Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información (Gestión de Riesgos). La Unidad de Riesgos finalizó el 2020/2022 los planes de adopción de Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.
2. Realizó en el 2022 la revisión y/o actualización de Instrucción de Contorno Bona consistente en nuevos marcos de la Gestión Financiera para la Preservación de Valores de Dinero y de Activo, Ley del Banco de Información (BIBIA) y otras normativas relacionadas (Ley de Gestión y Desarrollo Humano). Durante el año 2022 se realizó una primera propuesta de cambios al instructivo de Contorno Bona. A nivel de seguimiento continuo con los análisis, revisiones y mejoras efectuadas en el año 2022.

V. CONCLUSIONES

1. No se han detectado elementos que generen incumplimiento o parcialidad, debiendo mantenerse los controles que se están ejecutando y regularlos con base a los requeridos por las Normas Técnicas de Contorno Corporativo.
2. Presentar los oportunos de informes a las instancias respectivas que permitan el cumplimiento de las obligaciones establecidas tanto como informes de Cumplimiento de Contorno (CC) Regulatorio, Informe de Auditoría Interna, entre otros.

VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA O BRECHAS IDENTIFICADAS

1. Considerar la actualización del instructivo para la Gestión de la Seguridad de la Información, por el impacto de la modificación de nombre de la normativa interna (contorno) y otras mejoras que se identifiquen (Gestión de Riesgos).
2. Realizar la revisión y/o actualización de Instrucción de Contorno Bona, para incorporar nuevos marcos normativos (regulatorios) sobre la política de control interno de empresas (Ley de Gestión y Desarrollo Humano).

Anexo 2

Informe del Cumplimiento de las Políticas
de Gestión y Control de Conflictos de Interés,
y Operaciones con Partes Relacionadas

I. INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NTG-G), se ha desarrollado el presente sistema de cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas, respaldado en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NTG-G).

II. OBJETIVOS

Constituir un marco al presente informe, sobre acciones y actividades desarrolladas en el Fondo Social para la vivienda, que tienen como fin dicho cumplimiento a la política de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, respaldado en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NTG-G).

III. MARCO LEGAL

Conforme al artículo octavo, párrafo 5 de la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NTG-G) "La alta Gerencia deberá elaborar un informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, el cual formará parte del Informe Social de Gobierno Corporativo".

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

- a) La identidad de las personas que han estado sujetas al conflicto de interés;
- b) El departamento o área implicadas en el conflicto de interés;
- c) Forma en la que se resuelve el conflicto;
- d) Política de suspensión del conflicto y descripción detallada de la situación;
- e) Documentos que respalden al conflicto, cuando fueren aplicables;
- f) Instrumentos o artículos financieros a los que haya referencias al conflicto, cuando fueren aplicables;
- g) Descripción del proceso de gestión, implementación, acción o sea, subsanación de la situación;
- h) Fecha de subsanación de conflictos de interés;
- i) Descripción de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando sean fueren aplicables.

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

IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Se analizaron diversas actividades de la Administración Pública Superior, Gubernativa y Judicial de Chile, a través de la revisión del Reglamento y en distintos momentos del desarrollo del programa, identificando Conflictos de Interés dentro de la Institución.

V. CONCLUSIÓN

En vista de la anterior información se concluye que, para el período comprendido de 2010 a 2012, el CONSEJO DE LA JEFATURA SUPLENTE no se vieron casos de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, lo cual se respalda en la Norma Técnica de Conflictos de Interés (NTI-01) Consejo Corporativo (NTI-01) Consejo Corporativo (NTI-01).

