

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019**

San Salvador, Abril 2019

**CONTENIDO**

[I. INTRODUCCIÓN 1](#_Toc5890216)

[II. RESUMEN EJECUTIVO 2](#_Toc5890217)

[III. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN 4](#_Toc5890218)

[IV. GESTIÓN ESTRATÉGICA 6](#_Toc5890219)

[1. Generalidades 6](#_Toc5890220)

[2. Pensamiento Estratégico 6](#_Toc5890221)

[3. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019. 7](#_Toc5890222)

[4. Alineación del PEI con el Plan Quinquenal de Desarrollo 9](#_Toc5890223)

[5. Plan Anual Operativo 2019 10](#_Toc5890224)

[V. PRINCIPALES RESULTADOS. 11](#_Toc5890225)

[1. Soluciones habitacionales. 11](#_Toc5890226)

[2. Créditos Otorgados. 12](#_Toc5890227)

[a. Por línea financiera. 12](#_Toc5890228)

[b. Por ingresos del solicitante. 13](#_Toc5890229)

[c. Por género del solicitante. 14](#_Toc5890230)

[d. Por edad del solicitante. 15](#_Toc5890231)

[e. Por zona geográfica. 16](#_Toc5890232)

[f. Créditos otorgados FSV y Bancos del Sistema Financiero. 17](#_Toc5890233)

[g. Participación de mercado FSV y Bancos del Sistema Financiero. 18](#_Toc5890234)

[3. Crédito por Programas. 19](#_Toc5890235)

[a. Programa Vivienda Cercana. 19](#_Toc5890236)

[b. Programa Aporte y Crédito. 20](#_Toc5890237)

[c. Programa Casa Joven. 21](#_Toc5890238)

[d. Programa Vivienda Social. 22](#_Toc5890239)

[e. Programa Casa Mujer. 23](#_Toc5890240)

[f. Programa Vivienda en Altura. 24](#_Toc5890241)

[4. Cartera Hipotecaria. 25](#_Toc5890242)

[a. Cartera hipotecaria administrada. 25](#_Toc5890243)

[b. Reducción del Índice de Mora. 26](#_Toc5890244)

[c. Programa Especial Policía Nacional Civil 27](#_Toc5890245)

[d. Proceso prejudicial de conciliación. 27](#_Toc5890246)

[VI. MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL. 28](#_Toc5890247)

[1. Consolidación de puntos de atención. 28](#_Toc5890248)

[a. Sucursal Paseo. 28](#_Toc5890249)

[b. Ventanillas de atención en Estados Unidos 29](#_Toc5890250)

[2. Trámites de reclamos de seguros. 29](#_Toc5890251)

[3. Mecanismos de acercamiento de servicios a la población. 30](#_Toc5890252)

[4. Seguimiento de la satisfacción del cliente 32](#_Toc5890253)

[5. Fomento a la cultura de pago puntual. 33](#_Toc5890254)

[6. Otros logros relevantes 34](#_Toc5890255)

[a. Sistema de Gestión de Calidad (SGC). 34](#_Toc5890256)

[b. Clasificación de Riesgo 35](#_Toc5890257)

[c. Distinciones recibidas. 36](#_Toc5890258)

[d. Otras acciones relevantes 38](#_Toc5890259)

[VII. OTRAS ACCIONES EJECUTADAS 39](#_Toc5890260)

[1. Proyectos 39](#_Toc5890261)

[a. Proyectos finalizados. 39](#_Toc5890262)

[b. Proyectos que no pudieron ejecutarse. 39](#_Toc5890263)

[c. Proyectos en ejecución. 39](#_Toc5890264)

[2. Mecanismos de participación ciudadana 39](#_Toc5890265)

[a. Programa de Capacitaciones en “Derecho de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Educación Financiera”. 40](#_Toc5890266)

[b. Participación ciudadana y rendición de cuentas. 41](#_Toc5890267)

[c. Rendición de cuentas. 41](#_Toc5890268)

[3. Contrataciones y adquisiciones 42](#_Toc5890269)

[a. Contrataciones Ejecutadas. 42](#_Toc5890270)

[b. Prórrogas Ejecutadas. 42](#_Toc5890271)

[c. Procesos en Ejecución. 42](#_Toc5890272)

[4. Contratación de personal. 43](#_Toc5890273)

[5. Denuncias y reclamos. 44](#_Toc5890274)

[a. Denuncias interpuestas por el FSV ante la Fiscalía General de la República y el Tribunal de Ética Gubernamental. 44](#_Toc5890275)

[b. Reclamos presentados por clientes. 44](#_Toc5890276)

[VIII. DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS. 46](#_Toc5890277)

[IX. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. 47](#_Toc5890278)

[1. Estados Financieros. 47](#_Toc5890279)

[2. Ejecución presupuestaria. 51](#_Toc5890280)

[3. Flujo de fondos 52](#_Toc5890281)

[X. PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2019- MAYO 2020. 52](#_Toc5890282)

[XI. ANEXOS 53](#_Toc5890283)

# INTRODUCCIÓN

El Fondo Social para la Vivienda presenta a la población salvadoreña su Informe de Rendición de Cuentas 2019 correspondiente al período Junio 2014 - Mayo 2019, en el que se consolidan los resultados obtenidos en el gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, el cual está definido por los lineamientos contenidos en el Plan Quinquenal de Desarrollo. El FSV continúa generando cambios y mejoras en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

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

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

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

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

En la sección **Otras Acciones Ejecutadas** se evidencian los resultados obtenidos en los diferentes mecanismos de participación ciudadana, denuncias y reclamos, entre otros tópicos. La sección de **Dificultades Enfrentadas y Acciones para Superarlas** detalla las dificultades enfrentadas por el FSV, entre ellas destaca la gestión de recursos de fondeo en condiciones favorables entre otros. La sección de **Gestión Financiera y Ejecución Presupuestaria**, refleja los principales resultados financieros, el presupuesto, su ejecución y el flujo de los fondos. Finalmente, en la sección de **Proyecciones de Inversión** se establecen las estimaciones proyectadas para el período Junio 2019- Mayo 2020.

# RESUMEN EJECUTIVO

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

Las acciones desarrolladas por la institución en el periodo Junio 2014 - Mayo 2019, se presentan en 5 apartados, que evidencian el cumplimiento del pensamiento institucional, logrando la atención de las necesidades de los trabajadores salvadoreños y su familia. A continuación se detallan brevemente los principales resultados expuestos en este informe:

1. **GESTIÓN ESTRATÉGICA**

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015 – 2019 del FSV se compone de **73 proyectos y acciones**, así como de **140 indicadores** con sus correspondientes metas; estos proyectos se agrupan en 5 grandes áreas estratégicas: 1) *Acceso a Soluciones Habitacionales*, 2) *Gestión crediticia*, 3) *Servicio al cliente*, 4) *Fortalecimiento Financiero* y 5) *Desarrollo institucional;* cuya finalidad es alinearse para alcanzar el objetivo de facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional. Los resultados en términos de impacto esperado se prevén principalmente en la colocación de **29,087** créditos por un monto de **US$523.93 millones**, en mantener una institución fortalecida y auto sostenible asegurando el acceso al crédito y en brindar servicios más eficientes a los usuarios del FSV en cuanto a tiempos de respuesta.

El FSV ha alineado su PEI al Plan Quinquenal de Desarrollo con el objeto de brindar oportunidades a la población salvadoreña. Es así como el FSV establece el Plan Anual Operativo para el año 2019, que contiene **42 proyectos y acciones** que concentran **55 indicadores**; entre las principales acciones se pueden mencionar: otorgamiento de créditos, mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos, medición del grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibidos y gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV, entre otros.

1. **PRINCIPALES RESULTADOS**

En el periodo Junio 2014 – Mayo 2019 se otorgaron **30,437 créditos** por **US$543.15 millones**, contribuyendo así a elevar el nivel de vida de más de **127,000 salvadoreños** que ahora poseen vivienda propia.

Clasificando los créditos otorgados por ingresos, se evidencia el rol social de la institución en el otorgamiento de **25,693 créditos** por **US$363.68 millones** a salvadoreños con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, esto representa el **84.4%** del total de créditos otorgados. Atendiendo al principio de equidad de género, el FSV en el periodo de estudio otorgó **13,570 créditos** por **US$238.92 millones** a mujeres como deudoras principales del crédito representando un **44.6%**. También se ha potenciado la inversión y el acceso a vivienda digna a jóvenes, habiendo colocado **7,153 créditos** por **US$119.85 millones** entre población de 18 a 25 años.

El FSV mantuvo su liderazgo en el sistema financiero salvadoreño concentrando el **66.0%** del total de cartera hipotecaria administrada, según estadísticas publicadas por la Superintendencia del Sistema Financiero al cierre de marzo.

El otorgamiento de créditos por programas, de Junio 2014 a Mayo 2019 obtuvo resultados favorables, entre los que destacan:

* Programa Vivienda Cercana, con **860** **créditos** otorgados por **US$29.75 millones.**
* Programa Aporte y Crédito, con **1,276 créditos** otorgados por **US$31.22 millones.**
* Programa Casa Joven, que benefició a **5,848** jóvenes con una inversión de **US$109.62 millones.**
* Programa Vivienda Social benefició a **1,030** familias por un monto de **US$10.64** millones.
* Programa Casa Mujer benefició a **720** mujeres como deudoras principales por un monto de **US$12.78** millones.
* Programa vivienda en altura colocó **8** créditos por **US$0.86** millones.

Entre los principales resultados de la cartera hipotecaria, se registra un total de **120,105** préstamos administrados por un monto de **US$1,132.93 millones**, ratificando la calidad de cartera razonable que, a su vez, muestra un buen desempeño financiero. Al mes de Marzo 2019, se mantuvo la sanidad de la cartera hipotecaria registrando un índice de mora de **3.63%.** Una de las medidas en este periodo fue que el FSV impulsó el **proceso prejudicial de conciliación** que tiene como objetivo brindar alternativas de solución prejudiciales a los clientes que se encuentran en mora.

1. **MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.**

EL FSV como parte de la modernización institucional, impulsó medidas para el acercamiento de los servicios a la población, entre las principales se pueden mencionar la consolidación de la Sucursal Paseo, en la cual desde su apertura se han escriturado un total de **1,036 créditos** por un monto de **US$25.00 millones**; la Ventanilla de Atención en el Consulado de El Salvador en Los Ángeles, que ha atendido un total de **973 clientes**, escriturado **106 créditos** por **US$4.69 millones**; la Ventanilla de Atención en el Consulado de El Salvador en Long Island, que ha atendido un total de **552 clientes**, escriturado **8 créditos** por **US$0.28 millones**; la Ventanilla de Atención en el Consulado de El Salvador en Silver Spring, que ha atendido un total de **300 clientes**. También se detallan los resultados de las gestiones realizadas por los clientes a través de los diferentes canales de atención al cliente, reclamos de seguros, entre otros.

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

En el periodo informado, la institución ha recibido distinciones por su destacada labor, entre ellas el Premio Nacional de Medio Ambiente 2018 otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales; el premio "Constructores de la Ética Pública 2018” otorgado por el Tribunal de Ética Gubernamental otorgó, y el reconocimiento “Prudencia Ayala” del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.

1. **OTRAS ACCIONES EJECUTADAS**

El informe también evidencia los principales proyectos y acciones ejecutadas, desistidas y finalizadas en el periodo presentado. Los mecanismos de participación ciudadana expuestos en el documento, se resumen en el proceso de Rendición de Cuentas periodo Junio 2018 – Mayo 2019 y los resultados más importantes obtenidos por el cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

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

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

1. **DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS**

En este apartado se detallan las dificultades enfrentadas por el FSV, entre ellas destaca la gestión de recursos de fondeo en condiciones favorables; además, se detallan las acciones desarrolladas para su resolución.

1. **GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

Sobre este aspecto se presentan las cifras consolidadas anuales de la gestión financiera de la institución y la ejecución del presupuesto, el cual presentó para el periodo Junio 2018 – Mayo 2019 la ejecución de **US$158.06 millones** en el rubro de ingresos y **US$156.17** **millones** en el rubro de egresos.

1. **PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2019 – MAYO 2020**

En este apartado se presenta la utilización de los recursos disponibles para inversión en el próximo periodo, desagregada por las principales líneas de financiamiento disponibles en el FSV, siendo para el periodo de Junio 2019 – Mayo 2020 la proyección de **5,775 créditos** por **US$95.49 millones.**

# METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

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

1. Creación de la Comisión Institucional para la ejecución del proceso de Rendición de Cuentas 2019, responsable de crear y ejecutar la programación de las actividades que garantizan el derecho del ciudadano a informarse, cuestionar y recibir explicaciones de los aspectos relevantes en la gestión de la institución.
2. Realización de Consulta Previa a público externo y actores sociales, a efecto de identificar los tópicos relevantes y de interés para ellos, así como los métodos para llevar a cabo una eficaz la rendición de cuentas a la población.
3. Elaboración de una propuesta de contenido para el Informe de Rendición de Cuentas, la cual fue remitida a diferentes Gerencias y Unidades de la Institución, a fin de centralizar el esfuerzo de todos en la preparación del Informe de Rendición de Cuentas y su respectiva presentación.
4. Una vez recopilada e integrada la información correspondiente al Informe y a la Presentación, éstos fueron revisados por el Presidente y Director Ejecutivo, el Gerente General y la Comisión Institucional de Rendición de Cuentas.
5. Finalmente, en una Memoria se registraron los detalles de las actividades ejecutadas, incluyendo los aspectos relevantes de los eventos internos y externos de Rendición de Cuentas.

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

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

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

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

# GESTIÓN ESTRATÉGICA

## Generalidades

**Antecedentes**

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

**Creación y objeto**

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

## Pensamiento Estratégico

**VISIÓN**

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

**MISIÓN**

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

**PRINCIPIOS**

* + - Solidaridad.
    - Inclusión.
    - Equidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD**

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

**VALORES**

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

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

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

El Plan Estratégico Institucional 2015-2019 del FSV cuenta con 73 proyectos y acciones, así como con 140 indicadores con sus correspondientes metas.[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| **ÁREAS ESTRATÉGICAS** | **OBJETIVO** |

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

* Contribuir a reducir el déficit habitacional con el otorgamiento de 29,087 créditos a igual número de familias por un monto de US$523.93 millones.
* Mantener una institución fortalecida y auto sostenible que facilite y asegure el acceso al crédito a familias de menores recursos económicos que necesitan adquirir su vivienda.
* Brindar servicios más eficientes a los usuarios del FSV en cuanto a tiempos de respuesta y mantenernos cercanos a la población.

## Alineación del PEI con el Plan Quinquenal de Desarrollo

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

**PQD**

**El Salvador, Productivo, Educado y Seguro**



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



**Plan Estratégico**

**2015- 2019 FSV**

## Plan Anual Operativo 2019

El Plan Anual Operativo 2019 actualmente consta de 5 áreas estratégicas que ejecutan 42 proyectos y acciones; posee 55 indicadores. Entre los principales proyectos y resultados se identifican los siguientes[[2]](#footnote-2):

# PRINCIPALES RESULTADOS.

## Soluciones habitacionales.

Durante el periodo de gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, el FSV ha otorgado **30,637** soluciones habitacionales por **US$544.39** millones, contribuyendo así a elevar el nivel de vida de más de **128,675** salvadoreños que ahora cuentan con una vivienda propia. De la totalidad de soluciones habitacionales, el **99.3%** corresponde a créditos escriturados y el **0.7%** restante a venta de activos al contado.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soluciones Habitacionales** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Créditos | 25,006 | 99.4% | $449.56 | 99.8% |  | 5,431 | 99.3% | $93.59 | 99.6% |  | 30,437 | $543.15 |
| Ventas al contado | 161 | 0.6% | $0.83 | 0.2% |  | 39 | 0.7% | $0.41 | 0.4% |  | 200 | $1.24 |
| **Familias Beneficiadas** | **25,167** | **100.0%** | **$450.39** | **100.0%** |  | **5,470** | **100.0%** | **$94.00** | **100.0%** |  | **30,637** | **$544.39** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

## Créditos Otorgados.

La gestión crediticia del FSV en el período Junio 2014 – Mayo 2019 registró el otorgamiento de créditos a **30,437** familias por un monto de **US$543.15** millones, beneficiando a más de **127,000** salvadoreños. A continuación se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: línea financiera, zona geográfica, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

### Por línea financiera.

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

Durante el periodo Junio 2014 – Mayo 2019 el FSV benefició a **30,437** familias con créditos por un monto de **US$543.15** millones, los cuales de acuerdo a las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, evidencian una mayor concentración en *Vivienda Usada* con **17,827** créditos por un monto de **US$287.29** millones, luego se posiciona la *Vivienda Nueva* con **6,484** créditos por **US$191.50** millones, la *Vivienda del FSV* con **4,008** créditos por **US$39.13** y finalmente *Otras Líneas* que totalizaron **2,118** créditos por **US$25.23** millones.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea Financiera** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Vivienda Nueva | 5,825 | 23.3% | $169.91 | 37.8% |  | 659 | 12.1% | $21.59 | 23.1% |  | 6,484 | $191.50 |
| Vivienda Usada | 14,218 | 56.9% | $228.14 | 50.7% |  | 3,609 | 66.4% | $59.15 | 63.2% |  | 17,827 | $287.29 |
| Viviendas del FSV | 3,272 | 13.1% | $31.72 | 7.1% |  | 736 | 13.6% | $7.41 | 7.9% |  | 4,008 | $39.13 |
| Otras Líneas\* | 1,691 | 6.8% | $19.79 | 4.4% |  | 427 | 7.9% | $5.44 | 5.8% |  | 2,118 | $25.23 |
| **Familias Beneficiadas** | **25,006** | **100.0%** | **$449.56** | **100.0%** |  | **5,431** | **100.0%** | **$93.59** | **100.0%** |  | **30,437** | **$543.15** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

### Por ingresos del solicitante[[3]](#footnote-3).

Para Junio 2014 – Mayo 2019 el FSV fortaleciendo su rol social en beneficio de los sectores vulnerables cuyo ingreso es de *hasta 4 salarios mínimos*, otorgó **25,693** créditos por **US$363.68** millones, significando el **84.4%** del total de número orientados a ese segmento y, los restantes **15.6%** en **4,744** créditos por **US$179.47** millones se destinaron para familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estrato Salarial** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Hasta 2.5 S.M. | 15,920 | 63.7% | $193.28 | 43.0% |  | 3,974 | 73.2% | $52.13 | 55.7% |  | 19,894 | $245.41 |
| De 2.5 a 4.0 S.M. | 4,949 | 19.8% | $99.00 | 22.0% |  | 850 | 15.6% | $19.27 | 20.6% |  | 5,799 | $118.27 |
| Más de 4.0 S.M. | 4,137 | 16.5% | $157.28 | 35.0% |  | 607 | 11.2% | $22.19 | 23.7% |  | 4,744 | $179.47 |
| **Familias Beneficiadas** | **25,006** | **100.0%** | **$449.56** | **100.0%** |  | **5,431** | **100.0%** | **$93.59** | **100.0%** |  | **30,437** | **$543.15** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

### Por género del solicitante.

Atendiendo al compromiso de la presente gestión de Gobierno, para alcanzar una vida digna y a la vez contribuir a la igualdad de género, para el período Junio 2014 – Mayo 2019, el FSV otorgó **13,570** créditos por **US$238.92** millones a mujeres como deudoras principales.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Créditos otorgados** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Mujeres | 10,826 | 43.3% | $191.16 | 42.5% |  | 2,744 | 50.5% | $47.76 | 51.0% |  | 13,570 | $238.92 |
| Hombres | 14,180 | 56.7% | $258.40 | 57.5% |  | 2,687 | 49.5% | $45.83 | 49.0% |  | 16,867 | $304.23 |
| **Familias Beneficiadas** | **25,006** | **100.0%** | **$449.56** | **100.0%** |  | **5,431** | **100.0%** | **$93.59** | **100.0%** |  | **30,437** | **$543.15** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

### Por edad del solicitante.

Otro aspecto relevante que ha potencializado el FSV en la actual gestión, es la distribución de créditos por edad del solicitante de Junio 2014 - Mayo 2019, habiendo concentrado el otorgamiento de créditos en el rango *de 26 a 60 años* por un total de **22,807** créditos por **US$412.86** millones, seguido por el rango de *hasta 25 años* con **7,153** créditos por **US$119.85** millones y, el rango *de 61 a 70 años* concentró **477** créditos por **US$10.44** millones.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Edad del solicitante** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones** |
| Hasta 25 años | 5,731 | 22.9% | $96.48 | 21.5% |  | 1,422 | 26.2% | $23.37 | 25.0% |  | 7,153 | $119.85 |
| De 26 a 60 años | 18,902 | 75.6% | $344.65 | 76.7% |  | 3,905 | 71.9% | $68.21 | 72.9% |  | 22,807 | $412.86 |
| De 61 a 70 años | 373 | 1.5% | $8.43 | 1.8% |  | 104 | 1.9% | $2.01 | 2.1% |  | 477 | $10.44 |
| **Familias beneficiadas** | **25,006** | **100.0%** | **$449.56** | **100.0%** |  | **5,431** | **100.0%** | **$93.59** | **100.0%** |  | **30,437** | **$543.15** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

### Por zona geográfica.

En el período Junio 2014 – Mayo 2019 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados; la *Zona Central* mostró una mayor participación con **24,462** créditos otorgados por **US$424.64** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **4,514** créditos por **US$89.84** millones y **1,461** créditos por **US$28.67** millones que pertenecen a la *Zona Oriental*.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Créditos otorgados** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2018** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Zona Occidental | 3,631 | 14.5% | $71.08 | 15.8% |  | 883 | 16.3% | $18.76 | 20.0% |  | 4,514 | $89.84 |
| Zona Central | 20,206 | 80.8% | $356.19 | 79.2% |  | 4,256 | 78.4% | $68.45 | 73.1% |  | 24,462 | $424.64 |
| Zona Oriental | 1,169 | 4.7% | $22.29 | 5.0% |  | 292 | 5.3% | $6.38 | 6.9% |  | 1,461 | $28.67 |
| **Familias Beneficiadas** | **25,006** | **100.0%** | **$449.56** | **100.0%** |  | **5,431** | **100.0%** | **$93.59** | **100.0%** |  | **30,437** | **$543.15** |

**Zona**

**Occidental**

**4,514 créditos por   
US$89.84 millones**

**14.8%**

**Zona Central  
24,462 créditos por   
US$424.64 millones**

**80.4%**

**Zona Oriental   
1,461 créditos por   
US$28.67 millones**

**4.8%**

### Créditos otorgados FSV y Bancos del Sistema Financiero.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Créditos Otorgados** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Marzo 2019** | | | |  | **Junio 2014 – Marzo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| FSV | 25,006 | 46.7% | $449.57 | 24.7% |  | 4,491 | 44.1% | $78.63 | 20.1% |  | 29,497 | $528.20 |
| Sistema Financiero + FSV | 53,513 | 100.0% | $1,823.71 | 100.0% |  | 10,181 | 100.0% | $391.59 | 100.0% |  | 63,694 | $2,215.30 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Participación en créditos otorgados FSV - Sistema Financiero**  **Junio 2014 a Marzo 2019** | |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

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

Al mes de Marzo 2019, el FSV logró una participación de **66.0%** referente a la cartera hipotecaria administrada, de acuerdo a estadísticas publicadas en el sitio web de la Superintendencia del Sistema Financiero.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cartera Hipotecaria** | **Mayo 2015** | |  | **Mayo 2016** | |  | **Mayo 2017** | |  | **Mayo 2018** | |  | **Marzo 2019** | |
| **Número** | **Millones $** |  | **Número** | **Millones $** |  | **Número** | **Millones $** | **Número** | **Millones $** | **Número** | **Millones $** |
| FSV | 122,733 | $1,108.85 |  | 124,542 | $1,183.59 |  | 123,872 | $1,205.16 | 122,267 | $1,210.64 | 120,393 | $1,216.64 |
| Sistema Financiero+ FSV | 191,470 | $3,480.55 |  | 186,451 | $3,759.27 |  | 189,501 | $3,746.07 | 185,813 | $4,388.83 | 182,285 | $2,582.94 |

**Participación en cartera hipotecaria FSV - Sistema Financiero Marzo 2019**

## Crédito por Programas.

### Programa Vivienda Cercana.

Garantizar el derecho a una vivienda digna ha sido uno de los principales objetivos de la actual administración, por lo que el FSV a través del Programa Vivienda Cercana para salvadoreños en el exterior, propicia las condiciones para que los compatriotas accedan al crédito hipotecario y puedan invertir productivamente las remesas para adquirir una vivienda para ellos o para su familia que reside en El Salvador. Para el período Junio 2014 a Mayo 2019, fueron otorgados **860** créditos por **US$29.76** millones, siendo la línea financiera más demandada *Vivienda Nueva* con **435** créditos por **US$18.61** millones, le sigue *Vivienda Usada* con **368** créditos otorgados por **US$10.17** millones, en tercer lugar, *Otras Líneas* **31** por **US$0.58** millones y, *Viviendas del FSV* concentró **26** créditos otorgados por **US$0.39** millones.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea Financiera** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones** |
| Vivienda Nueva | 355 | 49.5% | $15.20 | 62.8% |  | 80 | 56.30% | $3.41 | 61.8% |  | 435 | $18.61 |
| Vivienda Usada | 310 | 43.2% | $8.24 | 34.0% |  | 58 | 40.34% | $1.93 | 35.0% |  | 368 | $10.17 |
| Viviendas del FSV | 25 | 3.5% | $0.30 | 1.2% |  | 1 | 0.84% | $0.09 | 1.6% |  | 26 | $0.39 |
| Otras Líneas\* | 27 | 3.8% | $0.50 | 2.0% |  | 4 | 2.52% | $0.09 | 1.6% |  | 31 | $0.59 |
| **Familias Beneficiadas** | **717** | **100.0%** | **$24.24** | **100.0%** |  | **143** | **100.0%** | **$5.52** | **100.0%** |  | **860** | **$29.76** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** |
|  |  |

### Programa Aporte y Crédito.

Como parte de la política de inclusión, el FSV brinda condiciones favorables a trabajadores independientes, profesionales y comerciantes de la micro, pequeña y mediana empresa, entre otros con ingresos variables. A continuación se muestran los resultados obtenidos en el periodo Junio 2014 – Mayo 2019, donde fueron otorgados **1,276** créditos por **US$31.22** millones siendo la línea financiera más demandada *Vivienda Nueva* con **724** créditos por **US$22.84** millones; por su parte, la *Vivienda Usada* representó **489** créditos por **US$7.72** millones y los restantes **63** créditos por **US$0.66** millones en *Otras Líneas*.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea Financiera** | **Junio 2014 – Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 – Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 – Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Vivienda Nueva | 634 | 58.2% | $19.82 | 73.9% |  | 90 | 48.1% | $3.02 | 68.5% |  | 724 | $22.84 |
| Vivienda Usada | 399 | 36.6% | $6.39 | 23.8% |  | 90 | 48.1% | $1.33 | 30.1% |  | 489 | $7.72 |
| Otras Líneas | 56 | 5.2% | $0.60 | 2.3% |  | 7 | 3.8% | $0.06 | 1.4% |  | 63 | $0.66 |
| **Familias Beneficiadas** | **1,089** | **100.0%** | **$26.81** | **100.0%** |  | **187** | **100.0%** | **$4.41** | **100.0%** |  | **1,276** | **$31.22** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** | |
|  |  |

### Programa Casa Joven.[[4]](#footnote-4)

Durante el periodo Noviembre 2014 – Mayo 2019 el Programa Casa Joven que está dirigido a jóvenes entre 18 a 25 años de edad económicamente activos, brindándoles condiciones favorables especiales para motivarles a adquirir su primera vivienda; registró excelentes resultados beneficiando a **5,848** jóvenes al invertir **US$109.63** millones en créditos. Del total de esa inversión, **942** créditos por **US$29.02** millones se destinaron a *Vivienda Nueva* y para *Vivienda Usada*, un total de **4,906** créditos otorgadospor **US$80.61** millones.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea Financiera** | **Noviembre 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Noviembre 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Vivienda Nueva | 874 | 19.0% | $26.71 | 30.6% |  | 68 | 5.4% | $2.31 | 10.4% |  | 942 | $29.02 |
| Vivienda Usada | 3,714 | 81.0% | $60.64 | 69.4% |  | 1,192 | 94.6% | $19.97 | 89.6% |  | 4,906 | $80.61 |
| **Familias Beneficiadas** | **4,588** | **100.0%** | **$87.35** | **100.0%** |  | **1,260** | **100.0%** | **$22.28** | **100.0%** |  | **5,848** | **$109.63** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** | |
|  |  |

### Programa Vivienda Social.[[5]](#footnote-5)

El Programa Vivienda Social tiene por objetivo brindar una solución habitacional a sectores de la población altamente vulnerables y de escasos recursos que, en condiciones normales, no pueden acceder a una vivienda digna para sus seres queridos. El Programa se enfoca a trabajadores independientes, comerciantes con negocio propio, personas que ejerzan un oficio independiente y empleados del sector público o privado que deseen adquirir una vivienda recuperada del FSV, en cualquier parte de El Salvador en donde existan casas disponibles.

Durante el periodo Septiembre 2017 a Mayo 2019, el FSV contribuyó mediante este programa a otorgar **1,030** créditos por un monto de **US$10.64** millones.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Septiembre 2017 - Mayo 2018** | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | |  | **Septiembre 2017 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** |  | **Número** | **Millones** |  | **Número** | **Millones** |
| Viviendas FSV | 353 | $3.61 |  | 677 | $7.03 |  | 1,030 | $10.64 |

### Programa Casa Mujer.[[6]](#footnote-6)

Es un programa que tiene por objetivo brindar una solución habitacional a mujeres en condiciones especiales, posibilitando la adquisición de una vivienda nueva, vivienda usada o un inmueble del FSV. El programa se enfoca en mujeres jefas de hogar, madres solteras, mujeres solteras o viudas, entre 26 y 45 años de edad, y que presenten ingresos familiares máximos correspondientes a US$1,000.00. En el periodo Julio 2018 a Mayo 2019, el FSV facilitó **720** créditos por un monto de **US$12.78** millones, donde fueron otorgados **643** créditos por **US$10.76** millones siendo la línea financiera más demandada *Vivienda Usada*; por su parte, la *Vivienda Nueva* representó **77** créditos por **US$2.02** millones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea Financiera** | **Julio 2018 - Mayo 2019** | | | |
| **Número** | **%** | **Millones** | **%** |
| Vivienda Nueva | 77 | 10.7% | $2.02 | 15.8% |
| Vivienda Usada | 643 | 89.3% | $10.76 | 84.2% |
| **Familias Beneficiadas** | **720** | **100.00%** | **$12.78** | **100.00%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** | |
|  |  |

### Programa Vivienda en Altura.[[7]](#footnote-7)

Es un programa piloto que el FSV ha propuesto para atender al segmento de la población trabajadora interesada en adquirir vivienda en altura, potenciando la cultura habitacional en apartamentos, así mismo se amplió el techo de financiamiento a US$150,000.00. Se considera vivienda en altura a todo edificio de apartamentos nuevos o usados con unidades habitacionales, con tres o más pisos de habitaciones. El programa está dirigido a trabajadores activos, empleados del Gobierno, empresa privada y organismos internacionales, empresarios y/o profesionales independientes.

De Noviembre 2018 a Mayo 2019, el FSV contribuyó a mejorar el bienestar de las familias salvadoreñas, mediante este programa otorgando **8** créditos por un monto de **US$0.86** millones.

En resumen el aporte de los programas crediticios es:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Fecha de creación** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | **Total** | |
| **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |
| Vivienda Cercana | Enero 2006 | 717 | $24.24 | 143 | $5.52 | 860 | $29.76 |
| Aporte Crédito | Junio 2008 | 1,089 | $26.81 | 187 | $4.41 | 1,276 | $31.22 |
| Casa Joven | Noviembre 2014 | 4,588 | $87.35 | 1,260 | $22.28 | 5,848 | $109.63 |
| Vivienda Social | Junio 2017 | 353 | $3.61 | 677 | $7.03 | 1,030 | $10.64 |
| Casa Mujer | Julio 2018 | - | - | 720 | $12.78 | 720 | $12.78 |
| Vivienda en Altura | Noviembre 2018 | - | - | 8 | $0.86 | 8 | $0.86 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones US$** | |
|  |  |

## Cartera Hipotecaria.

El FSV posee el liderazgo en el mercado hipotecario nacional. Al mes de Marzo 2019 registró el **66.0%** de participación del número de créditos para vivienda vigentes en el sistema financiero; es importante destacar que el FSV teniendo siempre en cuenta su rol social, posee mecanismos para el saneamiento de la cartera hipotecaria con el objetivo de facilitar que las familias conserven su casa propia, ofreciendo a los clientes que por diversas razones se han retrasado en el pago de su préstamo, diferentes modalidades para que puedan mantener al día el pago de su casa y conserven el patrimonio familiar.

### Cartera hipotecaria administrada.

Para el cierre de Mayo 2019 se registraron **96,989** préstamos en cartera hipotecaria por **US$902.37** millones; además, se registró un total de **120,105** préstamos administrados por **US$1,132.93** millones.

**Préstamos en Cartera Total Administrada y Cartera Hipotecaria**

|  |
| --- |
| **Número** |
|  |
| **Monto en millones US$** |
|  |

Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el periodo Junio 2014 – Mayo 2019registró **6,515,071** cuotas por un monto de **US$712.45** millones.

### Reducción del Índice de Mora.

Al mes de Marzo 2019 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de **3.63%**,dicho resultado se alcanzó principalmente por:

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Junio 2014 – Mayo 2018** | |  | **Junio 2018 – Mayo 2019** | |  | **Junio 2014 – Mayo 2019** | |
| **Soluciones brindadas al problema de mora** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |  | **Número** | **Millones** |
| Aplicación de cotizaciones | 16,438 | $3.96 | 2,334 | $0.68 |  | 18,772 | $4.64 |
| Disminución de cuotas para mantener la sanidad de la cartera | 261 | - | 51 | - |  | 312 | - |
| Plan temporal por desempleo | 91 | - | 46 | - |  | 137 | - |
| Reestructuración de deuda | 6,480 | $70.99 | 1,061 | $14.71 |  | 7,541 | $85.70 |
| Refinanciamientos | 525 | $6.53 | 212 | $2.30 |  | 737 | $8.83 |
| Planes temporales de pago | 2,101 | - | 228 | - |  | 2,329 | - |
| **Total** | **25,896** | **$81.48** | **3,932** | **$17.69** |  | **29,828** | **$99.17** |

### Programa Especial Policía Nacional Civil

Desde mayo 2015, el FSV impulsó un programa especial dirigido a agentes de la corporación policial que ofrece permutas y alternativas especiales de pago, para que los agentes cambien de vivienda a causa de la violencia, a través de permutas de viviendas disponibles en el FSV o realizando una suspensión temporal del pago de las cuotas hipotecarias.



En el marco del programa especial dirigido a agentes de la Policía Nacional Civil, durante el período Mayo 2015 – Mayo 2019 se recibieron **161** solicitudes para trámites de suspensión temporal del pago de las cuotas hipotecarias para miembros de la corporación policial, distribuidas de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **141** | clientes se les aprobó y activó la suspensión del pago. |
| **9** | casos que optaron por la permuta. |
| **11** | expedientes devueltos por desistir y no cumplir con los requisitos establecidos. |

### Proceso prejudicial de conciliación.

En el periodo Mayo 2017 – Mayo 2019, mediante este plan, el cual promueve alternativas de solución a través de la figura legal de la conciliación con los clientes que se encuentran en mora, según cartera hipotecaria de cuentas de orden, se obtuvieron los siguientes resultados:

* Se ejecutaron **423** procesos de conciliación, de los cuales **259** clientes conciliaron con un acuerdo de pago, **43** clientes no pudieron ser citados a la audiencia, **69** clientes no se presentaron a la audiencia, **41** casos no fueron admitidos en los diferentes juzgados, **11** clientes no aceptaron ningún acuerdo de pago.

# MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.

El FSV en el periodo Junio 2018 – Mayo 2019 impulsó importantes medidas de modernización y fortalecimiento institucional y financiero, convirtiéndola en una institución más preparada para enfrentar los retos posteriores y abrir mayores posibilidades de acceso a créditos; entre las medidas se encuentran:

## Creación y consolidación de puntos de atención.

### Sucursal Paseo.



Con el objetivo de modernizar y acercar los servicios, el FSV facilita el acceso a créditos hipotecarios a las familias por medio de la sucursal Paseo, descentralizando el servicio y brindando mayor accesibilidad, modernas instalaciones, atención personalizada y horarios convenientes.

Entre los trámites que se realizan en dicha sucursal se encuentran: precalificación de solicitudes de crédito, consulta de información de requisitos, condiciones y ventajas, información sobre la oferta de vivienda nueva, recepción de solicitudes. Asimismo, la generación de estados de cuentas, consultas sobre cobertura de seguro, opciones para el pago de mora y formas de pagos, entre otros servicios.

En el periodo junio 2018 – mayo 2019 se escrituraron **253** créditos por un monto de **US$5.70** millones provenientes de dicha sucursal, beneficiando a más de **1,000** salvadoreños. Desde su apertura en junio 2015 – mayo 2019 se escrituraron un total de **996** créditos por un monto de **US$24.09** millones de dólares beneficiando a más de **4,100** salvadoreños.

### Creación de Ventanillas de atención en Estados Unidos

Con el objetivo de acercar sus servicios a los salvadoreños en el exterior, el FSV inauguró ventanillas de atención en consulados de El Salvador en Estados Unidos:



* 9 de diciembre de 2015: Consulado de Los Ángeles, California: En el periodo junio 2018 – mayo 2019 se atendieron **182** personas en dicho punto y se han escriturado un total de **38** créditos por un monto de **US$1.63** millones provenientes de dicha ventanilla. En el periodo diciembre 2015 – mayo 2019 se atendieron un total de **973** personas y se han escriturado un total de **106** créditos por un monto de **US$4.69** millones.
* 11 de septiembre de 2018: Consulado de Long Island, Nueva York: De septiembre 2018 – mayo 2019 se atendieron **552** personas y se han escriturado un total de **8** créditos por un monto de **US$0.28** millones provenientes de dicha ventanilla.
* 28 de noviembre 2018: Consulado de Silver Spring, Maryland: En periodo noviembre 2018 – mayo 2019 se atendieron **300** personas.

En dichas ventanillas se realizan precalificaciones, se brinda información de las líneas y programas crediticios, proyectos habitacionales en El Salvador, solicitudes en trámite y canales de pago; además se recibe documentación para iniciar trámite de crédito y se facilitan modelos de poderes oficiales, entre otros servicios.

## Trámites de reclamos de seguros.

El FSV, con el otorgamiento de créditos, brinda una amplia cobertura para para la protección del patrimonio familiar, incluyendo seguro de daño y de deuda. Las pólizas de seguros contemplan un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda protegiendo su construcción original, así como remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan reportado y/o financiado por el FSV. Por su parte, el seguro de deuda es aplicado en los casos de muerte del deudor o codeudor y por invalidez**[[8]](#footnote-8)**. Además, la vivienda y el saldo de la deuda están asegurados mientras el financiamiento esté vigente. Para el período Junio 2014 – Mayo 2019 se atendieron un total de **27,326** reclamos de seguros por **US$20.14** millones. Los resultados se detallan a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Póliza** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones** |
| Seguro de daño | 20,840 | 93.4% | $3.64 | 22.8% |  | 4,620 | 92.3% | $0.80 | 19.4% |  | 25,460 | $4.44 |
| Seguro de deuda | 1,480 | 6.6% | $12.39 | 77.2% |  | 386 | 7.7% | $3.31 | 80.6% |  | 1,866 | $15.70 |
| **Total** | **22,320** | **100.0%** | **$16.03** | **100.0%** |  | **5,006** | **100.0%** | **$4.11** | **100.0%** |  | **27,326** | **$20.14** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto en millones de US$** |
|  |  |

## Mecanismos de acercamiento de servicios a la población.

Durante el período Junio 2018 – Mayo 2019 se desarrollaron los siguientes mecanismos de acercamiento a la población:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Centro de atención telefónica del FSV (Call Center)**   Se atendió un total de **64,038** llamadas, registradas de la siguiente manera:   * 60,864 se recibieron en Call Center 190 y * 3,174 a través de la línea gratuita para Estados Unidos.   Mediante esta vía se brindó información sobre: líneas de crédito, precalificaciones, información de seguros, mora de préstamos, entre otros. |  |
|  | 1. **“Tu Fondo Móvil”**:se participó en **232** eventos atendiendo **3,872** clientes:  * 106 Visitas a empresas con 2,515 clientes atendidos; * 5 Ferias de Viviendas en centros comerciales con 705 clientes atendidos; * 40 Ferias de Viviendas en Proyectos Vivienda Nueva con 307 clientes atendidos; * 81 eventos diversos relacionados a volanteo y perifoneo con 345 clientes atendidos.   Se brindó 187 atenciones de servicios electrónicos tu Fondo Móvil a 1,800 clientes. |
| 1. **Canales de pago.**   El FSV brinda una amplia red de puntos de pago:   * + - * Pago Electrónico Gobierno de El Salvador (PAGOES), un total de 108,582 abonos a préstamos por un monto de US$13,042,684.09 millones;       * Pagos a través de sitio web con un total de 4,604 clientes matriculados;       * Pagos en más de 1,400 puntos de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco G&T Continental, Banco Promerica y Banco Hipotecario. Así mismo, se pueden realizar abonos, a través de todos los establecimientos de Puntoxpress, excepto Súper Selectos, y en los Corresponsales Financieros de Banco Promerica localizados en todo el país. |  |
|  | 1. **Medios electrónicos**   De Junio 2018 – Mayo 2019 los clientes realizaron:   * + - * 123,258 consultas en Kioscos;       * 468,321 visitas en Sitio Web;       * 165,091 consultas desde FSV APP;       * 12,150 consultas a través de Facebook y       * 539 precalificaciones desde dispositivos móviles. |
| 1. **Atención personalizada en todas sus Agencias**   De Junio 2018 a Mayo 2019 se atendieron **244,508** clientes de la siguiente manera:   * + - * 181,091 en Oficina Central;       * 23,433 en Agencia Santa Ana;       * 18,062 en Agencia San Miguel y       * 21,922 en Sucursal Paseo. |  |

## Seguimiento de la satisfacción del cliente[[9]](#footnote-9)

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad, la atención brindada a los clientes actuales y futuros es de mucha importancia, por lo que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener información valiosa para el proceso de mejora continua. Para el mes de diciembre 2018 los resultados más relevantes fueron:

|  |  |
| --- | --- |
|  | * El índice de satisfacción al cliente fue de **91.62%**. |
|  | * El índice de recomendación fue de **85.00%**. |

## Fomento a la cultura de pago puntual.

El Fondo Social para la Vivienda realizó el 7 de diciembre, el sorteo de la Promoción del Cliente Puntual denominada “Con el FSV ¡Pagas a tiempo y ganas!”, con la cual se busca fortalecer la cultura de pago responsable entre los clientes.



El sorteo se realizó de forma electrónica y aleatoria y participaron los clientes que pagaron su préstamo al día al 30 de noviembre, a través de las diferentes formas de pago: descuentos por planilla, pago directo, pago electrónico, así como salvadoreños en el exterior. El sorteo se transmitió en vivo a través de Facebook Live, en donde se conoció a los 125 ganadores propietarios y 70 suplentes de: 3 motocicletas, 2 juegos de sala, 3 refrigeradoras de 8 pies, 4 televisores LED de 32 pulgadas, 4 bicicletas y 4 cocinas, 5 juegos de comedor y 100 certificados de supermercado.

## Otros logros relevantes

### Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El FSV es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2015 para las actividades de prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en la totalidad de sus 22 procesos, desde Abril 2015. Los resultados de las auditorías del SGC han ratificado la eficacia del Sistema, y en consecuencia, la certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 y actualmente ISO 9001:2015.

Este logro evidencia la Mejora Continua del Sistema, reflejo del trabajo en equipo realizado y del compromiso en la búsqueda de nuevas prácticas de servicio que sean más competitivas y eficientes enfocadas al cliente externo e interno.

**Ciclo IV**

**2019**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 1**

**CERTIFICACIÓN SGC**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 1**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 2**

**2009**

**2010**

**2011**

**Ciclo I**

**Ciclo II**

**Ciclo III**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 1**

**RENOVACIÓN**

**SGC**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 1**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 2**

**2012**

**2013**

**2014**

**RENOVACIÓN SGC**

**2015**

**2016**

**2017**

**RECERTIFICACIÓN SGC**

**AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 2**

**2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO** | **Fechas de auditorías externas** | | | | | | | | | | |
| **Marzo 2009** | **Abril 2010** | **Mayo 2011** | **Marzo 2012** | **Abril 2013** | **Abril 2014** | **Febrero 2015** | **Abril 2016** | **Abril 2017** | **Marzo 2018** | **Abril 2019** |
| Puntos Fuertes | 7 | 6 | 7 | 7 | 8 | 9 | 8 | 5 | 7 | 8 | 9 |
| Oportunidad de Mejora | 7 | 6 | 12 | 15 | 16 | 15 | 14 | 12 | 11 | 11 | 15 |
| Observación | 8 | 6 | 7 | 10 | 9 | 10 | 14 | 15 | 12 | 8 | 6 |
| No Conformidad | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |

### Clasificación de Riesgo

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | |  | **2018 \*** | | Emisor | A+ | | Emisiones | AA - | | Perspectiva | Estable | | |  |  | | --- | --- | |  | **2018 \*** | | Emisor | A | | Emisiones | A + | | Perspectiva | Estable | |

\*Calificación con Estados Financieros al 30 de junio de 2018.

**ASPECTOS RELEVANTES DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| * El FSV posee una alta rentabilidad y capital robusto derivado de las atribuciones otorgadas por la ley y la naturaleza híbrida entre intermediario financiero y administrador de fondeo cerrado de cotizaciones. * Calidad moderada de activos, con indicadores de mora que muestran que la calidad de la cartera es notoriamente estable. * Cuenta con fondeo estable compuesto por cotizaciones, financiamiento institucional y emisiones de deuda, provee a la institución una estabilidad elevada; además permite contar con una programación de flujos predecible, con un nivel bajo de pignoración del pasivo. * Posee un desempeño financiero robusto y consistente a través de los años. * La institución cuenta con un apalancamiento bajo; la acumulación de la totalidad de los resultados, asociada a la restricción sobre dividendos que impone su propia ley de creación, así como un crecimiento creditico modesto, permiten a la entidad mantener indicadores de capital elevados. | * El nivel de solvencia patrimonial favorece la flexibilidad financiera y respaldo a los activos de baja productividad. * El volumen de las provisiones constituidas refleja una sana política de reconocimiento anticipado de pérdidas. * Desempeño consistente en la generación de utilidades y adecuados índices de eficiencia administrativa y de rentabilidad patrimonial. * En términos de calidad de activos se señala que el índice de mora continúa mejorando, la menor cobertura de reservas sobre vencidos, aumento de la cartera refinanciada/reestructurada y el desplazamiento del crédito hacia categorías de mayor riesgo. * Presenta desempeño consistente en la generación de utilidades, ponderando favorablemente los adecuados indicadores de eficiencia y margen neto. * Se prevé que la expansión en activos productivos conlleve a un mejor desempeño en términos de flujos para el FSV, manteniendo la tendencia de mejora en la calidad de los activos, lo que favorecerá un mejor perfil crediticio y financiero. |

### Distinciones recibidas.

Durante Junio 2018 – Mayo 2019, el FSV obtuvo los siguientes reconocimientos por su destacada labor institucional:

* **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales:** El FSV recibió el Premio Nacional de Medio Ambiente 2018, en la categoría de Instituciones públicas. El Premio Nacional busca reconocer y estimular a diversos sectores de la sociedad que realizan contribuciones en favor de la conservación del medio ambiente.

[](http://www.fsv.gob.sv/wp-content/uploads/2018/11/Captura1.jpg)

* **Tribunal de Ética Gubernamental:** El Presidente y Director del FSV recibió el reconocimiento "Constructores de la Ética Pública 2018", ya que como titular ha aportado con su entrega, dedicación y apoyo a la Comisión de Ética del FSV. Asimismo, la Comisión de Ética del FSV recibió la presea a la "Excelencia Ética 2018", premio al máximo esfuerzo en difusión y capacitación.

[](http://www.fsv.gob.sv/wp-content/uploads/2018/11/IMG_8601_copia.jpg)

* **Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer:** Gracias al compromiso institucional en favor de la igualdad y derechos de la mujer, el FSV a través de la Unidad de Género recibió el reconocimiento “Prudencia Ayala”. Además, el ISDEMU destacó en el Informe “Avances 2016 – 2018” el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Igualdad por fortalecer la autonomía económica de las mujeres.



### Otras acciones relevantes

El FSV se suscribió a la segunda Alianza por la Educación Financiera en la cual entidades, públicas y privadas supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), unen esfuerzos para generar cultura financiera en la población salvadoreña para que estén en condiciones de tomar decisiones acertadas en el mercado de productos y servicios financieros.

Como parte de su enfoque y responsabilidad social, el FSV desarrolla un Programa de Educación Financiera, a través de la Unidad de Acceso a la Información y con la suscripción, se busca fortalecer este enfoque.

Se ha apoyado en las jornadas de educación financiera que ya realiza la Superintendencia en diferentes centros educativos del país junto a entidades privadas informando sobre la responsabilidad de la cultura de pago, el hábito del ahorro, presupuesto, ingresos y gastos, tipo de créditos y tasas de interés, historial crediticio, entre otros, con el propósito de mejorar la economía familiar y nacional. De igual manera, se ha profundizado en la importancia de la inversión en vivienda con consejos e información sobre programas especiales como Casa Joven.

# OTRAS ACCIONES EJECUTADAS

## Proyectos

Los principales proyectos ejecutados se resumen a continuación:

Los principales proyectos ejecutados se resumen a continuación:

### Proyectos finalizados.

* Desarrollo de propuesta para la administración y manejo de Base de Datos Histórica.
* Evaluación de creación de fideicomisos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.
* Fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico.
* Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes (CRM) fase II.
* Revisión integral y ajustes de la Política Crediticia.
* Implementación de un Sistema para el control de operaciones de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
* Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
* Fortalecimiento del Sistema de Administración de RRHH, fase II.
* Desarrollo de un Sistema para la Gestión del Riesgo del Crédito.
* Fortalecimiento de la Gestión TI.
* Fortalecimiento de la transparencia institucional y participación ciudadana.
* Análisis y mejora al proceso de otorgamiento de crédito.
* Establecimiento del Sistema de Control Documental y Archivo.

### Proyectos que no pudieron ejecutarse.

* Evaluación del Sistema Integral de Riesgos.
* Sistema para la Administración del presupuesto institucional (Bajo el enfoque tradicional).
* Sistema para la Administración de servicios de apoyo a la operatividad institucional (de forma integrada).

### Proyectos en ejecución.

* Ampliación de Oficinas Centrales del FSV.
* Ampliación de los canales de atención al cliente.
* Definición y actualización de la estrategia comercial del FSV.
* Establecimiento de base de datos georeferencial para las garantías del FSV.
* Evaluación de nuevos productos como alternativas de fondeo para el financiamiento a largo plazo.
* Evaluación, ampliación y modernización del proceso de captación de pagos para los clientes.
* Fortalecimiento del sistema de gestión del talento humano.
* Revisión y reenfoque de la estrategia comunicacional.
* Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica.
* Evaluación de la gestión de riesgo operacional.
* Evaluación de la gestión de riesgo de LDA/FT.
* Desarrollo e implementación de la Política Institucional de Género.
* Implementación de sistema para la administración del activo fijo.
* Implementación de sistema para la administración de transporte.

## Mecanismos de participación ciudadana

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

* Sistema de consulta en sitio web.
* Redes Sociales: Facebook (Fan page FSV), twitter (@FSVElSalvador) e Instagram (fsvelsalvador).
* Foros Web.
* Canal de Youtube (FSVELSALVADOR).
* Buzones de Sugerencias.
* Encuestas de satisfacción del cliente.
* Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.
* Programas de capacitaciones a la ciudadanía en Educación Financiera y Derecho de Acceso a la Información.

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

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

De Junio 2018 a Mayo 2019 se ha capacitado a un total de **600** personas, en Institutos Nacionales entre los que destacan**:** Instituto Nacional Técnico Industrial (INTI) e Instituto Nacional General Francisco Morazán (INFRAMOR).

### Participación ciudadana y rendición de cuentas.

Como resultado de la gestión de la Unidad de Acceso a la Información del FSV, durante el periodo Junio 2014 – Mayo 2019, en el Portal de Transparencia Gobierno Abierto se publicaron un total de **5,620** documentos de Información Oficiosa y se atendieron un total de **708** solicitudes de información, según el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gestión** |  | **Junio 2014 - Mayo 2018** |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** |
| **Publicación de Información Oficiosa:** |  |  |  |  |  |  |
| •       Marco Normativo |  | 2,385 |  | 233 |  | 2,618 |
| •       Gestión Estratégica |  | 451 |  | 96 |  | 547 |
| •       Marco Presupuestario |  | 1,047 |  | 148 |  | 1,195 |
| •       UAIP |  | 952 |  | 256 |  | 1,208 |
| •       Participación Ciudadana |  | 46 |  | 6 |  | 52 |
| **Total** |  | **4,881** |  | **739** |  | **5,620** |
| **Gestión de solicitudes de acceso a la información:** |  |  |  |  |  |  |
| •       Información oficiosa |  | 97 |  | 21 |  | 118 |
| •       Pública no oficiosa |  | 217 |  | 55 |  | 272 |
| •       Datos personales |  | 232 |  | 42 |  | 274 |
| •       Información confidencial |  | 26 |  | 3 |  | 29 |
| •       Información reservada |  | 15 |  | 0 |  | 15 |
| **Total** |  | **587** |  | **121** |  | **708** |
| **Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)\*** |  | **6.53** |  | **7.17** |  | **6.85** |

En junio de 2017, el FSV se integró al Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), el cual es una plataforma informática administrada por la SPTA en la que se genera un expediente electrónico por cada una de las solicitudes de información recibidas, en dicho expediente quedan registradas todas las gestiones que se realizan hasta la entrega de la información solicitada por el ciudadano.

### Rendición de cuentas.

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

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

## Contrataciones y adquisiciones

En el marco de la LACAP y el Mercado Bursátil, en el período Junio 2014 – Mayo 2019 se ha proveído a la Institución de diferentes bienes, servicios y obras para su funcionamiento, mediante la ejecución de **4,354** procesos por **US$38.54** millones. Para darle continuidad y eficiencia a la prestación de los servicios y valorando la conveniencia de los montos económicos ofertados, se han prorrogado **41** procesos, a continuación se muestran los resultados obtenidos:

### Contrataciones Ejecutadas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formas de contratación** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Libre gestión | 3,700 | 97.8% | $5.76 | 17.7% |  | 559 | 97.6% | $1.31 | 21.9% |  | 4,259 | $7.07 |
| Concurso público | 2 | 0.1% | $0.07 | 0.2% |  | 0 | 0.0% | $0.00 | 0.0% |  | 2 | $0.07 |
| Contratación directa | 13 | 0.3% | $0.91 | 2.8% |  | 2 | 0.3% | $0.04 | 0.7% |  | 15 | $0.95 |
| Licitación pública | 52 | 1.4% | $16.03 | 49.2% |  | 4 | 0.7% | $3.58 | 59.9% |  | 56 | $19.61 |
| Licitación pública por invitación | 10 | 0.3% | $9.60 | 29.5% |  | 0 | 0.0% | $0.00 | 0.0% |  | 10 | $9.60 |
| Mercado Bursátil (BOLPROS) | 4 | 0.1% | $0.19 | 0.6% |  | 8 | 1.4% | $1.05 | 17.5% |  | 12 | $1.24 |
| **Total** | **3,781** | **100.0%** | **$32.56** | **100.0%** |  | **573** | **100.0%** | **$5.98** | **100.0%** |  | **4,354** | **$38.54** |

### Prórrogas Ejecutadas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formas de contratación** | **Junio 2014 - Mayo 2018** | | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | | |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **%** | **Millones $** | **%** |  | **Número** | **Millones $** |
| Concurso público | - | - | - | - |  | - | - | - | - |  | - | - |
| Contratación directa | 3 | 8.8% | $0.26 | 3.1% |  | - | - | - | - |  | 3 | $0.26 |
| Licitación publica | 15 | 44.1% | $7.84 | 92.3% |  | 2 | 28.6% | $0.41 | 42.5% |  | 17 | $8.25 |
| Libre gestión | 16 | 47.1% | $0.39 | 4.6% |  | 5 | 71.4% | $0.56 | 57.5% |  | 21 | $0.95 |
| **Total** | **34** | **100.0%** | **$8.49** | **100.0%** |  | **7** | **100.0%** | **$0.97** | **100.0%** |  | **41** | **$9.46** |

### Procesos en Ejecución.

|  |  |
| --- | --- |
| **Formas de contratación** | **A Mayo 2019** |
| **Número** |
| Libre gestión | 6 |
| Licitación publica | 1 |
| Contratación directa | 0 |
| Mercado Bursátil (BOLPROS) | 7 |
| **Total** | **14** |

## Contratación de personal.

Los resultados relacionados al recurso humano de la institución para el periodo Junio 2014 - Mayo 2019, se detallan a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Junio 2014- Mayo 2015** | | |  | **Junio 2015 - Mayo 2016** | | |  | **Junio 2016 - Mayo 2017** | | |  | **Junio 2017 - Mayo 2018** | | |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | |
| **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |  | **Mujeres** | **Hombres** | **Total** |
| Personal activo | 243 | 245 | **488** |  | 247 | 246 | **493** |  | 256 | 244 | **500** |  | 260 | 241 | **501** |  | 268 | 251 | **519** |
| Renuncias | 7 | 4 | **11** |  | 4 | 4 | **8** |  | 2 | 4 | **6** |  | 3 | 4 | **7** |  | 2 | 3 | **5** |
| Finalización de contrato\* | 1 | 1 | **2** |  | 2 |  | **2** |  | - | - | **-** |  | 6 | 2 | **8** |  | 4 | 10 | **14** |
| Cancelación de contrato | - | 1 | **1** |  |  |  |  |  | - | 1 | **1** |  | - | 2 | **2** |  | - | 1 | **1** |
| Personal destituido | - | 1 | **1** |  | 1 | 1 | **2** |  | - | - | **-** |  | - | - | - |  | - | 2 | **2** |

\* Contrato de carácter interino y temporal.

De Junio 2014[[10]](#footnote-10) a Mayo 2019 se ha registrado un incremento de **42** empleados (**8.8%**) en la gran familia del FSV, para atender el crecimiento en las operaciones institucionales en servicio de los ciudadanos y otros fueron contratados de forma temporal para atender el Plan de Contingencia para avalúos de garantías, pues al mes de mayo 2019, se cuenta con **519** empleados activos, de los cuales **51.6%** son mujeres y **48.4%** son hombres.



## Denuncias y reclamos.

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

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

Referente a las denuncias interpuestas por el FSV ante la a Fiscalía General de la República para el periodo Junio 2014 – Mayo 2019 se han registrado **8** denuncias a la Fiscalía General de la República, y no se registran casos de denuncias interpuestas ante el Tribunal de Ética Gubernamental.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Instancias de Presentación** | **Junio 2014 - Mayo 2018** |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** |
| Fiscalía General de la República | 8 |  | No se registraron casos que denunciar |  | 8 |
| Tribunal de Ética Gubernamental | No se registraron casos que denunciar |  | No se registraron casos que denunciar |  | No se registraron casos que denunciar |

### Reclamos presentados por clientes.

Dentro de los mecanismos internos para identificar oportunidades de mejora en atención al cliente se cuenta con: buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, reportes mediante el sitio web, entre otros; permitiendo que los clientes expresen su opinión relacionada con la atención recibida. En el período de Junio 2014 a Mayo 2018 se recibieron **137** reclamos y se dio especial importancia a la atención de los mismos resolviendo el **100%** en el periodo, con la finalidad de búsqueda de la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos que prefieren al FSV por la buena atención.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Junio 2014 - Mayo 2018** |  | **Junio 2018 - Mayo 2019** |  | **Junio 2014 - Mayo 2019** |
| **Reclamos Recibidos** | 137 |  | 17 |  | **154** |

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

* La amabilidad, apoyo y dominio de información por parte del personal del FSV.
* Mejoras en los tiempos de espera y tiempos de trámite del crédito.
* Revisión y evaluación de los requisitos y condiciones de crédito del FSV con respecto a otras instituciones financieras.
* El nivel de acceso a la información del FSV a través de la atención en Agencias, kioscos, unidad móvil, sitio web, publicidad, Call Center, visitas personales, redes sociales, entre otros servicios en línea brindados.
* Facilidad para los clientes en la realización de pagos en los diferentes puntos ofrecidos por el FSV y la agilidad en los trámites en el FSV.
* Nivel de satisfacción de las expectativas del cliente al visitar al FSV.

# DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS.

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

* **Gestión de nuevos recursos financieros de bajo costo, debido al crecimiento de la demanda de créditos para adquisición de vivienda y reforma de la Ley SAP, en especial del segmento de menos ingresos.**

ACCIONES REALIZADAS:

* Se han gestionado recursos financieros con organismos externos (BANDESAL, BCIE) en condiciones favorables lográndose una captación de US$29.87 millones.
* Se preparó un proyecto de reforma para lograr una fuente permanente de recursos.
* Se está negociando ampliación de la línea de crédito con el BCIE para disponer de hasta US$100 millones.
* **La oferta de vivienda nueva de interés social, no ha sido suficiente para satisfacer la demanda.**

ACCIONES REALIZADAS:

* Se continúa la medición del grado de satisfacción de los constructores con respecto a los servicios prestados, lo cual contribuye a conocer sus expectativas y áreas de mejora.
* Se está implementando un sistema de gestión y seguimiento para la calificación de proyectos de vivienda nueva para mejorar el control de las precalificaciones y factibilidades.
* Se ha implementado el programa Vivienda en Altura para captar una porción de mercado de ingresos medios.
* Se ha implementado el programa Casa Mujer para facilitar a algunos sectores poblacionales el acceso a créditos hipotecarios, (incluyendo la vivienda nueva), como lo son mujeres en condiciones especiales (mujeres jefas de hogar, madres solteras, mujeres solteras o viudas, entre 26 y 45 años de edad, y que presenten ingresos familiares máximos correspondientes a US$1,000.00).

# GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

## Estados Financieros.

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

**Balance General Mayo 2014 - Mayo 2019**

En millones de US$

| **Balance General** | **Mayo 2014** | **Mayo 2015** | **Mayo 2016** | **Mayo 2017** | **Mayo 2018** | **Mayo 2019** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activo** |  |  |  |  |  |  |
| Disponibilidades | $65.13 | $58.32 | $31.19 | $45.10 | $80.08 | $80.38 |
| Cuentas por cobrar | $11.57 | $12.98 | $12.22 | $13.06 | $14.51 | $16.50 |
| **Activo circulante** | **$76.70** | **$71.30** | **$43.41** | **$58.16** | **$94.59** | **$96.88** |
| **No circulante** |  |  |  |  |  |  |
| PRÉSTAMOS Y DESCUENTOS (neto) | $713.74 | $747.07 | $813.09 | $822..11 | $816.91 | $817.82 |
| Otros activos | $17.13 | $17.11 | $17.07 | $19.63 | $19.01 | $15.70 |
| **Total activo no circulante** | **$730.87** | **$763.74** | **$830.16** | **$841.74** | **$835.92** | **$833.52** |
| **Total activo** | **$807.57** | **$835.48** | **$873.57** | **$899.90** | **$930.51** | **$930.40** |
| **Cuentas de orden** | **$200.80** | **$221.44** | **$232.38** | **$246.43** | **$247.86** | **$268.40** |
| **Pasivo** |  |  |  |  |  |  |
| Cuentas por pagar | $8.97 | $12.04 | $10.33 | $9.40 | $9.31 | $9.50 |
| **Pasivo circulante** | **$8.97** | **$12.04** | **$10.33** | **$9.40** | **$9.31** | **$9.50** |
| **No circulante** |  |  |  |  |  |  |
| Préstamos | $20.80 | $18.85 | $40.07 | $43.77 | $68.21 | $63.45 |
| Títulos valores | $223.28 | $225.75 | $222.14 | $218.83 | $200.82 | $182.82 |
| Depósitos de cotizantes | $245.25 | $237.67 | $227.64 | $217.79 | $207.35 | $197.03 |
| Otros pasivos | $15.55 | $5.07 | $5.00 | $6.20 | $7.42 | $7.50 |
| **Total pasivo no circulante** | **$504.88** | **$487.34** | **$494.84** | **$486.59** | **$483.80** | **$450.80** |
| **Total pasivo** | **$513.85** | **$499.38** | **$505.18** | **$495.99** | **$493.11** | **$460.30** |
| **Patrimonio estatal** |  |  |  |  |  |  |
| Patrimonio | $6.64 | $6.64 | $6.64 | $6.64 | $6.64 | $6.64 |
| Superávit del ejercicio anterior | $0.22 | $0.22 | $0.19 | $0.19 | $0.19 | $0.19 |
| Superávit por revaluación | - | $6.54 | $5.71 | $8.82 | $8.75 | $6.73 |
| Reservas | $272.26 | $307.85 | $339.30 | $371.62 | $405.00 | $439.45 |
| Resultado del ejercicio | $14.62 | $14.85 | $16.56 | $16.64 | 16.82 | $17.09 |
| **Total patrimonio estatal** | **$293.73** | **$336.10** | **$368.39** | **$403.91** | **$437.40** | **$470.10** |
| **Total pasivo y patrimonio** | **$807.58** | **$835.48** | **$873.57** | **$899.90** | **$930.51** | **$930.40** |
| **Cuentas de orden por contra** | **$200.80** | **$221.04** | **$232.38** | **$246.43** | **$247.86** | **$268.40** |

Fuente: Gerencia de Finanzas.

* El activo aumentó US$122.82 millones (15.2%) con respecto a 2014.
* El pasivo disminuyó US$53.54 millones (10.42%) con respecto a 2014.
* El patrimonio aumentó US$176.37 millones (60.0%) con respecto a 2014.

**Estados de Resultados Mayo 2014 a Mayo 2019.**

En millones de US$

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cuenta** | **Junio 2013 - Mayo 2014** | **Junio 2014 - Mayo 2015** | **Junio 2015 - Mayo 2016** | **Junio 2016 - Mayo 2017** | **Junio 2017 - Mayo 2018** | **Junio 2018 - Mayo 2019** |
| **Ingresos** |  |  |  |  |  |  |
| Financieros | $69.58 | $69.32 | $72.30 | $73.31 | $75.33 | $76.71 |
| Otros ingresos | $23.08 | $23.62 | $29.66 | $29.97 | $34.87 | $33.62 |
| **Total ingresos** | **$92.65** | **$92.93** | **$101.96** | **$103.27** | **$110.20** | **$110.32** |
| **Gastos** |  |  |  |  |  |  |
| Financieros | $12.11 | $12.73 | $13.25 | $13.83 | $13.88 | $14.28 |
| Saneamiento de préstamos (neto). | $20.71 | $21.33 | $20.69 | $23.32 | $26.13 | $30.02 |
| Otros gastos | $29.46 | $27.88 | $34.85 | $33.72 | $36.63 | $31.29 |
| **Total gastos** | **$62.27** | **$61.94** | **$68.78** | **$70.87** | **$76.64** | **$75.59** |
| **Superávit del periodo** | **$30.38** | **$30.99** | **$33.18** | **$32.41** | **$33.56** | **$34.73** |

Fuente: Gerencia de Finanzas.

**Otros datos financieros relevantes**

* El Índice de mora disminuyó 2.41% con respecto a 2014.
* El Índice de mora disminuyó 1.19% a diciembre2018 respecto diciembre 2014.
* La recaudación de cuotas hasta Mayo 2019 aumentó US$25.10 millones (19.6%) con respecto a mayo 2014.
* La cartera hipotecaria administrada aumentó US$72.16 millones en saldos (6.8%) con respecto a 2014.

## Ejecución presupuestaria.

La ejecución del presupuesto de Junio 2018 a Mayo 2019 presentó una ejecución en el rubro de ingresos de US$158.06 millones y un monto de egresos por US$156.17 millones a lo programado, de acuerdo a detalle (en millones de US$):

| **Ejecución Presupuestaria** | **Presupuesto Junio 2018 a Mayo 2019** | **Ejecutado de Junio 2018 a Mayo 2019** | **% (Ejecutado/Presupuesto)** | **Pendiente de ejecutar** | **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ingresos** |  |  |  |  |  |
| Venta De Bienes y Servicios | $0.04 | $0.04 | 90.84% | 0.004 | 9.20% |
| Ingresos Financieros y Otros | $84.35 | $90.88 | 107.74% | -6.53 | -7.70% |
| Transferencia Corrientes | $0.01 | $0.01 | 131.46% | -0.002 | -31.50% |
| Venta de Activos Fijos | $0.12 | $0.50 | 423.69% | -0.39 | -323.70% |
| Recursos de Inversiones Financieras | $59.97 | $63.07 | 105.18% | -3.10 | -5.20% |
| Endeudamiento Público | $45.56 | $3.57 | 7.83% | 41.99 | 92.50% |
| Saldos de Años Anteriores | $0.58 | $0.00 | 0.00% | 0.58 | 100.00% |
| **Total Ingresos** | **$190.60** | **$158.06** | **82.92%** | **32.56** | **17.10%** |
| **Egresos** |  |  |  |  |  |
| Remuneraciones | $12.80 | $12.94 | 101.08% | -0.14 | -1.10% |
| Adquisición de Bienes Y Servicios | $13.02 | $8.89 | 68.26% | 4.13 | 31.70% |
| Gastos Financieros Y Otros | $18.89 | $13.15 | 69.59% | 5.74 | 30.40% |
| Transferencia Corrientes | $11.03 | $8.59 | 77.87% | 2.44 | 22.10% |
| Inversiones en Activos Fijos | $5.25 | $1.62 | 30.76% | 3.64 | 69.20% |
| Inversiones Financieras | $104.62 | $85.53 | 81.75% | 19.09 | 18.20% |
| Amortización Endeudamiento Público | $25.01 | $25.46 | 101.79% | -0.45 | -1.80% |
| **Total Egresos** | **$190.60** | **$156.17** | **81.92%** | **34.46** | **18.10%** |

Fuente: Gerencia de Finanzas.

## Flujo de fondos

Las fuentes de ingresos y el detalle de egresos se presentan a continuación (en millones de US$)[[11]](#footnote-11):

|  | **Junio 2014 –Mayo 2015** | **Junio 2015 - Mayo 2016** | **Junio 2016 – Mayo 2017** | **Junio 2017 – Mayo 2018** | **Junio 2018 – Mayo 2019** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fuentes** | **$168.83** | **$216.77** | **$192.13** | **$193.09** | **$168.11** |
| Recuperación de Cartera Hipotecaria | $131.87 | $140.87 | $146.63 | $152.40 | $151.95 |
| Uso de Disponibilidad | $6.71 | $27.52 | $0.00 | $0.00 | $0.00 |
| Crédito BANDESAL | $0.00 | $22.78 | $11.97 | $2.07 | $0.00 |
| Crédito BCIE | $0.00 | $0.00 | $10.00 | $27.80 | $3.57 |
| Emisión CDVIS | $18.63 | $13.30 | $14.14 | $0.00 | $0.00 |
| Otros Ingresos | $11.62 | $12.31 | $9.39 | $10.82 | $12.59 |
| **Usos** | **$168.83** | **$216.77** | **$178.09** | **$157.87** | **$164.68** |
| Inversión en Cartera Hipotecaria | $98.47 | $137.67 | $84.63 | $76.79 | $80.41 |
| Gastos Administrativos | $21.99 | $20.27 | $18.17 | $18.35 | $19.96 |
| Gastos Financieros y Otros | $16.36 | $18.77 | $19.38 | $19.97 | $20.88 |
| Amortización de Endeudamiento Público | $18.13 | $18.53 | $35.82 | $23.45 | $26.39 |
| Devolución de Cotizaciones | $6.98 | $9.41 | $9.30 | $9.82 | $9.03 |
| Otros Egresos | $6.90 | $12.10 | $10.79 | $9.49 | $8.01 |

Fuente: Gerencia de Finanzas.

# PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2019- MAYO 2020.

Para el período Junio 2019 – Mayo 2020 se cuenta con la siguiente proyección de inversión crediticia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Inversión en unidades** | **Número** | **Monto** |
| Vivienda Nueva | 722 | $25.66 |
| Vivienda Usada | 4,073 | $65.93 |
| Otras Líneas | 145 | $2.21 |
| **Sub total con desembolso** | **4,939** | **$93.80** |
| Activos Extraordinarios | 1,128 | $8.38 |
| Refinanciamientos | 269 | $2.19 |
| **Sub total sin desembolso** | **1,396** | **$10.56** |
| **Total** | **6,335** | **$104.36** |

# ANEXOS

**Estadísticas Institucionales Junio 2014 – Mayo 2019**

En números y montos en millones de US$

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Periodo** | **Créditos Escriturados** | | **Salvadoreños Beneficiados** | **Créditos Vivienda Nueva** | |
| **Número** | **Millones $** | **Número** | **Millones $** |
| Junio 2014 - Mayo 2019 | 30,437 | $543.15 | 127,835 | 6,484 | $191.50 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Periodo** | **Saldo Balance** | | | **Estado de Resultados** | |
| **Activo** | **Pasivo** | **Patrimonio** | **Ingresos** | **Gastos** |
| Mayo 2019 | $930.40 | $460.30 | $470.10 | $110.32 | $75.59 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Periodo** | **Devolución Cotizaciones** | | **Saldo Cotizaciones** | **Colocación de Títulos Valores** |
| **Número** | **Millones** | **Millones** | **Millones** |
| Junio 2014 - Mayo 2019 | 78,479 | $44.84 | $197.92 | $200.83 |

*Créditos por Programa de financiamiento*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa Vivienda Cercana** | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Género** | **Junio 2014 - Mayo 2015** | | **Junio 2015 - Mayo 2016** | | **Junio 2016 - Mayo 2017** | | **Junio 2017 - Mayo 2018** | | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |
| Mujeres | 93 | $2.31 | 127 | $4.32 | 91 | $2.64 | 85 | $1.91 | 66 | $2.45 | 462 | $13.64 |
| Hombres | 88 | $3.67 | 99 | $4.17 | 73 | $3.06 | 61 | $2.15 | 77 | $3.07 | 398 | $16.12 |
| **Total** | **181** | **$5.98** | **226** | **$8.49** | **164** | **$5.70** | **146** | **$4.06** | **143** | **$5.52** | **860** | **$29.76** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa Casa Joven** | | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |
| **Género** | **Junio 2014 - Mayo 2015** | | **Junio 2015 - Mayo 2016** | | **Junio 2016 - Mayo 2017** | | **Junio 2017 - Mayo 2018** | | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |
| Mujeres | 204 | $3.86 | 700 | $14.66 | 410 | $8.79 | 597 | $11.64 | 592 | $10.93 | 2,503 | $49.88 |
| Hombres | 309 | $5.37 | 1,005 | $18.54 | 570 | $11.27 | 793 | $13.22 | 668 | $11.35 | 3,345 | $59.75 |
| **Total** | **513** | **$9.23** | **1,705** | **$33.20** | **980** | **$20.06** | **1,390** | **$24.86** | **1,260** | **$22.28** | **5,848** | **$109.62** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa Aporte y Crédito** | | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |
| **Género** | **Junio 2014 - Mayo 2015** | | **Junio 2015 - Mayo 2016** | | **Junio 2016 - Mayo 2017** | | **Junio 2017 - Mayo 2018** | | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |
| Mujeres | 122 | $2.73 | 183 | $4.19 | 121 | $3.15 | 85 | $1.83 | 89 | $1.99 | 599.8 | $13.89 |
| Hombres | 135 | $3.01 | 182 | $5.03 | 156 | $4.37 | 105 | $2.49 | 98 | $2.42 | 676.4 | $17.33 |
| **Total** | **257** | **$5.74** | **365** | **$9.22** | **277** | **$7.52** | **190** | **$4.32** | **187** | **$4.41** | **1,089** | **$26.80** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programa Vivienda Social** |  |  |  |
| **Género** | **Septiembre 2017 - Mayo 2018** | | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | **Septiembre 2017 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |
| Mujeres | 190 | $1.94 | 364 | $3.74 | 553.6 | $5.68 |
| Hombres | 163 | $1.67 | 313 | $3.29 | 476.2 | $4.96 |
| **Total** | **353** | **$3.61** | **677** | **$7.03** | **1,030** | **$10.64** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Programa Vivienda en Altura** | | |
| **Género** | **Noviembre 2018 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** |
| Mujeres | 4 | $0.41 |
| Hombres | 5 | $0.45 |
| **Total** | **8** | **$0.86** |

*Créditos por género sin cesiones*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Género** | **Junio 2014 - Mayo 2015** | | **Junio 2015 - Mayo 2016** | | **Junio 2016 - Mayo 2017** | | **Junio 2017 - Mayo 2018** | | **Junio 2018 - Mayo 2019** | | **Junio 2014 - Mayo 2019** | |
| **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** | **Número** | **Millones** |
| Mujeres | 2,777 | $46.29 | 3,371 | $63.17 | 2,158 | $40.49 | 2,468 | $40.50 | 2,744 | $47.76 | 13,518 | $238.21 |
| Hombres | 3,750 | $67.90 | 4,397 | $83.16 | 2,791 | $54.04 | 2,982 | $49.12 | 2,687 | $45.83 | 16,607 | $300.05 |
| **Total** | **6,527** | **$114.19** | **7,768** | **$146.33** | **4,949** | **$94.53** | **5,450** | **$89.62** | **5,431** | **$93.59** | **30,125** | **$538.26** |

1. Según actualización anual realizada del PEI 2015-2019 con planes vigente a partir de enero 2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. Según actualización trimestral realizada en Enero 2019. [↑](#footnote-ref-2)
3. Distribución de Salarios Mínimos para 2015-2018 por modificación S.M.=$251.70 enero 2015, SM=$300.00 enero 2017 y SM=$304.17 vigente a partir de enero 2018. [↑](#footnote-ref-3)
4. El programa inició en Noviembre de 2014. [↑](#footnote-ref-4)
5. El programa inició en Septiembre de 2017. [↑](#footnote-ref-5)
6. El programa inició en Julio de 2018. [↑](#footnote-ref-6)
7. El programa inició en Noviembre de 2018. [↑](#footnote-ref-7)
8. Por invalidez total del 66% en adelante. [↑](#footnote-ref-8)
9. Nota: Ambos índices se calculan en la relación de las notas que alcanzaran un valor de 8, 9 y 10 de calificación entre el total evaluado. [↑](#footnote-ref-9)
10. El número de empleados activos al mes de junio 2014 fue de 477. [↑](#footnote-ref-10)
11. El excedente entre fuentes y usos incrementó la disponibilidad debido a que para el período Junio 2018 – Mayo 2019 se captaron más recursos financieros de los esperados. [↑](#footnote-ref-11)