

Memoria de Labores

2011



Fondo Social para la Vivienda



REPUBLICA DE
EL SALVADOR
HONOR, JUSTITIA, VERDAD

Contenido

I.	ORGANOS INSTITUCIONALES	1
	ASAMBLEA DE GOBERNADORES	1
	JUNTA DIRECTIVA	2
	CONSEJO DE VIGILANCIA	3
	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN	3
	ADMINISTRACIÓN	4
	PERSONAL EJECUTIVO	5
II.	MENSAJE DEL PRESIDENTE	6
III.	ENTORNO	9
	1. SITUACIÓN ECONÓMICA	9
	2. OFERTA POTENCIAL DE VIVIENDA	9
	3. DEMANDA POTENCIAL DE CRÉDITOS PARA VIVIENDA	10
IV.	EJECUTORIA INSTITUCIONAL	11
	1. GESTIÓN CREDITICIA	11
	A) SOLICITUDES DE CRÉDITO	11
	B) SOLUCIONES HABITACIONALES FACILITADAS	11
	C) OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	12
	i. Por Línea financiera	12
	ii. Por monto otorgado	13
	iii. Por ingreso del solicitante	13
	iv. Por género del solicitante	14
	v. Por zona geográfica	15
	D) PROGRAMAS DE FINANCIAMIENTO	15
	E) CARTERA HIPOTECARIA	16
	i. Posicionamiento Institucional en el mercado hipotecario nacional. Al mes de diciembre de 2011	16
	ii. Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria total	16
	iii. Implementación de medidas en apoyo de usuarios para conservar su vivienda	17
	2. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	17
	A) DEVOLUCIÓN DE COTIZACIONES	17
	B) APLICACIÓN DE COTIZACIONES A PRÉSTAMOS	18
	C) PAGO DE CAPITAL E INTERESES DE TÍTULOS VALORES	18
	3. SERVICIO AL CLIENTE	19
	A) ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	19

B)	PROYECTO DE MEJORA AL PROCESO CREDITICIO	20
C)	MEJORAS EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE SEGUROS.	20
D)	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL FSV	20
E)	ASISTENCIA A USUARIOS CON VIVIENDA EN ZONAS DE ALTO RIESGO	21
4.	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	22
A)	MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL FSV	22
B)	MANTENIMIENTO CLASIFICACIÓN DE RIESGO DEL FSV Y MEJORA EN LA CLASIFICACIÓN DE NUEVA EMISIÓN DE TÍTULOS VALORES (CIFS16).	22
C)	DISTINCIONES OBTENIDAS.	23
D)	TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	23
V.	SITUACIÓN FINANCIERA	24
1.	BALANCE DE SITUACIÓN 2011	24
2.	ESTADOS DE RESULTADOS 2011	24
3.	INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	25
VI.	ANEXOS	26

I. ORGANOS INSTITUCIONALES ASAMBLEA DE GOBERNADORES

Sector Público

Presidente

Ministro de Obras Públicas, Transporte, Vivienda
y Desarrollo Urbano
Sr. Gerson Martínez

Ministro de Trabajo y Previsión Social
Sr. Humberto Centeno Najarro

Ministro de Economía
Dr. Héctor Dada Hirezi

Ministro de Hacienda
Lic. Carlos Enrique Cáceres

Sector Patronal

Propietarios

Ing. Carlos Donaldo Pacheco
Ing. Ricardo Hernández Quiroz

Suplentes

Arq. Jose Ricardo Nuila Bonilla
Ing. Juan Enrique Castro Pereira.

Sector Laboral

Propietarios

Sr. Franklin R. Gómez Mejía

Suplentes

Cap. Dionisio Alberto López Beltrán

Acompañan:

Lic. Francisco Antonio Guevara,
Presidente y Director Ejecutivo

Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla,
Gerente General

JUNTA DIRECTIVA

Presidente y Director Ejecutivo
Lic. Francisco Antonio Guevara

Sector Público

Propietarios
Ing. Gladys Eugenia Schmidt de Serpas
Lic. Roberto Daniel Solano Dubón

Suplentes
Arq. David Antonio López Villafuerte
Lic. Carlos Gustavo Salazar Alvarado

Sector Patronal

Propietarios
Ing. Enrique Oñate Muyschondt

Suplentes
Lic. Roberto Díaz Aguilar

Sector Laboral

Propietario
Sr. Juan Isidro Vásquez Mejía

Suplente
Sr. Fredis Vásquez Jovel

Acompaña:
Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla,
Gerente General

CONCEJO DE VIGILANCIA

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

Sector Público

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano

Lic. Ricardo Arturo Roque Baires,
Presidente del Consejo

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Lic. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar

Sector Patronal

Lic. Nicolás Rigoberto Monge López

Sector Laboral

Sr. Raúl Alfonso Rogel Peña

- Corte de Cuentas de la República
- Superintendencia del Sistema Financiero
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental,
Ministerio de Hacienda
- Consejo de Vigilancia
- Auditoría Externa: Figueroa Jiménez & Cía.
- Auditoría Interna
- Clasificadoras de Riesgo

ADMINISTRACIÓN

Presidente y Director Ejecutivo

Lic. Francisco Antonio Guevara

Gerente General

Lic. Mariano Arístides Bonilla Bonilla

Gerente Comercial

Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez

Gerente de Planificación y Proyectos

Licda. Francisca Alicia Cortez de Rivas

Gerente de Créditos

Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado

Gerente de Finanzas

Lic. René Cuéllar Marengo

Gerente Técnico

Ing. José Armando Escalante

Gerente Administrativo

Ing. Miguel Francisco Galdámez R.

Gerente Legal

Lic. Luis Mario Soriano García

Gerente de Tecnología

Ing. Oscar Quintanilla Mena

Auditor Interno

Lic. David de Jesús Silva

PERSONAL EJECUTIVO

Lic. Susana Vásquez

Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad

Ing. Mario Monterrosa

Jefe Unidad de Acceso a la Información Pública

Lic. Clelia Etelvina Valdez V.

Jefe Área Planificación

Lic. Sandra Dinorah Huezo G.

Jefe Área de Aprobación de Créditos

Lic. Noé Benjamín Martínez L.

Asistente Gerencia Finanzas

Lic. Esaú Díaz Elías

Jefe Área Presupuesto y Cotizaciones

Lic. Gregorio René Torres G.

Jefe Área Recuperación Judicial

Lic. Grace Macall de Santos

Asistente Gerencia Comercial

Sr. José Darío Mayén P.

Jefe Unidad de Proyección Social

Lic. Iveth Marleny Henríquez

Jefe Agencia Santa Ana

Arq. Edwin Alberto Alfaro Cabezas

Área de Valúos de Garantías

Ing. Wilfredo Antonio Sánchez

Jefe Área Gestión de Infraestructura TI

Lic. Margarita de Cárcamo

Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano

Lic. Ana Cecilia Cisneros J.

Sub Auditor Financiero Operativo

Ing. Julio Tarcicio Rivas G.

Jefe Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

Lic. Nelson Escamilla

Asistente Gerencia de Planificación y Proyectos

Lic. Tránsito Elizabeth Murcia

Jefe Área Desarrollo Organizacional

Sr. Carlos Ortiz Bonilla

Jefe Área Préstamos

Ing. Claudia Varela de Soriano

Jefe Unidad Recursos Financieros

Lic. Jesús Antonio Mejía C.

Jefe Área Tesorería y Custodia

Lic. José Ernesto Orellana J.

Jefe Área Escrituración

Lic. Bilha Mulato de Orellana

Jefe Área Activos Extraordinarios

Lic. Ana Elsy Benítez de Mancia

Jefe Área de Servicios en Línea

Lic. Blanca Auxiliadora Alvarenga

Jefe Agencia San Miguel

Ing. Walter Alí Maldonado R.

Jefe Área Producción y Soporte

Ing. Amilcar Huevo Cardona

Jefe Área de Sistemas de Información

Lic. Pedro Quintanilla Portillo

Jefe Área Recursos Logísticos

Ing. José Andrés Hernández

Sub Auditor en Sistemas

Ing. Mario Arias Villareal.

Jefe Unidad de Riesgos

Lic. Luis Josué Ventura

Jefe Unidad de Proyectos

Lic. Yasmína M. de Castellanos

Asistente Gerencia de

Créditos

Ing. Jaime Aristides Choto G.

Jefe Unidad de

Administración Cartera

Lic. José Misael Castillo M.

Jefe Área Contabilidad

Lic. Thelma Margarita Villalta

Jefe Unidad Técnica Legal

Lic. Marta Luz Alfaro

Jefe Área Registro de Documentos

Lic. René Herrera Portillo

Jefe Área Servicio al Cliente

Lic. Ana Suyin López de Jaimes

Jefe Área de Ventas

Ing. Carlos Mario Rivas
Granados
**Jefe Área de Supervisión de
Proyectos**

Lic. Carlos Alberto Chávez P.
**Jefe Área Gestión de
Servicios TI**

Lic. Wilson Armando Romero
**Jefe Área de Seguros y
Gestión Ambiental**

Lic. Ricardo Avila Cardona
Jefe Área de Archivo

II. MENSAJE DEL PRESIDENTE



Estimados Gobernadores:

Me complace informarles los principales logros obtenidos por el Fondo Social para la Vivienda durante el año de 2011, los cuales han sido posibles gracias a la participación y apoyo de los diferentes organismos de dirección del FSV, Asamblea de Gobernadores, Junta Directiva, Consejo de Vigilancia, Gerencia General y todo el personal de la Institución. En estos resultados se resalta la contribución que la Institución realizó en la dinamización del financiamiento para la adquisición de vivienda, incidiendo de esa forma en la mejora de los niveles de construcción de vivienda y en la facilitación de soluciones habitacionales a miles de trabajadores.

También los resultados del Fondo han sido posibles por un entorno económico caracterizado, entre otros, por un moderado crecimiento del PIB del 1.5% y el crecimiento del empleo formal del 3.3% con respecto a 2010. De esta forma, el FSV mantuvo el liderazgo que lo caracteriza, al otorgar en el año un poco más del 45% del total de créditos hipotecarios otorgados en el Sistema Financiero nacional, lo que permitió acumular cerca del 62.9% del total de créditos hipotecarios vigentes en dicho sistema, con lo cual se atendió a diversos sectores de trabajadores, como: empleados públicos y privados, trabajadores del sector de ingresos variables, sectores vulnerables, jubilados, salvadoreños en el exterior, entre otros, quienes encontraron en el Fondo la mejor opción para resolver su necesidad habitacional.

La gestión crediticia del FSV registró durante 2011, la concesión de 6,279 soluciones habitacionales por \$92.65 millones, favoreciendo a igual número de familias en todo el país y a más de 26 mil 300 salvadoreños. De este total, 6,255 corresponden a créditos otorgados por un monto de \$92.53 millones, datos que en comparación a 2010, son muy alentadores, pues han significado un 15.3% de incremento en número y un 9.2% en monto.

Es importante destacar dentro de estos resultados, el crecimiento que experimentó el financiamiento para adquisición de vivienda nueva, con variaciones del 94.7% en número de créditos y 48.2% en monto, otorgando 938 créditos más que en 2010, por un monto de \$11.8 millones, alcanzando en 2011 un total de 1,929 créditos por \$36.2 millones, tendencia que se vio favorecida gracias a los proyectos habitacionales construidos por el sector privado y público (FONAVIPO), en el marco del Programa de gobierno

“Casa para Todos” que comprende la construcción de viviendas con precio de hasta \$28,500.00, destinadas preferentemente a familias de hasta 4 salarios mínimos, con lo cual se contribuyó a dinamizar el sector de la construcción, actividades económicas relacionadas, y el empleo directo e indirecto.

Para todo esto, fue determinante la reducción de las tasas de interés para vivienda nueva social, aprobada por Asamblea de Gobernadores desde enero de 2011, así como el aumento en los niveles de producción de vivienda que se experimentaron en los proyectos habitacionales en ejecución. También es de destacar la coordinación y apoyo que se ha tenido del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU), el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL antes BMI), el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), la Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción (CASALCO), y los empresarios de la Construcción.

De esta forma, el financiamiento para la adquisición de vivienda nueva social y demás líneas crediticias permitieron consolidar el rol social del FSV en el sector vivienda, focalizando la atención crediticia en las familias de menores ingresos -de hasta 4 salarios mínimos-, a quienes se orientó el 84.5% (5,286) del total de créditos otorgados por el FSV y el 70.9% (\$65,6 millones) del monto total.

Para el FSV la mejora continua del Servicio al Cliente ha sido fundamental, por lo que se ha mantenido por tercer año consecutivo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del FSV, que comprende todos los procesos institucionales, siendo estos, 20 procesos y 5 subprocesos. En 2011 se centralizaron los esfuerzos en identificar e implementar mejoras en los procesos de originación, aprobación y formalización de créditos, y garantías hipotecarias, con el propósito de mejorar la calidad en el trámite y en los tiempos de respuesta para la concesión de créditos.

Se han continuado implementando nuevos proyectos tecnológicos, con el propósito de seguir acercando los servicios a los clientes que residen en el país y en el exterior, a través del sitio web institucional; la creación de la Fan Page en Red Social Facebook; la instalación de seis kioscos de consulta electrónica, en San Salvador, Santa Ana y San Miguel; precalificación de créditos mediante teléfonos inteligentes con servicio de internet (FSV QR); pagos de cuotas de préstamos con tarjetas de crédito o débito a través del sitio web del FSV y enlace al sitio web de Banco Promérica.

Se han mantenido y mejorado los servicios de ventanilla en las oficinas de San Salvador y las agencias de Santa Ana y San Miguel, siempre en horarios extendidos y sin cerrar al mediodía y se potenciaron los servicios directos a la población, con la realización de ferias de vivienda y visitas a empresas del sector público y privado, atendiendo en estas últimas actividades a un aproximado de 10,300 salvadoreños interesados en las diferentes líneas crediticias del FSV.

Con el propósito de que las familias conserven la propiedad de su vivienda, a pesar de los problemas socioeconómicos que pudiesen enfrentar, el FSV ofreció una gama de opciones de solución para el pago de la mora en sus préstamos. De esta forma, en 2011 se formalizaron 17,575 soluciones, siendo estas: 9,067 aplicaciones de cotizaciones a la mora de sus préstamos, 4,446 planes temporales de pago, 3,974 reestructuraciones de deuda, y 417, entre disminuciones de cuotas, refinanciamientos y planes temporales de pago por desempleo. Estas soluciones contribuyeron a reducir el índice de mora en 1.34%, pasando de 11.73% a un índice de 10.39%, siendo relevante la aplicación de \$32.6 millones a préstamos en mora provenientes de pagos en efectivo.

Dentro de la gestión financiera, es de resaltar el posicionamiento del FSV como la sexta entidad crediticia del país alcanzando un volumen de activos de \$766.6 millones que representó en relación a 2010 un incremento del 3.9%, equivalente a \$28.9 millones, fundamentado principalmente en el crecimiento de la cartera hipotecaria. De igual manera se registra un importante crecimiento del Patrimonio de la institución alcanzando los \$235.6 millones, representando un aumento de \$29.8 millones, equivalente al 14.5% con relación a 2010.

El comportamiento positivo en los principales indicadores financieros, han permitido que la Clasificadora de Riesgo Fitch Ratings mejorara en 2011 la clasificación como Emisor y a las Emisiones, siendo estas: Emisor AA-, Emisiones existentes A+, y AA para la nueva emisión autorizada CIFSV16. La Clasificadora Equilibrium mantuvo las clasificaciones en: Emisor EA, Emisiones existentes A+ y AA -.sv para la emisión CIFSV16.

Todo el desempeño institucional mostrado, tiene dentro de sus principales bases, el trabajo desarrollado por el personal de la institución, que además de su experiencia, han puesto en práctica los valores institucionales en la ejecución de sus funciones, actitud positiva, calidad, integridad y compromiso. En esta misma línea, y en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, a finales del año se creó la Unidad de Acceso a la Información institucional, nombrándose al Oficial de Información de conformidad a los procesos definidos en dicha Ley y a los lineamientos emitidos por la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción.

Deseo reiterar el agradecimiento al esfuerzo y compromiso del personal y a los diferentes Organos de Dirección por sus decisiones y lineamientos, que han permitido continuar con el proceso de desarrollo del FSV, mejorando en su solidez, modernidad y eficiencia, facilitando de esta forma el cumplimiento de su rol social y el aseguramiento de su sostenibilidad financiera para cumplir con la misión establecida en su Ley, y las directrices emanadas del Gobierno de El Salvador en los Programas contenidos en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2010-2014

Atentamente

Francisco Guevara
Presidente y Director Ejecutivo.

III. ENTORNO

1. SITUACIÓN ECONÓMICA

El entorno económico y financiero en el cual se desarrollaron las actividades del FSV durante 2011 estuvo caracterizado por los siguientes aspectos:

- **PIB.**

Tasa de crecimiento acumulada de 1.5% al IV trimestre de 2011.

- **PIB del Sector Construcción.**

Tasa de crecimiento acumulada de 8.7% al IV trimestre de 2011.

- **Inflación.**

Variación anual 2011 con respecto a Dic. 2010: 5.1%.

- **Saldo de la Cartera de Préstamos Sistema Financiero por Sector Económico a Dic. 2011 con respecto a Dic. 2010.**

Variación del 3.7% (\$313.5 millones) en el saldo a 2011 de \$8,715.7 millones, destacando los sectores siguientes:

- **Construcción de vivienda: Variación de 6.7% (\$5.1 millones) en el saldo a 2011 de \$82.3 millones.**

- **Adquisición de vivienda:** Variación de -1.1% (\$21.7 millones) en el saldo a 2011 de \$2,012.4 millones.

- **Créditos otorgados para adquisición de viviendas por FSV-Bancos.**

Crecimiento de 23.0% (2,600 créditos) con respecto a 2010, totalizando 2011 con 13,891 créditos. En 2011 el FSV mantuvo el liderazgo en el mercado, al acumular el 45.0% de los créditos totales otorgados.

- **Nivel de Empleo.**

El nivel de empleo reportado a Dic. 2011 por el ISSS (718,719) presenta una recuperación del 3.3% (22,970) con respecto a 2010 (695,749).

2. OFERTA POTENCIAL DE VIVIENDA

El mayor número de unidades registradas en la oferta de vivienda nueva (proyectos con factibilidad de crédito de largo plazo en el FSV) se encuentra en los rangos de precios de hasta \$28,500.00, donde se acumula el 76.4% del total de viviendas en proyectos con factibilidad otorgada.

POR PRECIO	No. PROYECTOS	No. VIVIENDAS	VALOR PROYECTOS EN MILLONES \$	PRECIO PROMEDIO EN \$
FACTIBILIDADES				
Hasta \$28,500	63	6,877	\$114.8	\$16,871.64
Mayor a \$28,500	60	2,127	\$109.2	\$50,572.66
TOTAL	123	9,004	\$224.0	\$24,878.90

3. DEMANDA POTENCIAL DE CRÉDITOS PARA VIVIENDA

La mayor demanda de crédito en 2011 se recibe de solicitantes con ingresos de hasta 2 salarios mínimos, con un 46.4% del total de consultas recibidas.

Los solicitantes con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, representan el 80.2% de ese mismo total.

PRECALIFICACIONES DE CREDITOS 2010-2011

INGRESO DEL SOLICITANTE	2010			2011		
	NÚMERO	%	MILLONES	NÚMERO	%	MILLONES
De 1 a 2 SM	11,285	44.9%	\$107.0	34,189	46.4%	\$315.1
De 2 a 3 SM	5,545	22.1%	\$83.7	16,155	21.9%	\$235.9
De 3 a 4 SM	3,039	12.1%	\$61.1	8,769	11.9%	\$167.6
Más de 4 SM	5,238	20.9%	\$176.0	14,638	19.8%	\$445.4
TOTAL	25,107	100.0%	\$427.7	73,751	100.0%	\$1,164.0

IV. EJECUTORIA INSTITUCIONAL

1. GESTIÓN CREDITICIA

A) SOLICITUDES DE CRÉDITO

Durante 2011, se recibieron 8,310 solicitudes de crédito por \$122.4 millones, de las cuales fueron aprobadas 6,741 (81.1%) por \$98.9 millones (80.8%). De este total aprobado se escrituró el 92.8% y 93.5% en número y monto respectivamente.

INGRESO DEL SOLICITANTE	2010		2011	
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES
Solicitudes Recibidas	6,552	\$101.8	8,310	\$122.4
Solicitudes Aprobadas	5,871	\$90.5	6,741	\$98.9
Aprobadas / Recibidas %	89.6%	89.0%	81.1%	80.8%
Créditos Formalizados	5,423	\$84.7	6,255	\$92.5
Formalizadas / aprobadas %	92.4%	93.6%	92.8%	93.5%



B) SOLUCIONES HABITACIONALES FACILITADAS

En el periodo enero-diciembre 2011, se facilitaron 6,279 soluciones habitacionales por \$92.6 millones representando un incremento de 12.2% en número y 8.2% en monto con respecto al año 2010, beneficiando a igual número de familias salvadoreñas y a 26 mil 372 salvadoreños que ahora habitan en una vivienda propia.



C) OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Un total de 6,255 créditos se escrituraron durante 2011 por un monto invertido de \$92.5 millones, con lo cual se superó en 15.3% y 9.2% los resultados alcanzados en 2010 en número y monto respectivamente, así como también las cifras establecidas como metas para el año.

CRÉDITOS	2010	2011	VARIACIÓN
NÚMERO	5,423	6,255	832
MONTO (En Millones)	\$84.7	\$92.5	\$7.8



IV. EJECUTORIA INSTITUCIONAL

i. Por Línea financiera

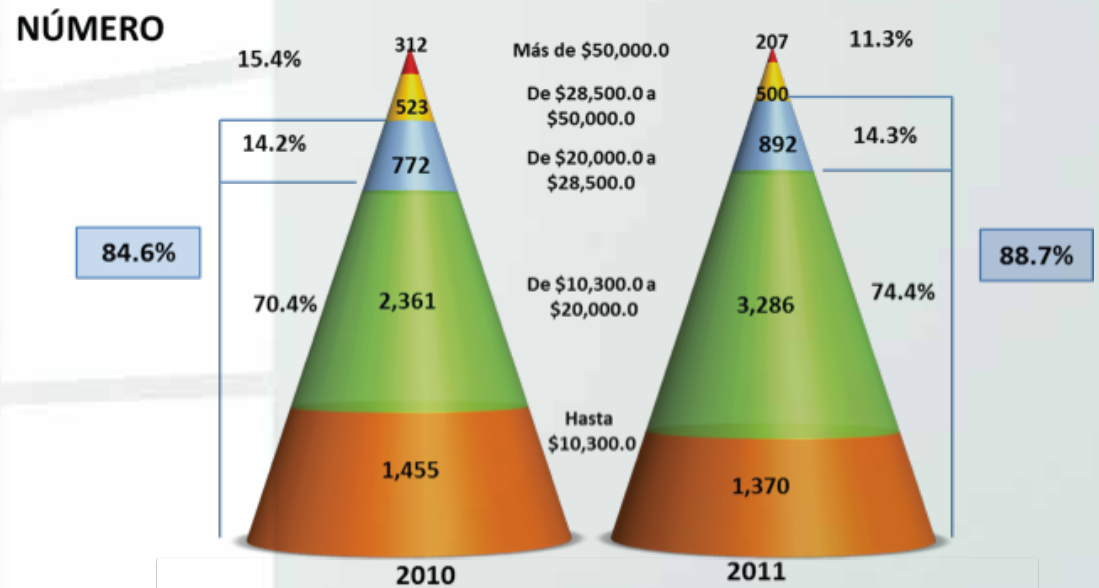
Por línea financiera la colocación de créditos se distribuyó de la siguiente manera: Adquisición de Vivienda Nueva 1,929 créditos por \$36.2 millones y Vivienda Usada 3,081 créditos por \$45.6 millones; activos extraordinarios 847 viviendas por \$6.3 millones; y los restantes 398 créditos por \$4.5 millones que se colocaron dentro de las líneas de construcción, refinanciamiento, financiamiento de deuda, RAM y lotes con servicios, superando la ejecutoria acumulada en 2010 con 832 créditos en número y \$7.8 millones en cuanto al monto.

LINEA CREDITICIA	2010		2011		VARIACIÓN	
	NUMERO	MILLONES	NUMERO	MILLONES	NUMERO	MILLONES
Vivienda Nueva	991	\$24.5	1,929	\$36.2	938	\$11.8
Vivienda Usada	3,139	\$49.1	3,081	\$45.6	-58	-\$3.5
Activos	916	\$7.0	847	\$6.3	-69	-\$0.7
Otras Líneas	377	\$4.2	398	\$4.5	21	\$0.3
TOTAL GENERAL	5,423	\$84.7	6,255	\$92.5	832	\$7.8



ii. Por monto otorgado

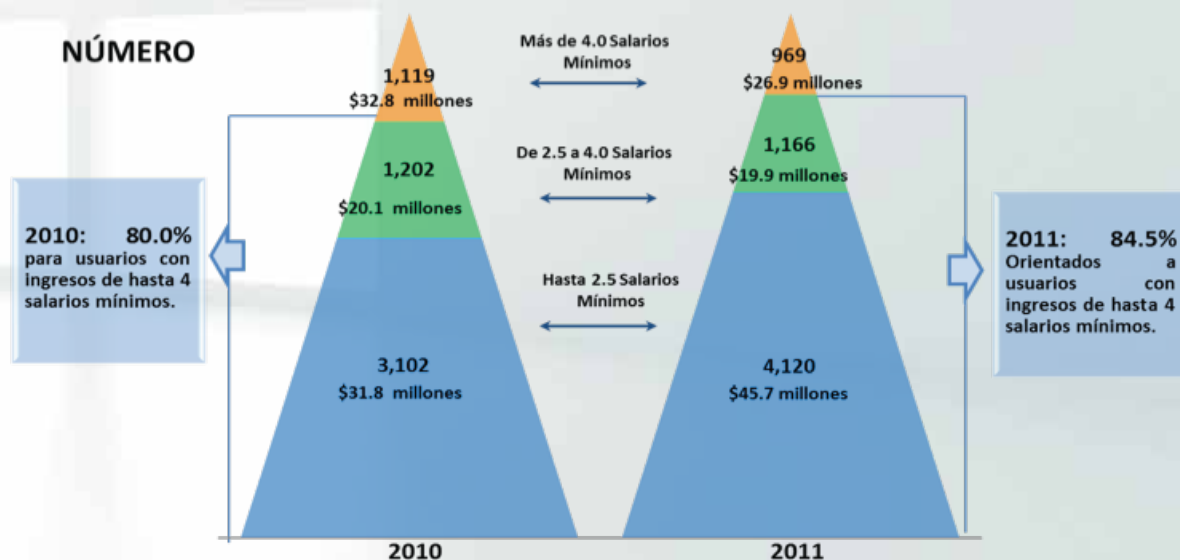
Al clasificar los créditos por monto otorgado se encuentra la mayor concentración en los rangos de hasta \$28,500.00 con el 88.97% en número con respecto al total otorgado, este incremento fue impulsado por la colocación de créditos dentro del Programa Casa para Todos, representando un incremento del 4.1% con respecto a los resultados obtenidos en 2010. El detalle de la distribución en los diferentes rangos de precios, se puede observar la gráfica a continuación:



iii. Por ingreso del solicitante

De acuerdo a los ingresos reportados por los deudores, 4,120 créditos por \$45.7 millones fueron otorgados a trabajadores con ingresos de hasta 2.5 salarios mínimos; los Trabajadores con más de 2.5 y hasta 4.0 salarios mínimos obtuvieron 1,166 créditos por un monto global de \$19.9 millones. Acumulando estos dos grupos, o sea trabajadores entre 1 hasta 4 salarios mínimos el 84.5% del total de créditos facilitados en el año 2011, lo que representa un incremento de 4.5% con relación a la proporción alcanzada en 2010. Por consiguiente un 15.5% de la inversión ejecutada, igual a 969 casos por \$26.91 millones correspondieron a trabajadores con ingresos arriba de 4.0 salarios mínimos

RANGO SALARIOS	2010		2011		VARIACIÓN	
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES
Hasta 2.5 S.M.	3,102	\$31.8	4,120	\$45.7	1,018	\$13.9
De 2.5 a 4.0 S.M.	1,202	\$20.1	1,166	\$19.9	-36	-\$0.2
Más de 4.0 S.M.	1,119	\$32.8	969	\$26.9	-150	-\$5.9
TOTAL	5,423	\$84.7	6,255	\$92.5	832	\$7.8



iv. Por género del solicitante

Al distribuir la inversión con base al género del solicitante, los resultados muestran que se concedieron 325 créditos más por \$2.95 millones a mujeres jefes de hogar con relación al otorgamiento registrado para ese grupo en 2010, representando un crecimiento de 13.4%.

GÉNERO	2010		2011		VARIACIÓN	
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES
MUJERES	2,426	\$36.70	2,751	\$39.65	325	\$2.95
HOMBRES	2,997	\$48.04	3,504	\$52.88	507	\$4.84
TOTALES	5,423	\$84.74	6,255	\$92.53	832	\$7.79

NÚMERO



v. Por zona geográfica

La clasificación por Zona Geográfica muestra que 4,612 créditos por \$67.04 millones fueron otorgados en los departamentos de la Zona Central con un crecimiento de 4.9% con relación a 2010; la Zona Occidental generó 990 créditos por \$16.11 millones significando un incremento de 32.0% y la Zona Oriental experimentó un aumento de 137.5% con relación al año anterior al otorgar 653 créditos por \$9.39 millones, en su gran mayoría del proyecto Nuevo Belén, del Programa Casa para Todos.

ZONA GEOGRAFICA	2010		2011		VARIACIÓN	
	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES
ZONA OCCIDENTAL	750	\$12.50	990	\$16.11	240	\$3.60
ZONA CENTRAL	4,398	\$67.58	4,612	\$67.04	214	-\$0.54
ZONA ORIENTAL	275	\$4.65	653	\$9.39	378	\$4.73
TOTALES	5,423	\$84.74	6,255	\$92.53	832	\$7.79

NÚMERO



D) PROGRAMAS DE FINANCIAMIENTO

Resulta importante mostrar la manera que el FSV realiza la cobertura crediticia, considerando la diversidad de situaciones que se presentan a evaluar a los solicitantes como sujetos de crédito. Así durante 2011 se concedieron por medio de sus programas de financiamiento:

- Crédito para empleados del sector privado y público: 3,683 créditos por \$54.77 millones.
- Casa para todos: 1,598 créditos por \$24.62 millones. Del 16 de Julio 2009 al mes de Diciembre de 2011 se han facilitado 2,555 créditos por \$40.2 millones bajo este programa.
- Vivienda Cercana: 259 créditos por \$6.62 millones.
- Programa Aporte y Crédito: 159 créditos por \$2.42 millones.
- Programa de Créditos a Sectores Vulnerables para adquisición de Activos Extraordinarios - Proyección Social: 478 créditos por \$2.97 millones.
- Trabajadores jubilados: 78 créditos por \$1.1 millones.

E) CARTERA HIPOTECARIA

i. Posicionamiento Institucional en el mercado hipotecario nacional. Al mes de diciembre de 2011

Como resultado de una mayor actividad crediticia la Cartera Hipotecaria se vio fortalecida manteniendo el liderazgo a nivel nacional con un 62.85% del total del Sistema Financiero.

INSTITUCIÓN	TOTAL DE CRÉDITOS		SALDOS MILLONES \$	
	NÚMERO	%	MONTO	%
FSV	120,917	62.85%	\$1,004.00	31.85%
INSTITUCIONES FINANCIERAS	71,478	37.15%	\$2,148.10	68.15%
TOTAL	192,395	100.00%	\$3,152.10	100.00%



ii. Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria total

En cuanto a la mora registrada en esta misma Cartera Hipotecaria, se logró un mejoramiento en su sanidad al reducir el índice de morosidad en -1.34% puntos pasando de 11.73% registrado a diciembre de 2010 a 10.39% a la misma fecha de 2011



iii. Implementación de medidas en apoyo de usuarios para conservar su vivienda

La reducción en el Índice de mora que se alcanzó es el resultado de la efectividad de las medidas especiales implementadas en apoyo de usuarios para conservar su vivienda entre las que se cuentan:

- 9,067 Aplicaciones de cotizaciones
- 4,446 Planes temporales de pago
- 3,974 Reestructuraciones de deuda
- 49 Disminuciones de cuotas para mantener la sanidad de la cartera
- 23 Refinanciamientos
- 16 Planes temporales por desempleo

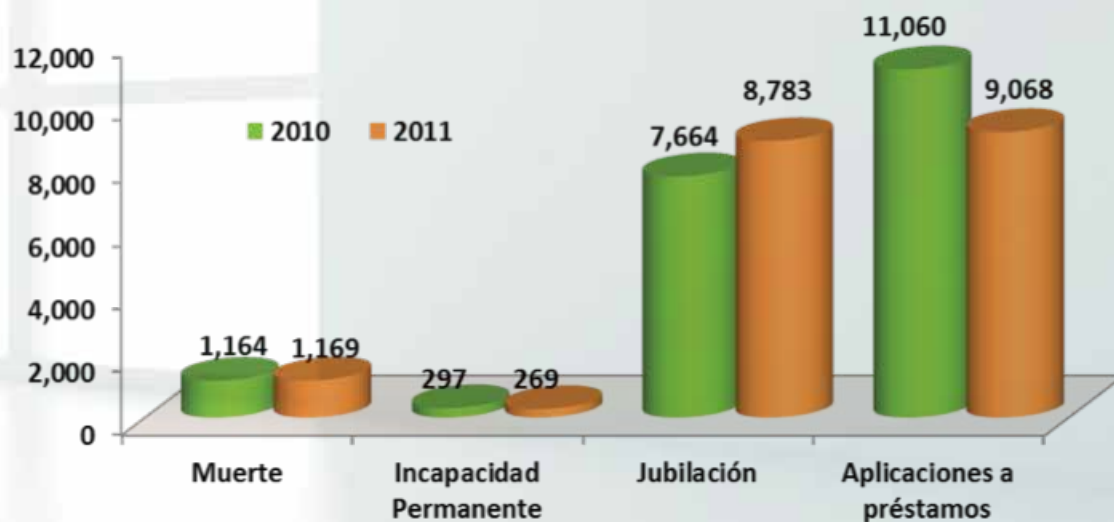
Importante es de destacar que de los \$108.7 millones en cuotas recaudadas en el año, \$32.6 millones fueron aplicados a préstamos en mora.

2. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

A) DEVOLUCIÓN DE COTIZACIONES

En el año 2011 se devolvieron 10,221 casos por un monto de \$6.22 millones, que comprende capital e intereses, cifras arriba de las acumuladas en el mismo periodo de 2010 en 1,096 casos y \$0.77 millones.

COTIZACIONES	2010	2011	VARIACIÓN
NÚMERO	9,125	10,221	1,096
MILLONES	\$5.45	\$6.22	\$0.77



B) APLICACIÓN DE COTIZACIONES A PRÉSTAMOS

Por otra parte, se realizaron un total de 9,068 aplicaciones de cotizaciones a préstamos por un monto de \$1.56 millones, que al compararlo con la ejecutoria alcanzada en 2010 resulta una reducción de en 1,992 en cuanto al número de casos y por un valor menor en \$0.35 millones.

COTIZACIONES	2010	2011	VARIACIÓN
NÚMERO	11,060	9,068	-1,992
MILLONES	\$1.91	\$1.56	-\$0.35

El Saldo de Depósitos de Cotizaciones al 31 de diciembre de 2011 fue de \$265.7 millones depositados en 994 mil 390 cuentas activas.

C) PAGO DE CAPITAL E INTERESES DE TÍTULOS VALORES

En cumplimiento a las obligaciones contraídas, durante 2011 el Fondo ha cancelado en concepto de capital \$15.02 millones y \$6.93 millones en intereses.



TITULOS	2010	2011	VARIACIÓN
Amortización a Capital (millones)	\$15.02	\$15.02	\$0.00
Pago de Intereses (millones)	\$11.16	\$6.93	-\$4.23
Saldo por Emisiones (millones)	\$246.20	\$231.19	-\$15.01
Tasa de Interés Ponderada	3.24%	2.76%	-0.48%

Al mes de diciembre de 2011 el saldo de las emisiones es de \$231.19 millones con una tasa de interés promedio ponderada de 2.76%.

3. SERVICIO AL CLIENTE

A) ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

En cuanto a las actividades relacionadas con este importante aspecto, en el año 2011 se introdujeron mejoras en el acercamiento de servicios, con los siguientes resultados:



- **Visitas al sitio web:** 246,093
- Sistema de consultas en sitio web: Formulario: **CONTÁCTENOS:** 3,282 consultas, de las cuales el 78% solicitó información y trámites de créditos.
- Fan Page en Red Social Facebook: 2,138 fans
- Precalificación desde teléfonos móviles: 6,605 desde la activación del código QR (16 de agosto de 2011). La mayoría de precalificaciones se han realizado desde Estados Unidos 3,656; El Salvador 1,543 y Canadá con 403 consultas.
- Pago en sitio web a través de PROMERICA: 120 transacciones de pago.



- **Kioscos de Consulta Electrónica:** 82,330 consultas registradas



- **Visitas a empresas:** 44 (38 en Zona Central, 1 en Zona Occidental y 5 en Zona Oriental).
- **Ferias de vivienda:** 29 (28 Nacionales: 15 en Zona Central, 8 en Zona Occidental y 5 en Zona Oriental. 1 en el Exterior: Los Angeles, USA)
73 Ferias y visitas a empresas realizadas y 10,325 personas atendidas



B) PROYECTO DE MEJORA AL PROCESO CREDITICIO

El desarrollo del proyecto de mejora al proceso crediticio, consistió en revisar los procesos de originación de créditos, garantías hipotecarias, aprobación de créditos y formalización de créditos, con la finalidad de:

- Identificar e implementar mejoras que favorezcan el trámite de créditos, haciendo más ágiles y eficientes dichos procesos;
- Reducir el tiempo de trámite de las solicitudes de crédito;
- Reducir el número de documentos requeridos;
- Incrementar la satisfacción al cliente.

Las mejoras identificadas se pusieron en producción en marzo de 2011, ejecutándose a lo largo del año monitoreo y medición de resultados.



C) MEJORAS EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE SEGUROS.

Se ha mejorado la atención del cliente por medio de la reducción de los tiempos promedios de atención en los diferentes reclamos, en la Póliza de Deuda de 10 días se ha reducido a 6 días hábiles; y en la Póliza de Daños de 22 a 20 días. Se cuenta además con una consulta en la página Web del FSV, donde el cliente puede monitorear la situación del reclamo.



D) MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL FSV

En el mes de abril de 2011 se efectuó el Estudio de Satisfacción al Cliente realizado por una empresa externa especializada, para la medición de variables que impactan el servicio al cliente, con los siguientes resultados:

- El FSV, como Institución de Gobierno, ha logrado cumplir en un 89% las expectativas de los clientes.
- El servicio al cliente recibió un 90% de aprobación al calificar la atención recibida de muy satisfactorio y óptimo.



E) ASISTENCIA A USUARIOS CON VIVIENDA EN ZONAS DE ALTO RIESGO

El FSV atendió a familias afectadas que se ubican en zonas de alto riesgo de acuerdo a nuestra normativa y competencia, en coordinación con las compañías aseguradoras, brindando asistencia a las personas identificadas que viven en zonas de alto riesgo y que cuentan con créditos vigentes en el Fondo (Cárcavas y otros tipos de riesgos).

Entre las principales actividades se destacan: Apoyo por los daños causados por la depresión tropical 12E; Inspecciones realizadas en urbanizaciones la Campanera, El Pepeto III, el Limón III, Las Victorias de Soyapango; supervisión de obras del reparto Las Cañas en Ilopango y en la cárcava de jardines de San Bartolo, Ilopango; participación en esfuerzos interinstitucionales para buscar soluciones por la situación generada por el problema de las cárcavas. Los reclamos de seguros atendidos en 2011 fueron:

RECLAMOS DE SEGUROS ATENDIDOS	Nº	MONTO EN \$
RECLAMOS PERDIDAS TOTALES	1	\$ 6,301.01
RECLAMOS LIQUIDADOS DT 12E	479	\$ 170,730.79
RECLAMOS POR OTRAS CAUSAS	255	\$ 74,054.60
TOTAL	735	\$ 251,086.40

4. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

A) MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL FSV

El Sistema de Gestión de Calidad del FSV comprende la totalidad de procesos institucionales: 20 procesos y 5 subprocesos. El SGC del FSV obtuvo su Certificación el 17 de abril de 2009, y registro de empresa ER-0432/2009 otorgado por el Comité de Certificación de AENOR Internacional.

En Mayo de 2011 se realizó la Segunda Auditoria de Seguimiento al SGC.

Los resultados de esta Auditoría ratificaron la eficacia del SGC y en consecuencia el mantenimiento de la certificación.


B) MANTENIMIENTO CLASIFICACIÓN DE RIESGO DEL FSV Y MEJORA EN LA CLASIFICACIÓN DE NUEVA EMISIÓN DE TÍTULOS VALORES (CIFSV16)

El FSV es evaluado trimestralmente por 2 Clasificadoras de Riesgo, por su calidad de emisor en Bolsa de Valores y por sus emisiones. Conforme Estados Financieros al 31 de diciembre de 2011, se han experimentado mejoras en las calificaciones de riesgo del FSV.

Adicionalmente en el proceso de estructuración de la nueva emisión de Títulos Valores CIFVS-16, se asignó a esta emisión una mejor clasificación, por parte de ambas clasificadoras de riesgo.

FitchRatings

Emisiones: A+
Emisor: AA-
CIFSV16: AA

 **Equilibrium**

Emisiones: A+
Emisor: EA
CIFSV16: AA-.sv

C) DISTINCIONES OBTENIDAS

La Comisión de Ética del Fondo Social para la Vivienda recibió un importante reconocimiento público de parte del Tribunal de Ética Gubernamental, por ser una de las 9 instituciones a las que se les entregó reconocimiento de un total de 117 entidades públicas y municipales que cuentan con Comisiones de Ética.

D) TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El FSV se sumó al esfuerzo de trabajar con transparencia impulsado por la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, rindiendo cuentas a la ciudadanía en 3 eventos públicos realizados el 21 de junio de 2011 en San Salvador, el 1 de Julio en Santa Ana y el 5 de Julio en San Miguel.

Dentro de los avances alcanzados en la ejecución del proceso de implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), vigente desde el 8 de mayo de 2011, es importante destacar:

- Ejecución del Plan Institucional para la Implementación de la LAIP mediante el acuerdo compromiso firmado con la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción en el marco del Plan Piloto impulsado con la asesoría técnica de FEPADE;
- En noviembre de 2011, Junta Directiva autorizó la creación de la Unidad de Acceso a la Información y nombró al Oficial de Información Institucional.

V. SITUACIÓN FINANCIERA

– En el mes de diciembre de 2011, el Secretario para Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la República juramentó al Oficial de Información del FSV en acto público con la participación de 72 Instituciones del Estado.

1. BALANCE DE SITUACIÓN 2011

El Balance al 31 de Diciembre de 2011 muestra que el activo alcanzó \$766.63 millones, el pasivo total acumuló \$531.05 millones, y el patrimonio de la institución ascendió a \$235.58 millones, los principales aspectos que influyeron en estos resultados pueden resumirse en que el monto de los activos totales subió en \$28.9 millones con respecto a 2010, siendo los rubros más sobresalientes el de la Disponibilidad el cual suma \$38.7 millones y es un 5.05% del total de los activos y creció con respecto a 2010 en \$6.7 millones (21.14%), cumpliendo con la condición de mantener una liquidez de al menos tres meses de las obligaciones futuras como sana y prudente practica financiera, siendo la cartera hipotecaria neta de \$707.3 millones, es decir, el 92.26% del total de activos y con respecto a 2010 se creció en \$17.5 millones (2.54%).

En el pasivo se acumulan \$531.0 millones cifra ligeramente menor al 2010 (\$523.0 millones), siendo lo más importante lo siguiente: En febrero de 2011 se contrató línea de crédito a largo plazo con BMI por \$25.0 millones y al cerrar 2011 se había desembolsado \$18.5 millones; en la deuda por Títulos valores se acumulan \$231.2 millones que significan el 43.53% de los pasivos siendo menor en \$15.0 millones porque se ha cancelado esa misma cantidad y no ha habido nuevas emisiones; en cuanto a los Depósitos por cotizaciones se acumulan \$ 265.7 millones que significa el 50.0% del total de pasivos, habiendo disminuido en \$7.0 millones(2.58%) con respecto a 2010, por la demanda de devoluciones por parte de los usuarios.

El patrimonio registran \$235.6 millones cifra superior en \$29.8 millones (3.91%) con respecto a 2010, lo cual es evidencia del fortalecimiento de la Institución dándole mayor solidez financiera, como resultado de las utilidades del ejercicio de \$ 25.6 millones y estas se acumulan al Patrimonio en sus reservas.

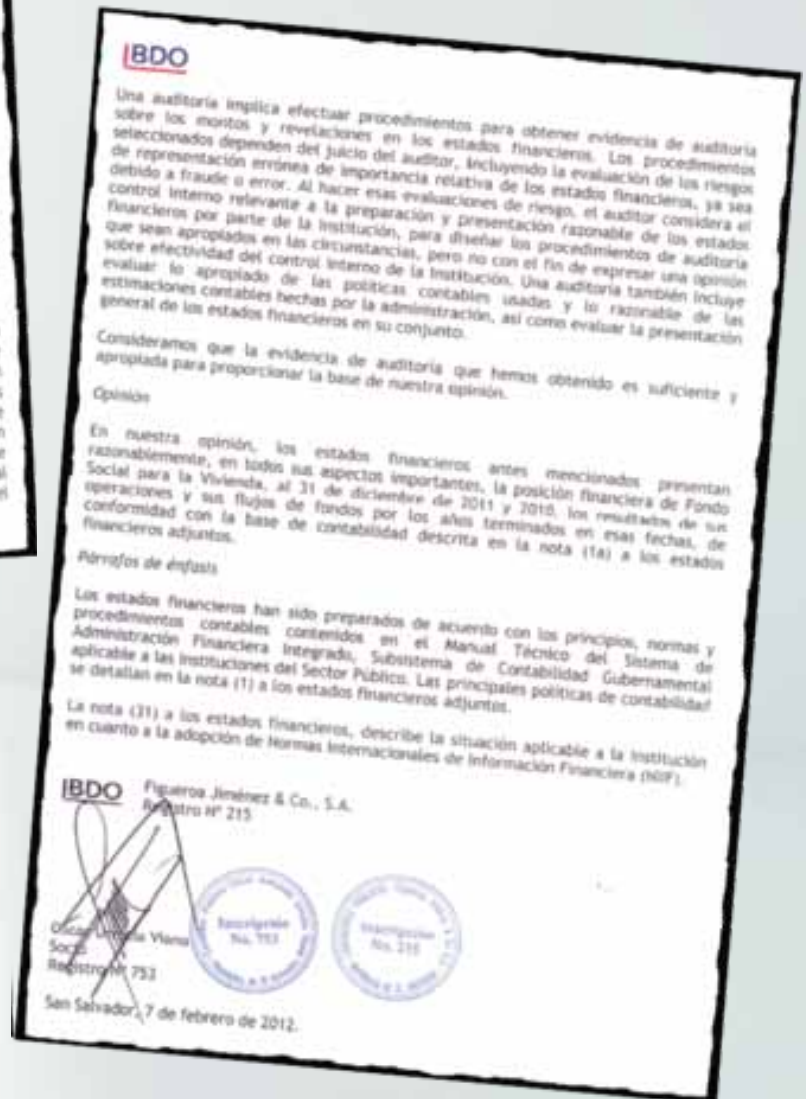


2. ESTADOS DE RESULTADOS 2011

El superávit fue de \$25.6 millones significando un 31.84% del total de los ingresos, cifra superior en \$3.0 millones (13.52%) a 2010 lo cual denota el nivel de actividad crediticia tanto de colocación de nuevos créditos y su pronta recuperación. Los ingresos fueron de \$80.4 millones cifra superior en \$4.5 millones a 2010 (5.91%), siendo los rubros principales los financieros por \$65.3 millones que significan el 81.25% del total, los cuales crecieron en \$3.3 millones (5.32%) con respecto a 2010 y en segunda instancia los Otros ingresos en donde su mayor componente es la recuperación de la cartera en cuentas de orden que acumula \$13.7 millones es decir el 17.0% del total cifra, superior en \$2.9 millones (27.35%) a 2010. En los gastos estos fueron de \$54.8 millones significando el 68.16% de los ingresos y que crecieron con respecto a 2010 en \$1.4 millones (2.69%). Los gastos financieros y el saneamiento de cartera hipotecaria acumulan \$31.4 millones significando el 39.2% y el gasto administrativa acumula \$18.9 millones, significando el 23.54% del total.



3. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



VI. ANEXOS

AÑO	SALDO COTIZACIONES	COLOCACIÓN TITULOS	DEVOLUCION COTIZACIONES	
			CASOS	MILLONES
1973-2006	\$ 613.4	520.30	132,737	\$ 77.5
2007	\$ 292.6	-	7,332	\$ 4.5
2008	\$ 285.9	-	8,382	\$ 5.0
2009	\$ 279.3	-	8,971	\$ 5.4
2010	\$ 272.8	-	9,125	\$ 5.4
2011	\$ 265.7	-	10,221	\$ 6.2
	TOTAL	\$ 520.3	176,768	\$ 104.0

AÑO	CREDITOS ESCRITURADOS		SALVADOREÑOS BENEFICIADOS	CREDITOS VIVIENDA NUEVA		SALDOS CARTERA HIPOTECARIA		TASA DE INTERES PONDERADA	
	NÚMERO	MILLONES		NÚMERO	MILLONES	NÚMERO	MILLONES	ACTIVA	PASIVA
1973-2006	230,040	\$ 1,452.4	1,150,200	123,860	\$ 978.2	256,000	\$ 1,738.0	6.90%	3.45%
2007	5,650	\$ 57.7	28,250	1,986	\$ 22.4	123,105	\$ 855.3	7.32%	3.25%
2008	5,675	\$ 65.3	28,375	923	\$ 14.5	114,180	\$ 807.2	7.46%	3.66%
2009	6,656	\$ 98.5	27,955	967	\$ 26.1	108,046	\$ 804.8	7.68%	2.82%
2010	5,423	\$ 84.7	22,777	991	\$ 24.5	104,429	\$ 813.3	7.84%	1.80%
2011	6,255	\$ 92.5	26,271	1,929	\$ 36.2	104,734	\$ 844.6	7.90%	1.71%
TOTAL	259,699	\$ 1,851.2	1,283,828	130,656	\$ 1,101.9				

AÑO	SALDO BALANCE (MILLONES \$)			ESTADO DE RESULTADOS (MILLONES \$)		
	ACTIVO	PASIVO	CAPITAL	PRODUCTOS	GASTOS	SUPERAVIT
2007	\$741.0	\$596.7	\$144.3	\$68.2	\$53.1	\$15.1
2008	\$740.5	\$575.3	\$165.2	\$76.1	\$54.9	\$21.2
2009	\$738.2	\$553.2	\$185.0	\$76.0	\$55.6	\$20.4
2010	\$737.8	\$532.0	\$205.7	\$75.9	\$53.4	\$22.5
2011	\$766.6	\$531.0	\$235.6	\$80.4	\$54.8	\$25.6