Fondo Social para la Vivienda
RENDICIÓN
DE CUENTAS
GESTIÓN INSTITUCIONAL
JUNIO 2009 - MAYO 2014
2014

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN i
RESUMEN EJECUTIVO ii
METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN vi
I. SITUACIÓN DEL FSV EN MAYO 2009. 1
II. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL PERÍODO 2009-2014 2
A) PLANES INSTITUCIONALES 2
1. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2
2. PLAN ANUAL OPERATIVO 2014 2
B) PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA **3**
1. SOLUCIONES HABITACIONALES 3
2. SOLICITUDES RECIBIDAS, CRÉDITOS APROBADOS Y CRÉDITOS ESCRITURADOS 4
3. CRÉDITOS OTORGADOS 4
4. CRÉDITO POR PROGRAMAS 8
5. MEJORA Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CREDITICIOS. 11
6. CARTERA HIPOTECARIA 13
7. OTROS LOGROS RELEVANTES 16
C) PRINCIPALES PROYECTOS 21
1. PROYECTOS Y ACCIONES EN EJECUCIÓN 21
2. PROYECTOS Y ACCIONES POR INICIAR 21
III. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 22
1. RENDICIÓN DE CUENTAS 22
2. PRINCIPALES RESULTADOS EN CUMPLIMIENTO A LA LAIP 22
3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 23
4. CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES 23
5. CONTRATACIÓN DE PERSONAL 24
6. RECLAMOS 25
7. DENUNCIAS 25
IV. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 26
A) ESTADOS FINANCIEROS 26
BALANCE GENERAL 26
ESTADOS DE RESULTADOS 27
B) EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 28
JUNIO 2013 - MAYO 2014 28
JUNIO 2009 - MAYO 2014 29
V. PRINCIPALES LEGADOS 30
VI. SITUACIÓN INSTITUCIONAL A MAYO 2014 34

INTRODUCCIÓN

La divulgación de la información que refleje los logros, actuaciones y dificultades enfrentadas constituyen el proceder que debe imperar en todas las Instituciones del Gobierno y bajo esta premisa el Fondo Social para la Vivienda, atendiendo los lineamientos emanados de la Subsecretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, ha ejecutado durante los cinco años de gobierno del Presidente Mauricio Funes Cartagena, las audiencias públicas de Rendición de Cuentas, llegando a consolidar estos eventos como un proceso permanente y que abre espacios para ofrecer a la ciudadanía la información clara y comprensible para explicar las decisiones y acciones tomadas durante cada año en el manejo de los recursos públicos.

En esta oportunidad nuevamente el Fondo Social para la Vivienda, apegándose a su ley de creación, que lo instituye como un programa de desarrollo de seguridad social, y cuyo objeto es contribuir a solucionar el problema habitacional de los trabajadores haciendo buen uso de los recursos que se le confían, por quinta ocasión presenta su gestión al escrutinio ciudadano, a través de este Informe de Rendición de Cuentas que contiene la información más importante sobre la gestión que ha realizado el FSV en el periodo comprendido entre Junio 2013 y Mayo de 2014, y también para el periodo Junio 2009 hasta Mayo 2014 en materia de Financiamiento de Vivienda de Interés Social.

El objetivo del informe es presentar los principales logros obtenidos, quienes y cuantos han sido los beneficiados del trabajo de la institución; las dificultades enfrentadas y la capacidad institucional para superarlas, divulgar los esfuerzos que se han realizado para mantener la sostenibilidad financiera del Fondo; los legados que esta administración deja en el tema de Vivienda, así como también los proyectos que se encuentran en ejecución y los planes que deberán ejecutarse por la futura administración.

La estructura del Informe se resume en los siguientes apartados: 1) Introducción, 2) Resumen Ejecutivo, 3) Metodología y Proceso de Elaboración, 4) Situación del FSV en Mayo 2009, 5) Gestión Estratégica del Período 2009-2014, 6) Transparencia y Participación Ciudadana, 7) Gestión Financiera y Ejecución Presupuestaria, 8) Principales legados y 9) Situación institucional a Mayo 2014.

El FSV continúa cumpliendo la misión encomendada, con eficiencia, calidad y transparencia en el manejo de los recursos públicos para el beneficio de la familia salvadoreña, sobre todo de los sectores más vulnerables de la sociedad.

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación se presenta el resumen ejecutivo de los resultados obtenidos en el periodo presidencial Junio 2009 a Mayo 2014.

Esta Rendición de Cuentas es para el Fondo Social para la Vivienda el quinto informe que presenta a la ciudadanía salvadoreña y en el que se acentúan los principales resultados obtenidos por la Institución para cumplir con el rol social de apoyar a las familias de menores ingresos a mejorar sus condiciones de vida.

Las principales contribuciones del FSV pueden resumirse así:

- **Otorgamiento de Créditos y mejora de las condiciones de vida de las familias de bajos ingresos.**
  De Junio 2013 a Mayo 2014 se han facilitado un total 6,458 créditos por $94.46 millones, favoreciendo con ello a un poco más de 27 mil salvadoreños. Para el periodo Junio 2009 – Mayo 2014 se han acumulado 31 mil 74 soluciones por $455.54 millones, favoreciendo a más de 130 mil 500 salvadoreños.

  El FSV mantiene la mayor Cartera Hipotecaria de Vivienda del país, al incrementar su participación en el financiamiento de vivienda, pasando de 59.2% en mayo 2009 a 64.6% en enero 2014, con un total de 121,652 préstamos administrados por $1,056.40 millones, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- **Fortalecimiento del Rol Social del FSV.**
  En cumplimiento del rol social institucional, el FSV continua orientando sus créditos hipotecarios a los trabajadores con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, otorgando en el periodo acumulado Junio 2009 – Mayo 2014, un total de 25,960 créditos hipotecarios a familias con estos ingresos, representando con ello el **84.8%** del total de créditos otorgados. La participación del FSV dentro del Programa de Gobierno Casa para Todos, se refleja en el otorgamiento de 25,676 créditos por $324.86 millones, para las familias de bajos ingresos, tanto del sector formal como del sector informal.
- **Apoyo al sector construcción de vivienda.**
  Los resultados registrados en el otorgamiento de créditos de vivienda nueva ha tenido un crecimiento sostenido de 984 créditos en el primer año de este gobierno a casi 2,000 en cada uno de los últimos 2 años, financiando en el periodo 7,987 viviendas por $160.4 millones, lo cual ha contribuido a la dinamización del sector construcción de vivienda y la generación de empleo.
- **Avances y mejora continua en el servicio al cliente**
  Entre 2010 a 2014 como resultado del proyecto de mejora desarrollado en el Sistema de Gestión de Calidad, se han logrado reducir significativamente los tiempos de respuesta principalmente para las líneas de vivienda nueva y usada. Asimismo se han implementado novedosos mecanismos de servicio para los clientes como son: consultas en el sitio web, kioscos electrónicos, centro de contactos telefónico, ferias de viviendas y visitas a empresas.

También se mejoraron los tiempos necesarios para la atención de empresas constructoras en el otorgamiento de factibilidades de financiamiento de largo plazo a sus proyectos, en el período de junio 2009 a mayo 2014, el FSV recibió y aprobó el otorgamiento de Factibilidades de Financiamiento a un total de 217 proyectos habitacionales que suman un total de 15,858 viviendas por un monto de $428.04 millones.

- **Mejoras a condiciones crediticias.**
  En el período informado, se le asignó prioridad a las condiciones crediticias para el financiamiento de vivienda nueva, efectuando reducciones en la tasa de interés, entre las mejoras establecidas se encuentran: unificación al 6% de las tasas de 7.0% y 6.0% aplicadas a la vivienda nueva social para el sector formal; para el sector de ingresos variables con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, se unificó la tasa al 8.0% y para la vivienda nueva del sector formal destinada a familias con ingresos superiores a 4 salarios mínimos, se unificó la tasa al 8.5%, representando una buena reducción si se considera que para ellos aplicaban tasas de 10.0%, 9.25% y 9.0%.

  Importante también, es destacar el incremento en el monto máximo de financiamiento que pasó de $75 mil a $125 mil, en apoyo a trabajadores de ingresos medios, y no menos importante ha sido la ampliación en cuanto al número de deudores permitido para obtener un crédito con el FSV, estableciendo hasta tres solicitantes o codeudores, con lo cual se mejora notablemente la accesibilidad al crédito.

- **Medidas de apoyo para que los usuarios puedan conservar su vivienda.**
  Las gestiones realizadas para la solución de mora de la cartera hipotecaria del FSV ha permitido una reducción sostenida del Índice de Morosidad, el cual pasó de 13.68% en mayo de 2009 a 5.15% en mayo de 2014, significando una reducción de 8.53 puntos porcentuales, ofreciéndoles a los deudores con atrasos en sus pagos, diversas alternativas para que las familias con problema de mora puedan de acuerdo a sus posibilidades, solucionar su situación. Entre estas alternativas se cuenta: aplicación de ahorros de cotizaciones a saldos de préstamos (43,565 casos), reestructuración de deuda (11,839 casos), refinanciamiento (442 casos), disminución de cuotas de préstamo (254 casos), plan de suspensión de pagos por desempleo (79 casos) y planes temporales de pago (1,516 casos).

- **Resultados en la recaudación de cuotas de préstamos.**
  A pesar del entorno de crisis internacional durante los 5 años de gobierno, el FSV ha logrado incrementar sostenidamente la recaudación de cuotas de préstamos, captando un total de $582.3 millones, de los cuales, $156.5 millones fueron aplicados a préstamos en mora. Esta recaudación se ha visto mejorada por la ampliación de los medios disponibles para la captación por medio de cuatro bancos del Sistema Financiero, el pago a través del sitio web y otros mecanismos electrónicos.

- **Recertificación de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y mejoras en los procesos.**
  El FSV es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 en la totalidad de sus 22 procesos, para las actividades de prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios. En la última auditoría realizada en el mes de abril de 2014, no se registraron no conformidades.

- **Gestión financiera y ejecución presupuestaria.**
  La posición financiera del FSV a mayo de 2014, con respecto a mayo de 2009 muestra que creció en $60.58 millones, con un aumento de $63.83 millones en la Cartera de Préstamos Neta; los Pasivos fueron de $509.31 millones, cifra menor en $57.12 millones debido a que se ha estado amortizando los Títulos Valores colocados con las AFP´s, los de Deuda para vivienda de Interés social y la devolución de los fondos de cotizaciones de los trabajadores; el Patrimonio registra un incremento de $117.69 millones por las acumulaciones de los ejercicios de cada año del período.
  La Ejecución presupuestaria en el período junio 2009 a mayo 2014 presenta un monto de egresos de $671.62 millones y $106.53 millones no ejecutado con relación a lo presupuestado, de los cuales $46.07 millones son producto de que la demanda de financiamiento se concentró en montos de crédito menores a lo proyectado; ahorro de $22.34 millones en Remuneraciones y Adquisición de Bienes y Servicios; los gastos financieros por $16.86 millones por no requerir de recursos adicionales que tendrían costo; y los $19.38 millones en la Inversión en activos fijos, del Edificio de Recursos logísticos que se encuentra en proceso de finalización.

- **Mejoras en la Clasificación de Riesgo.**
  Durante la gestión 2009-2014, el Fondo Social para la Vivienda ha logrado obtener mejoras en las calificaciones de riesgos emitidas por las dos Agencias especializadas contratadas para dar opinión sobre los riesgos relacionados a las actividades financieras de la entidad, las cuales con estados financieros al mes de diciembre de 2013 se establecieron así: La Clasificadora de riesgo FITCH CENTROAMÉRICA, S.A. Emisor: A+ y a las Emisiones: AA-; La Clasificadora de riesgo EQUILIBRIUM, S.A. DE C.V. mantiene la clasificación asignada en: Emisor: A y a las Emisiones: A+, ambas con perspectiva estable.
- **Otros logros relevantes.**
  - Acercamiento de los servicios a la ciudadanía a través de diferentes canales como son sitio web, kioscos, dispositivos móviles, redes sociales (Facebook) y pagos en sitio web, implementación de Tu Fondo Móvil y del centro de atención de llamadas o call center (190).
  - Se implementó un nuevo mecanismo para la entrega de escrituras de compraventa que respaldan la propiedad de la vivienda, logrando entregar 35,670 documentos (29.26% de la Cartera Hipotecaria administrada).
  - Los préstamos del FSV cuentan con pólizas de seguros de daños y deuda y en el período informado, se brindaron soluciones a través de estos seguros a 26,617 familias.

- También durante el periodo informado el Fondo Social para la Vivienda se hizo merecedor de varios reconocimientos, entre los que destacan: Reconocimiento otorgado por parte de AENOR Internacional al FSV, por su mejora continua y compromiso con el servicio al cliente; la Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia (SAE), entregó reconocimiento al Fondo, al estar entre las 5 primeras instituciones en cuanto a equipos de auditoría interna; el FSV recibió el "Rombo de Bronce" otorgado por la Iniciativa Social para la Democracia, al ser catalogada como "la institución pública con el tercer más alto rendimiento en la divulgación de información Pública" y por último, el Tribunal de Ética Gubernamental reconoció, a la Comisión de Ética del FSV en la categoría Constructores de la ética 2013 por su sobresaliente esfuerzo de difusión y constante capacitación de su personal.

Estos y otros importantes aspectos se desarrollan más ampliamente en el documento a continuación.

METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

Para la realización del informe, se utilizó la siguiente metodología: 1) Establecimiento de la Comisión responsable de ejecutar el proceso de Rendición de Cuentas; 2) Preparación de Plan de Trabajo; 3) Elaboración de propuesta de contenido; 4) Levantamiento de información, con el apoyo de las diferentes áreas generadoras de la misma, 5) Preparación del informe y la presentación del mismo, 6) Revisión de propuesta elaborada (informe, presentación, audiovisual y otros con la participación del Presidente y Director Ejecutivo, Gerente General y la Comisión, 7) Preparación de la memoria del evento.

El contenido del documento y la presentación se elaboró considerando el temario propuesto en el Manual para la Rendición de Cuentas del Órgano Ejecutivo y Lineamientos Adicionales emitidos por la Subsecretaria de Transparencia y Anticorrupción; que entre otros puntos destacan: Incluir en el informe las metas y resultados en el periodo de la Gestión del Presidente Mauricio Funes, los aportes de la Administración Superior y los funcionarios involucrados directamente en la ejecución de las actividades, la publicación previa del informe, promover la participación ciudadana, los legados, proyectos en ejecución y por ejecutarse. Estos lineamientos fueron aplicados a las particularidades del Fondo Social para la Vivienda; todo el esfuerzo permitió crear este informe integral del quehacer institucional.

Adicionalmente, se hizo la investigación de posibles lugares, fechas disponibles, lista de invitados, elaboración de audiovisuales y documentos, establecimiento del programa a desarrollar, publicación en el sitio web, etc. Detalles importantes de la organización y logística del evento.

I. SITUACIÓN DEL FSV EN MAYO 2009.

Al 31 de Mayo de 2009, los principales indicadores de actividad en el FSV pueden resumirse en los siguientes aspectos:

- Se había otorgado históricamente 243,400 créditos por $1,613.0 millones.
- Las tasas de interés aplicables a los créditos eran entre 7.97% a 9.25 %. Las primas requeridas oscilaban entre 2% y 10%, el límite de financiamiento para Adquisición de Vivienda era de hasta $75,000.00.
- La participación dentro de la Cartera de Préstamos vigentes en el Sistema Financiero Nacional era de 59.56%.
- El Índice de Mora ascendía a 13.68%.
- Se recibía una captación promedio anual de cuotas de préstamos por el orden de S104.58 millones.
- El saldo de depósitos por ahorros de Cotizaciones era de $282.8 millones, que representaban 1 millón 36 mil 302 cuentas activas.
- El monto de los Títulos Valores para las Administradoras de Fondos de Pensiones ascendía a $270.2 millones, con una tasa de interés equivalente a la Tasa de Interés Básica Pasiva de los depósitos a plazo a 180 días más un punto porcentual.
- La Cartera Hipotecaria registraba 109,541 préstamos por $706.5 millones
- Las principales cifras financieras: Activo $798.5 millones, Pasivo $682.3 millones y un Patrimonio de $116.2 millones.

II. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL PERÍODO 2009-2014

A) PLANES INSTITUCIONALES

1. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

La planeación estratégica institucional es el principal instrumento de orientación del Fondo Social para la Vivienda, y una herramienta, de seguimiento y evaluación, fundamental de apoyo para la toma de decisiones, de manera informada y razonada a través del proceso de Formulación, de los diferentes Planes Institucionales, que permite el cumplimiento de la misión y visión establecidos.

El Plan Estratégico 2010-2014 plantea con prioridad los siguientes aspectos:

- Otorgamiento de 30,806 Créditos por $481.8 millones, con énfasis en los trabajadores de menores ingresos.
- Mejora en los tiempos de respuesta para el Otorgamiento de Créditos.
- Reducir el tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.
- Entrega de 35,963 documentos de compraventa a clientes.
- Acercamiento de Servicios, al Incrementar sus canales de atención.
- Medición y aumento del Grado de Satisfacción de los Clientes.
- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, permaneciendo en el proceso de mejora continua.
- Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria a 4.5%

El seguimiento a la ejecución de los proyectos y metas programadas en el PEI se realizan y evalúan a través de la ejecutoria del Plan Anual Operativo (PAO) y han sido ajustadas en función de los resultados obtenidos.

2. PLAN ANUAL OPERATIVO 2014

El Plan Anual Operativo 2014 cuenta con 35 proyectos y acciones, con 51 indicadores de resultados distribuidos en las cuatro áreas estratégicas que comprende: Gestión Crediticia, Servicio al Cliente, Fortalecimiento Financiero y Desarrollo Institucional.

Entre los principales proyectos por Área Estratégica, se cuenta:

Área Estratégica: 1. Gestión Crediticia

- Otorgamiento de 6,625 Créditos por $95.0 millones, con énfasis en las familias de menores ingresos (80% orientado a trabajadores de hasta 4 Salarios Mínimos).

- Mejora en los tiempos de respuesta para el otorgamiento de Créditos.
- Reducción del tiempo de trámite para otorgar precalificaciones y factibilidades a Proyectos habitacionales.

Área Estratégica: 2. Servicio al Cliente

- Desarrollar estrategia de atención y gestión de clientes
- Mejorar el Grado de Satisfacción de los Clientes.
- Entrega de 16,800 documentos de compraventa.

Área Estratégica: 3. Fortalecimiento Financiero

- Ejecución del Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II.
- Reducir el índice de morosidad de la cartera hipotecaria hasta un máximo de 4.5%.
- Obtención de Recursos Financieros para Inversión por un monto aproximado de $149.00 millones.

Área Estratégica: 4. Desarrollo Institucional

- Avanzar en el proceso de Actualización del Sistema Bancario del FSV
- Mantenimiento de la certificación al Sistema de Gestión de Calidad.
- Completar la habilitación del edificio de usos Múltiples.

B) PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA

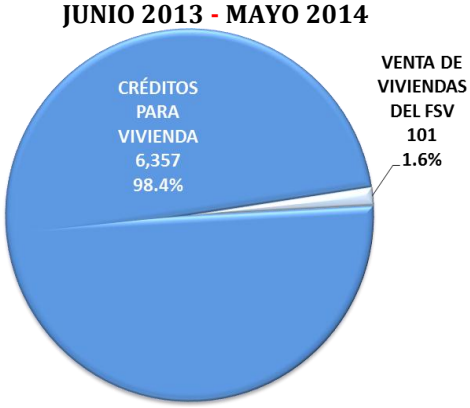
1. SOLUCIONES HABITACIONALES

Durante los cinco años de Gobierno se han facilitado 31 mil 74 soluciones por $455.54 millones, favoreciendo a más de 130 mil 500 salvadoreños, quienes ahora habitan una vivienda propia, fortaleciendo su patrimonio familiar.

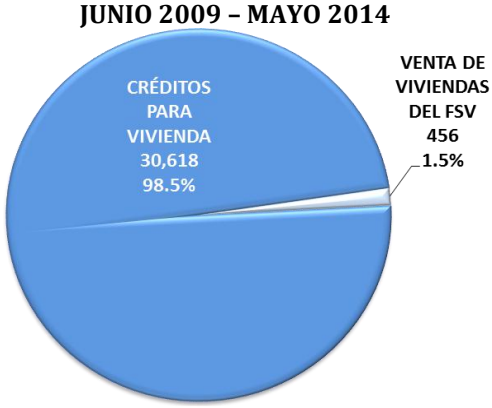
RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
CRÉDITOS PARA VIVIENDA	6,357	$93.97	30,618	$453.31
VENTA EN EFECTIVO, VIVIENDAS DEL FSV	101	$0.49	456	$2.23
FAMILIAS BENEFICIADAS	**6,458**	**$94.46**	**31,074**	**$455.54**
SALVADOREÑOS BENEFICIADOS	**27,124**		**130,511**	

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

JUNIO 2013 - MAYO 2014



JUNIO 2009 – MAYO 2014



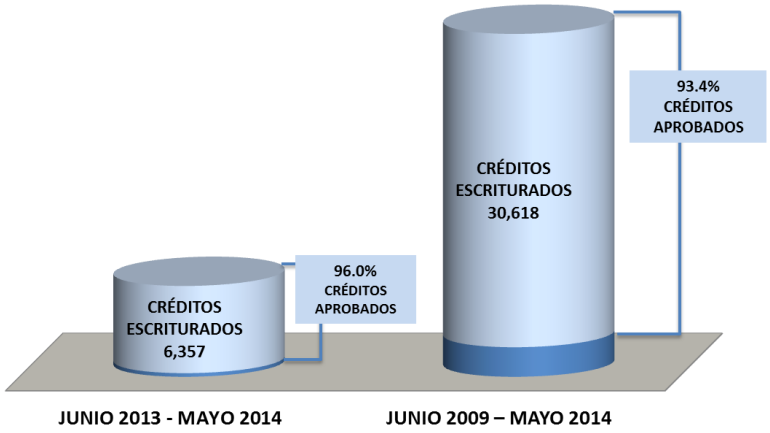
DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CASOS.

2. SOLICITUDES RECIBIDAS, CRÉDITOS APROBADOS Y CRÉDITOS ESCRITURADOS

Durante el período junio 2009 a mayo 2014, se recibieron más de 43 mil solicitudes para las distintas líneas de crédito que ofrece el FSV, de las cuales 32,773 equivalentes a 76.1%, fueron aprobadas. De éstas, 30,618 se convirtieron en créditos escriturados que solucionaron el problema habitacional de los trabajadores salvadoreños, a través del FSV.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
SOLICITUDES RECIBIDAS	8,713	$130.84	43,068	$652.02
CRÉDITOS APROBADOS	6,621	$96.69	32,773	$477.70
CRÉDITOS ESCRITURADOS	6,357	$93.97	30,618	$453.31
RELACIÓN ESCRITURADO/APROBADO	96.0%	97.2%	93.4%	94.9%

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.



RELACIÓN ESCRITURADO/APROBADO CON BASE AL NÚMERO DE CASOS

En resumen, de cada 10 solicitudes aprobadas 9 se convierten en créditos escriturados que solucionan el problema habitacional de las familias salvadoreñas.

3. CRÉDITOS OTORGADOS

- **Créditos otorgados por Línea Crediticia**

El Fondo Social para la Vivienda atiende diferentes destinos de crédito, de los cuales los principales son: la adquisición de vivienda nueva y usada, activos extraordinarios y otras líneas. Durante el período de gobierno se han otorgado 30,618 créditos por $453.31 millones.

Del número de créditos otorgados, el 76.9% corresponde a créditos escriturados para adquisición de vivienda.

Cabe destacar que los resultados registrados en los créditos otorgados para vivienda nueva, han presentado un crecimiento sostenido pasando de 984 créditos en el primer

año de este gobierno a 1,953 durante el quinto año, significando un incremento de 98.47%, lo cual ha contribuido a la dinamización del sector construcción de vivienda y la generación de empleo directo e indirecto.

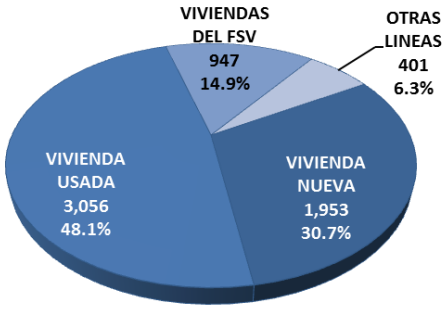
Las líneas financieras con mayor demanda han sido la adquisición de vivienda nueva y usada, que para el último año ha concentrado el 87.5% de la inversión, representando el 86.41% de la inversión total en el último quinquenio.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	5,009	$82.19	23,547	$391.71
VIVIENDA NUEVA	1,953	$38.26	7,987	$160.37
VIVIENDA USADA	3,056	$43.93	15,560	$231.35
VIVIENDAS DEL FSV	947	$7.95	4,890	$38.32
OTRAS LÍNEAS	401	$3.83	2,181	$23.27
FAMILIAS BENEFICIADAS	**6,357**	**$93.97**	**30,618**	**$453.31**

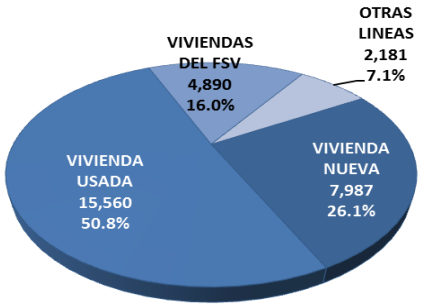
Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

Otras líneas comprende: Créditos para Construcción, Refinanciamiento, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, Compra de Lote e Instalación de Servicios.

JUNIO 2013 - MAYO 2014



JUNIO 2009 – MAYO 2014



DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

- **Créditos otorgados FSV y Bancos del Sistema Financiero**

La participación del FSV en el otorgamiento de créditos para la adquisición de viviendas dentro del Sistema Financiero nacional es importante, lo cual se demuestra en la estadística obtenida para esta actividad de la información disponible publicada por la Superintendencia del Sistema Financiero. La participación obtenida por el FSV es del 46.9% en el período Junio 2013 – Enero 2014 y de 45.4% para el acumulado Junio 2009 - Enero 2014 del total de créditos otorgados.

Con el otorgamiento de 28,482 créditos por un monto de $422.5 millones, favoreciendo a cerca de 119,600 salvadoreños, que representaron, del total de créditos otorgados por el sistema bancario más el FSV, el 31.2% de los créditos otorgados en ese mismo período y el 64.6% de la cartera de préstamos hipotecarios.

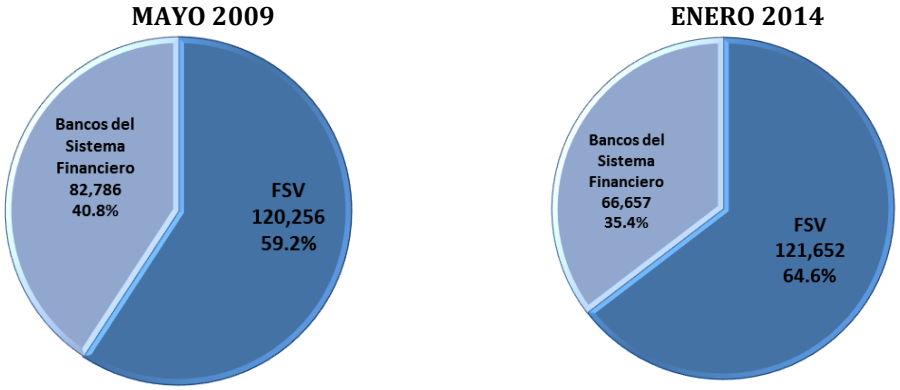
CRÉDITOS OTORGADOS	JUNIO 2013 - ENERO 2014		JUNIO 2009 – ENERO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
FSV	4,221	$63.14	28,482	$422.48
Sistema Financiero **+ FSV**	9,002	$323.88	62,751	$1,860.67

Fuente: Información disponible en Superintendencia del Sistema Financiero al mes de enero 2014, Gerencia de Créditos FSV

Con los resultados registrados, el FSV mantiene la mayor Cartera Hipotecaria de Vivienda del país, al incrementar su participación en el financiamiento de vivienda, pasando de 59.2% en mayo 2009 a 64.6% en enero 2014, con un total de 121,652 préstamos administrados por $1,056.40 millones, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia del Sistema Financiero.

CARTERA HIPOTECARIA	MAYO 2009		ENERO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
FSV	120,256	$896.51	121,652	$1,056.40
Sistema Financiero **+ FSV**	**203,042**	**$3,118.29**	**188,309**	**$3,331.30**

Fuente: Información disponible en Superintendencia del Sistema Financiero al mes de enero 2014, Gerencia de Créditos FSV



DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE PRÉSTAMOS

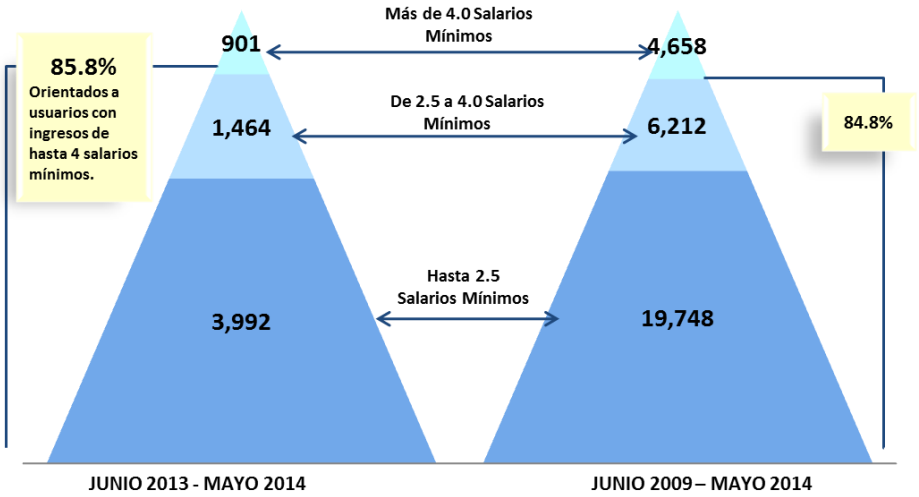
- **Créditos otorgados por ingreso del solicitante: Fortalecimiento del Rol Social del FSV**

  En cumplimiento del rol social institucional, el FSV prioritariamente ha orientado sus créditos hipotecarios a los trabajadores con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, otorgando en el periodo acumulado Junio 2009 – Mayo 2014, un total de 25,960 créditos hipotecarios a familias con estos ingresos, representando con ello el **84.8%** del total de créditos facilitados, profundizando con ello la focalización del crédito a estos trabajadores.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
HASTA 2.5 SALARIOS MÍNIMOS	3,992	$44.54	19,748	$215.17
DE 2.5 A 4.0 SALARIOS MÍNIMOS	1,464	$26.76	6,212	$109.15

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
MÁS DE 4.0 SALARIOS MÍNIMOS	901	$22.67	4,658	$129.00
FAMILIAS BENEFICIADAS	6,357	$93.97	30,618	$453.31

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.



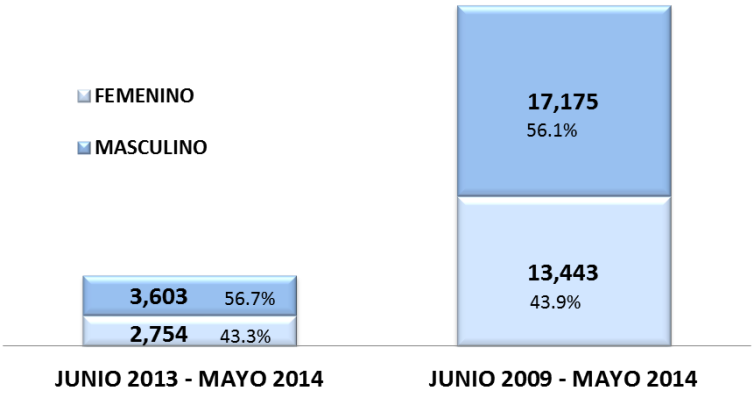
DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

- **Créditos otorgados por Género**

Los resultados obtenidos en el otorgamiento de créditos en el período de la gestión presidencial, con base al género del solicitante, reflejan una distribución del 43.9% de los créditos otorgados a mujeres y de un 56.1% a hombres.

GÉNERO	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
FEMENINO	2,754	$39.95	13,443	$193.70
MASCULINO	3,603	$54.02	17,175	$259.61
FAMILIAS BENEFICIADAS	6,357	$93.97	30,618	$453.31

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.



PARTICIPACIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

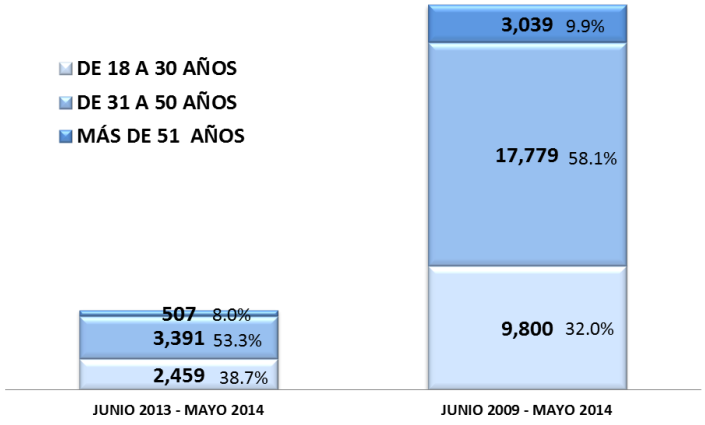
La distribución de la inversión ejecutada considerando el género del solicitante, muestra una amplia participación de la mujer como motor de la familia, concentrando durante el último año el 43.3% del número de créditos otorgados y un 43.9% del período acumulado.

- **Créditos otorgados por Edad del Solicitante**

Otro aspecto importante en los programas desarrollados por el FSV lo constituye la distribución de créditos por edad del solicitante, la concentración de solicitantes por rango de edad muestra que la mayor demanda de crédito se presenta entre 31 a 50 años, alcanzando el último año el 53.3% del total de la inversión y un 58.1% durante el período acumulado.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
DE 18 A 30 AÑOS	2,459	$34.34	9,800	$127.18
DE 31 A 50 AÑOS	3,391	$51.77	17,779	$276.96
MÁS DE 51 AÑOS	507	$7.86	3,039	$49.17
FAMILIAS BENEFICIADAS	6,357	$93.97	30,618	$453.31

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.



PARTICIPACIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

4. CRÉDITO POR PROGRAMAS

- **Programa Casa para Todos**

Financiamientos otorgados para adquisición de viviendas con precio accesibles para familias con ingreso de hasta 4 salarios mínimos, así como para Reparación, Ampliación y Mejora (RAM) de viviendas existentes.

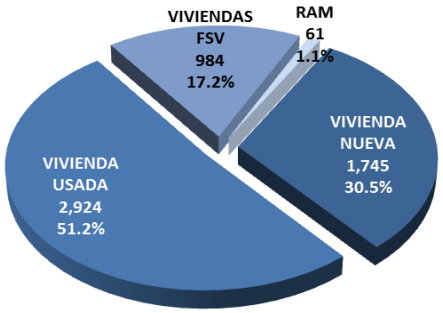
La participación del FSV dentro del Programa de Gobierno Casa para Todos, se refleja en el otorgamiento de 25,676 créditos por $324.86 millones orientados a la adquisición de soluciones habitacionales para clientes con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, para las familias de bajos ingresos, tanto del sector formal como del sector informal.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
VIVIENDA NUEVA	1,745	$32.84	6,426	$107.19
VIVIENDA USADA	2,924	$37.86	13,920	$176.41
VIVIENDAS DEL FSV	984	$8.39	4,918	$38.45
RAM	61	$0.42	412	$2.81
FAMILIAS BENEFICIADAS	5,714	$79.51	25,676	$324.86

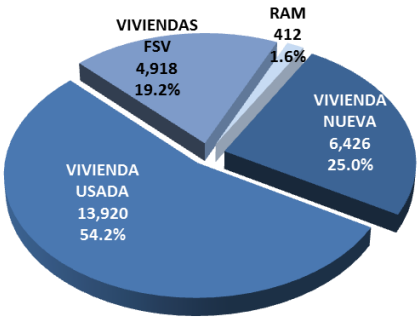
Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

En concordancia con la distribución general, el programa Casa para Todos registra el 89.9% (5,714) del total de créditos otorgados en el último año (6,357) y el 83.9% (25,676) del total acumulado en el quinquenio (30,618).

JUNIO 2013 A MAYO 2014



JUNIO 2009 – MAYO 2014



PARTICIPACIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

- ## Programa Vivienda Cercana

El Programa Vivienda Cercana dirigido a los salvadoreños residentes en el extranjero, atendió a 1,117 familias por un monto de $26.72 millones, beneficiando con ello a nuestros hermanos en el exterior, así como a sus familiares residentes en el país. Este programa inició como plan piloto y, desde 2012, se ha establecido de manera permanente en el FSV y ha presentado un crecimiento sostenido, alcanzando el mayor número de créditos en el período de junio 2012 a mayo 2014.

Esfuerzo impulsado con el objetivo de crear los mecanismos para hacer efectivo el financiamiento a los salvadoreños residentes en el exterior, contribuyendo a la solución habitacional de este sector poblacional y sus familiares que residen en El Salvador.

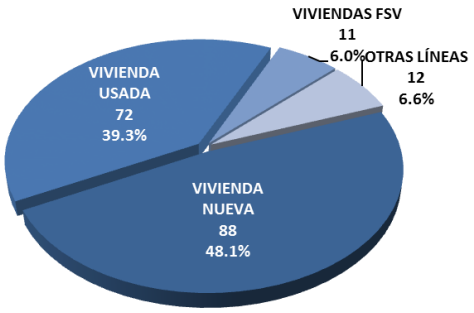
RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
VIVIENDA NUEVA	88	$2.10	636	$16.73
VIVIENDA USADA	72	$1.65	388	$8.86
VIVIENDAS DEL FSV	11	$0.10	45	$0.43
OTRAS LÍNEAS	12	$0.14	48	$0.70
FAMILIAS BENEFICIADAS	183	$4.00	1,117	$26.72

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

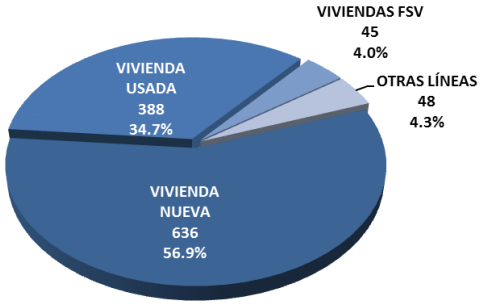
Otras líneas comprende: Créditos para Construcción, Refinanciamiento, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, Compra de Lotes e Instalación de Servicios.

La línea financiera con mayor demanda ha sido la adquisición de Vivienda Nueva y para el último año registra el 48.1% del número de créditos otorgados en este programa y el 56.9% en el quinquenio.

JUNIO 2013 - MAYO 2014



JUNIO 2009 - MAYO 2014



DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

- **Programa Aporte y Crédito**

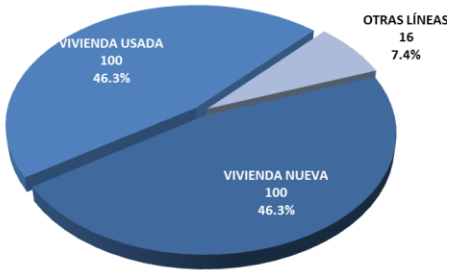
El Programa Aporte y Crédito está orientado a trabajadores del sector de ingresos variables (sector informal), habiéndose facilitado en el período Junio 2013 a Mayo 2014 un total de 216 créditos por $2.50 millones.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 – MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
VIVIENDA NUEVA	100	$1.29	242	$3.92
VIVIENDA USADA	100	$1.14	470	$7.44
OTRAS LÍNEAS	16	$0.07	71	$1.09
FAMILIAS BENEFICIADAS	**216**	**$2.50**	**783**	**$12.45**

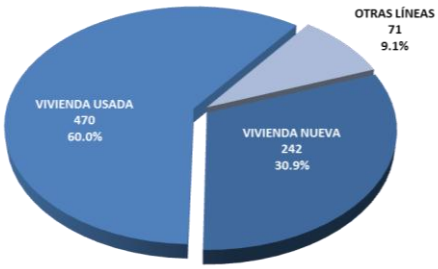
Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.
Otras líneas comprende: Créditos para Construcción, Refinanciamiento, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, Viviendas del FSV, Compra de Lotes e Instalación de Servicios.

Para dar cobertura a los trabajadores del sector informal, se cuenta con el Programa Aporte y Crédito, mediante el cual los trabajadores de este sector pueden optar por los distintos destinos de crédito que ofrece el FSV, favoreciéndose en este período con un total de 783 créditos por $12.45 millones. Este programa, también fue establecido de manera permanente a partir de 2012.

JUNIO 2013 - MAYO 2014



JUNIO 2009 – MAYO 2014



DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CRÉDITOS

5. MEJORA Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CREDITICIOS.

- **Reducción en tiempos de trámite para el otorgamiento de créditos.**

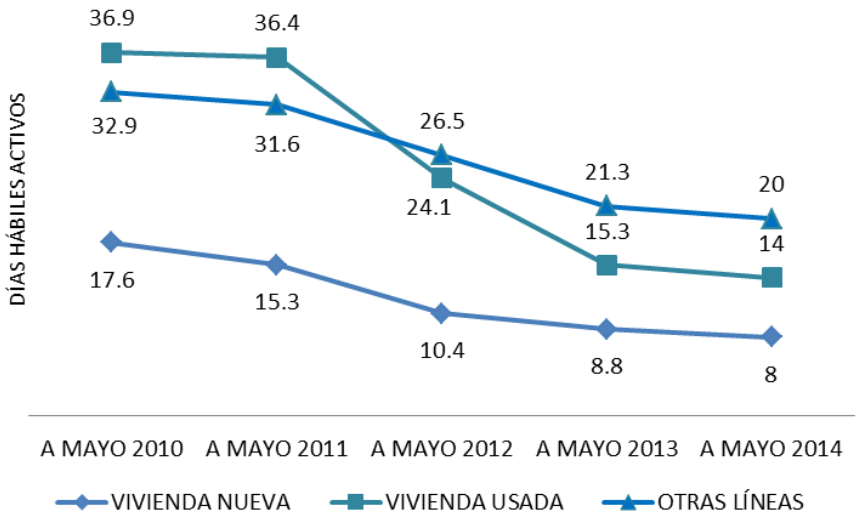
Las mejoras implementadas al proceso crediticio entre 2010 a 2014 como resultado del proyecto de mejora desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, han permitido reducir significativamente los tiempos de respuesta para los usuarios de las distintas líneas de crédito, siendo lo más relevante el tiempo reducido para las líneas de vivienda nueva y usada.

Tiempo Promedio de Trámite de Crédito (días hábiles)

RESULTADOS (EN NÚMERO DE DÍAS)	A MAYO 2010	A MAYO 2011	A MAYO 2012	A MAYO 2013	A MAYO 2014	REDUCCIÓN TOTAL
VIVIENDA NUEVA	17.6	15.3	10.4	8.8	8	-9.6
VIVIENDA USADA	36.9	36.4	24.1	15.3	14	-22.9
OTRAS LÍNEAS	32.9	31.6	26.5	21.3	20	-12.9

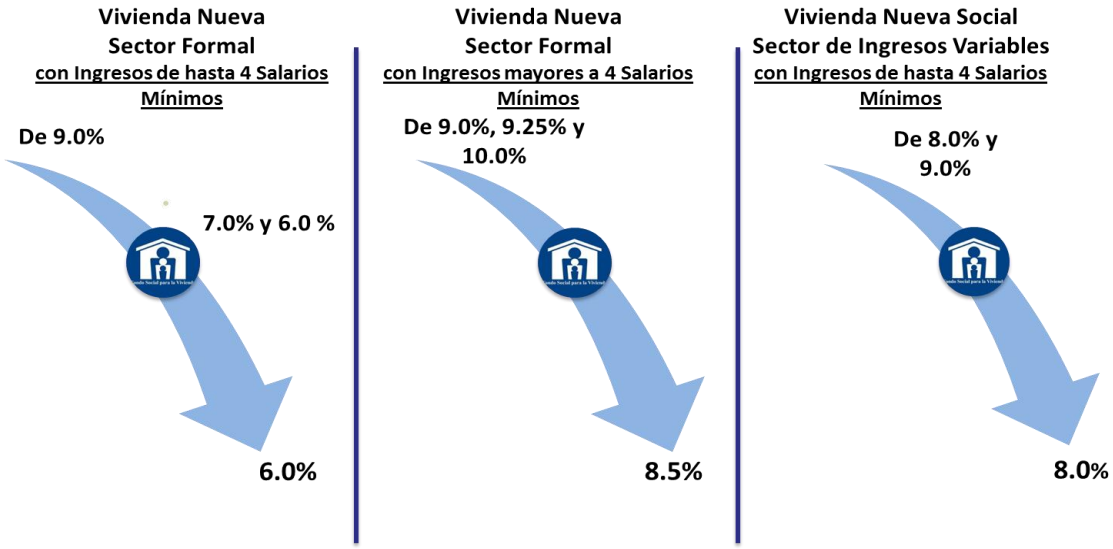
Meta proyectada 2014

Otras líneas comprende: Créditos para Construcción, Refinanciamiento, Financiamiento de Deuda, Reparación Ampliación y Mejoras, Viviendas del FSV, Compra de Lotes e Instalación de Servicios.



- **Mejoras a condiciones crediticias.**

En el período informado, se le asignó prioridad a las condiciones crediticias para el financiamiento de vivienda nueva, por sus beneficios económicos y sociales, efectuando reducciones en la tasa de interés para la vivienda nueva del sector formal para clientes con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, pasando del 9% al 7% y 6% y posteriormente unificando al 6%; para la vivienda nueva del sector formal para clientes con ingresos mayores a 4 salarios mínimos, pasando del 9%, 9.25% y del 10% unificando al 8.5% y para el sector de ingresos variables para clientes con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, pasando del 8% y del 9%, unificando al 8%.



El Fondo Social sostenidamente ha venido mejorando y eficientando los procesos y las condiciones crediticias, destacándose en este período su política de inclusión, la cual se refleja en:

- Ampliación de la accesibilidad al crédito en forma solidaria a cónyuges, compañeros de vida, y cualesquiera otras personas que hagan uso común de la vivienda.
- Ampliación del número de deudores de dos hasta tres, para mejorar la accesibilidad al crédito de las familias.
- Incremento en el monto máximo de financiamiento de $75 mil a $125 mil en apoyo a trabajadores de ingresos medios.

- **Factibilidades Otorgadas a Proyectos Habitacionales.**

De junio 2009 a mayo 2014, el FSV recibió y aprobó el otorgamiento de Factibilidades de Financiamiento de largo plazo a un total de 217 proyectos habitacionales que suman un total de 15,858 viviendas por un monto de $428.04 millones.

Del total de viviendas para las que se otorgó Factibilidad, 12,262 viviendas pertenecen a proyectos dirigidos a solicitantes con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, estableciendo una mayor oferta disponible de proyectos de viviendas de interés social.

FACTIBILIDADES OTORGADAS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
NÚMERO DE PROYECTOS	48		217	
	VIVIENDAS	MILLONES $	VIVIENDAS	MILLONES $
VIVIENDAS PARA SOLICITANTES CON INGRESOS DE HASTA 4 SALARIOS MÍNIMOS (SM)	2,004	$53.39	12,262	$236.00
VIVIENDAS PARA SOLICITANTES CON INGRESOS ARRIBA DE 4 SALARIOS MÍNIMOS (SM)	824	$54.71	3,596	$192.04
TOTALES	2,828	$108.10	15,858	$428.04

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado

Estas factibilidades han favorecido a que se mantenga oferta en proceso, especialmente de vivienda de interés social, que ha permitido superar el número de créditos para adquisición vivienda nueva que se financiaban hasta 2010.

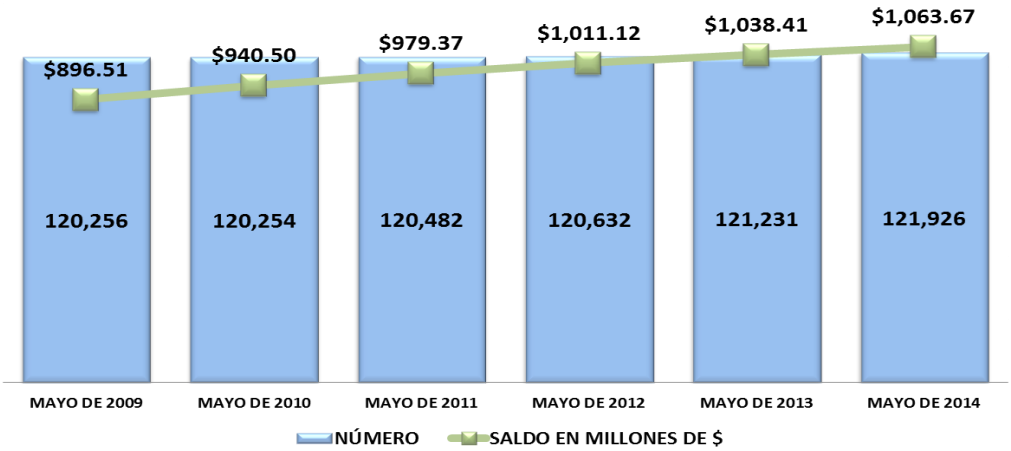
JUNIO 2013 A MAYO 2014

JUNIO 2009 – MAYO 2014

NÚMERO DE VIVIENDAS CON FACTIBILIDAD AUTORIZADA

6. CARTERA HIPOTECARIA

El Fondo Social para la Vivienda posee la mayor cartera hipotecaria del país pasando de 120,256 créditos vigentes administrados por un monto de $896.5 millones a 121,926 créditos por $1,063.7 millones, representando un incremento en monto del 18.7%.

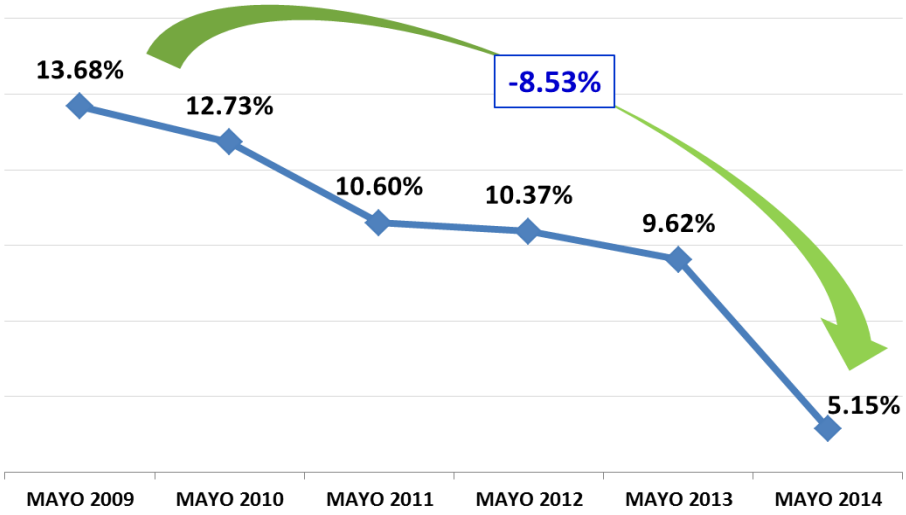


Mayo 2014, proyectado.

- **Reducción del Índice de Mora**

Las gestiones realizadas para la solución de mora de la cartera hipotecaria del FSV ha permitido una reducción sostenida del Índice de Morosidad, el cual pasó de 13.68% en mayo de 2009 a 5.15% en mayo de 2014, ofreciéndoles a los deudores con atrasos en sus pagos varias alternativas de solución de carácter administrativo.

Los resultados obtenidos con la aplicación de las medidas especiales reflejan mejoras sustanciales en cuanto a la reducción del índice de mora.



ÍNDICE DE MORA

El índice de Mora proyectado para el mes de mayo de 2014 es de 5.15 %, significando una reducción de 4.47 puntos porcentuales para el último año y de 8.53 con respecto al índice obtenido en mayo de 2009.

- **Facilidades para que las familias conserven su vivienda**

El FSV mantiene diversas alternativas para facilitar que las familias con problema de mora en sus préstamos, para que de acuerdo a sus posibilidades, puedan solucionar su situación de no cumplimiento de pagos. Entre estas alternativas resaltan: aplicación de ahorros de cotizaciones a saldos de préstamos, la reestructuración de deuda y los planes temporales de pago.

MEDIDAS	JUNIO 2013 A MAYO 2014		JUNIO 2009 A MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
APLICACIÓN DE COTIZACIONES	5,882	$1.25	43,565	$7.97
REESTRUCTURACIÓN DE DEUDA	2,816	$25.09	11,839	$108.38
REFINANCIAMIENTOS	113	$0.72	442	$3.48
DISMINUCIÓN DE CUOTAS PARA MANTENER LA SANIDAD DE LA CARTERA	60		254	
PLAN TEMPORAL POR	14		79	

MEDIDAS	JUNIO 2013 A MAYO 2014		JUNIO 2009 A MAYO 2014	
	NÚMERO	MILLONES $	NÚMERO	MILLONES $
DESEMPLEO				
PLANES TEMPORALES DE PAGO	Al mes de Mayo 2014 se proyecta contar con 1,516 planes temporales en ejecución.			

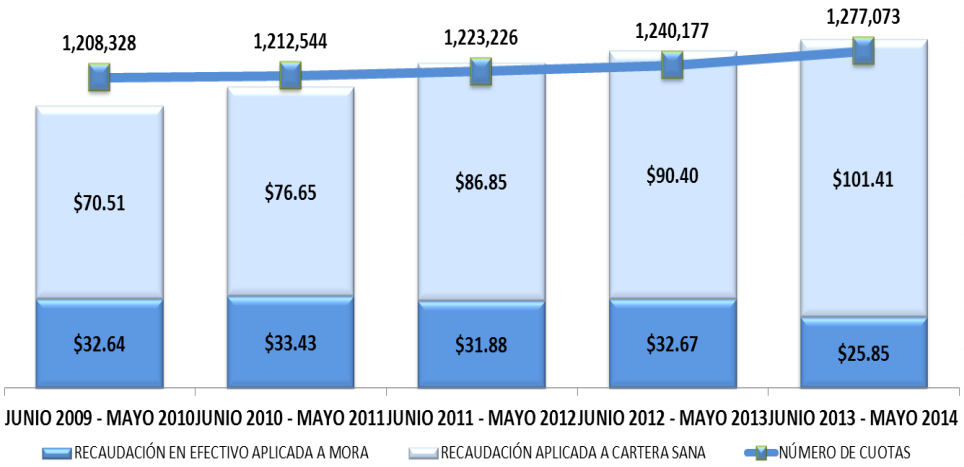
Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

- **Incremento en recaudación de cuotas de préstamos**

A pesar del entorno de crisis internacional, en los 5 años de Gobierno, el FSV ha logrado incrementar sostenidamente la recaudación de cuotas de préstamos, captando un total de $582.3 millones, de los cuales, $156.5 millones fueron aplicados a préstamos en mora.

El aumento en la recaudación se ha visto favorecido por la ampliación de los medios disponibles para la captación por medio de cuatro bancos del Sistema Financiero y el pago a través del sitio web y otros mecanismos electrónicos.

Las facilidades disponibles para los usuarios para el pago de las cuotas de préstamos, ha generado un incremento sostenible en la recaudación de las mismas, beneficiando a los nuevos solicitantes de crédito.



NÚMERO DE PAGOS Y MONTO EN MILLONES $

RESULTADOS	JUNIO 2009 - MAYO 2010	JUNIO 2010 - MAYO 2011	JUNIO 2011 - MAYO 2012	JUNIO 2012 - MAYO 2013	JUNIO 2013 - MAYO 2014	TOTAL JUNIO 2009-MAYO 2014
NÚMERO DE CUOTAS	1,208,328	1,212,544	1,223,226	1,240,177	1,277,073	6,161,348
RECAUDACIÓN TOTAL	$103.15	$110.08	$118.73	$123.07	$127.26	$582.29
RECAUDACIÓN EN EFECTIVO APLICADA A MORA	$32.64	$33.43	$31.88	$32.67	$25.85	$156.47

RESULTADOS	JUNIO 2009 - MAYO 2010	JUNIO 2010 - MAYO 2011	JUNIO 2011 - MAYO 2012	JUNIO 2012 - MAYO 2013	JUNIO 2013 - MAYO 2014	TOTAL JUNIO 2009-MAYO 2014
RECAUDACIÓN APLICADA A CARTERA SANA	$70.51	$76.65	$86.85	$90.40	$101.41	$425.82

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

7. OTROS LOGROS RELEVANTES

- **Acercamiento de servicios a la ciudadanía**

El acercamiento de los servicios a la ciudadanía se ha fortalecido a través de diferentes canales, tanto virtuales como directos. Entre los medios electrónicos se cuenta con el sitio web, kioscos, precalificación desde dispositivos móviles, Fan page en red social Facebook y pagos en sitio web.

En cuanto a la atención personalizada, en el último año se fortaleció con la implementación de Tu Fondo Móvil, realizando 52 ferias integrales a empresas en las diferentes zonas del país y 39 ferias de viviendas en proyectos habitacionales y centros comerciales, acumulando en el periodo de gobierno 259 visitas y ferias. Asimismo, con la puesta en marcha del centro de atención de llamadas o call center (190), se ha ampliado la información de los diversos servicios que ofrece el FSV a toda la población, atendiendo a más de 63,000 clientes potenciales y actuales de todo el país.

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

GESTION	JUNIO 2013 - MAYO 2014	JUNIO 2009 - MAYO 2014
SISTEMA DE CONSULTAS EN SITIO WEB	• 265,766 Visitas • 998,510 Páginas vistas	• 1,138,932 Visitas • 4,600,900 Páginas vistas
KIOSCOS DE CONSULTA ELECTRÓNICA	• Consultas efectivas 91,451 Impresión de tickets 75,556	• Consultas efectivas 371,669 • Impresión de tickets 315,276
PRECALIFICACIÓN DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES	• 36,112 visitas desde teléfonos móviles y tablets.	• 67,735 visitas desde teléfonos móviles y tablets.
FAN PAGE EN RED SOCIAL FACEBOOK*	• 11,717 Nuevos miembros de la red durante el último año.	• 22,151 Miembros de la red desde mayo de 2010.
PAGO EN SITIO WEB	• 680 pagos por $101,021.60	• 1,957 pagos por $274,980.66
CENTRO DE CONTACTOS	• Llamadas recibidas 33,740	• Llamadas recibidas 63,714

GESTION	JUNIO 2013 - MAYO 2014	JUNIO 2009 - MAYO 2014
TELEFÓNICOS.		
FERIAS DE VIVIENDA	39	81
FERIAS INTEGRALES EN EMPRESAS	52	178

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado

*** Real a Marzo 2014, abril-mayo proyectado**

- **Entrega de documentos de compra venta**

En apoyo a los usuarios, se impulsó a inicios de 2012 un nuevo mecanismo para la entrega de escrituras de compraventa que respaldan la propiedad de su vivienda.

Para la entrega de las compraventas de créditos escriturados de años anteriores a 2012, y que los usuarios no habían retirado las mismas, se implantó un Plan de entrega mediante varios mecanismos: Visitas a empresas, a Urbanizaciones, entre otros.

RESULTADOS	JUNIO 2013 - MAYO 2014	JUNIO 2009 – MAYO 2014
ENTREGA DE ESCRITURAS DE COMPRA VENTA	14,092 documentos entregados	35,670 documentos entregados

Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

Para los créditos nuevos se notifica al usuario, al momento de la escrituración, que su compraventa debidamente inscrita se entregará en un plazo promedio de 20 días hábiles. Los principales resultados obtenidos son los siguientes:

El total de escrituras entregadas durante el período de gobierno asciende a 35,670 documentos, que significa un 29.26% de la Cartera Hipotecaria administrada.

- **Atención de reclamos de seguros**

Los préstamos del Fondo Social para la Vivienda cuentan con pólizas de seguros de daños y deudas con las más amplias coberturas del Sistema Financiero. Con lo cual se garantiza la reparación del inmueble en caso de desastres naturales y la cancelación del saldo del préstamo en caso de fallecimiento del deudor.

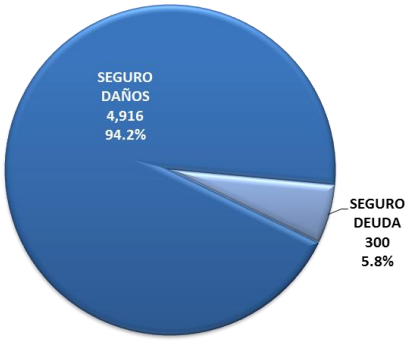
Los casos atendidos se muestran en el siguiente resumen:

RECLAMOS DE SEGUROS	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
	CASOS	MILLONES $	CASOS	MILLONES $
SEGURO DAÑOS	4,916	$1.25	25,061	$4.76
SEGURO DEUDA	300	$2.24	1,556	$11.28
TOTAL	**5,216**	**$3.48**	**26,617**	**$16.04**

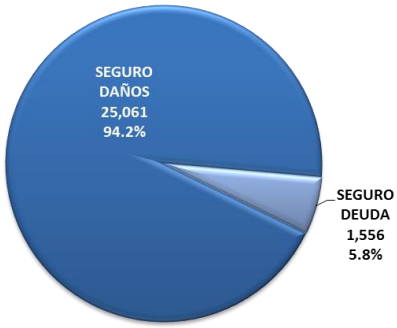
Real a Febrero 2014, marzo-mayo proyectado.

En el período informado, se brindaron soluciones a través de estos seguros a 26,617 familias

JUNIO 2013 A MAYO 2014



JUNIO 2009 A MAYO 2014



DISTRIBUCIÓN CON BASE AL NÚMERO DE CASOS

El tiempo de respuesta para la resolución de seguros de deuda a marzo de 2014 fue de 3.86 días hábiles superando la meta establecida de 6 días.

- **Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad del FSV.**

El FSV es una institución certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 para las actividades de prestación de servicios de aprobación de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda, en la totalidad de sus 22 procesos, desde Abril 2009. En la última auditoría realizada en el mes de abril de 2014, no se registraron no conformidades, evidenciando así el grado de madurez del sistema y la constante búsqueda de la mejora continua.

Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

AENOR

CERTIFICATE

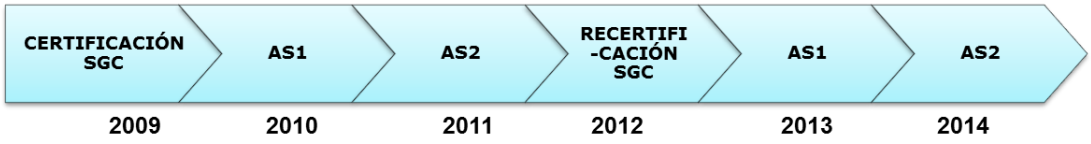
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Quality Management System

ISO 9001:2008

AENOR

La evolución del FSV en este proceso de gestión de la calidad ha sido la siguiente:



TIPO	AUDITORÍA EXTERNA Mayo 2009	AUDITORÍA EXTERNA Mayo 2010	AUDITORÍA EXTERNA Mayo 2011	AUDITORÍA EXTERNA Marzo 2012	AUDITORIA EXTERNA Abril 2013	AUDITORIA EXTERNA Abril 2014
No Conformidad	3	2	2	3	2	0
Observación	8	6	7	10	9	10
Oportunidad de Mejora	7	6	12	15	16	15
Puntos Fuertes	7	6	7	7	8	9

En la Auditoria Externa de seguimiento realizada en el mes de abril de 2014, se registraron cero "0" no conformidades , este logro es 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.

- **Mejoras en la clasificación de riesgo.**

Durante la presente gestión, el Fondo Social para la Vivienda ha logrado obtener mejoras en las calificaciones de riesgos emitidas por las dos Agencias especializadas contratadas para dar opinión sobre los riesgos relacionados a las actividades financieras de la entidad; reconociendo una serie de aspectos relevantes que respaldan las calificaciones asignadas, entre los que destacan: el robusto desempeño financiero, el grado de solvencia patrimonial, la mejor calidad de activos en términos de mora y cobertura de reservas, la eficiencia operativa, el sólido gobierno corporativo, entre otros. Los resultados obtenidos por el FSV en las calificaciones de riesgos durante la presenta administración son:

Fitch Ratings

	2009	2010	2011	2012	2013*
EMISOR	A	A	A+	A+	A+
EMISIONES	A+	A+	AA-	AA-	AA-
PERSPECTIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

Equilibrium S.A. de C.V. Clasificadora de Riesgo

	2009	2010	2011	2012	2013*
EMISOR	A-	A-	A	A	A
EMISIONES	A	A	A+	A+	A+
PERSPECTIVA	ESTABLE	POSITIVA	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

*2013: Calificación a marzo 2014 con Estados Financieros al 31 de diciembre 2013

ASPECTOS RELEVANTES DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO:

Fitch Ratings

- Desempeño financiero robusto.
- Fondeo estable y de bajo costo.
- Robusta gestión de riesgos
- Fortalecido manejo de liquidez.
- Buena gestión de cobro administrativo y ágil proceso de recuperaciones judiciales de activos castigados.
- Sólido Gobierno Corporativo.
- Mejores niveles de morosidad.
- Sólida capitalización.
- Eficiencia operativa buena.
- Alta rentabilidad que le permite la obtención de un amplio y estable margen de interés neto.

Equilibriun S.A. de C.V.

- El grado de solvencia patrimonial como soporte para la expansión en activos productivos.
- La mejor calidad de activos en términos de mora y cobertura de reservas.
- Importante dinámica de expansión crediticia.
- El grado de eficiencia administrativa.
- El desempeño sostenido en términos de generación de utilidades.
- El aceptable nivel de rentabilidad patrimonial.
- El fortalecimiento de la posición de liquidez.

• Reconocimientos recibidos

La labor desarrollada por el FSV ha sido reconocida en múltiples ámbitos de acción, así durante el último año se le han otorgado los siguientes reconocimientos:

– AENOR Internacional, en el marco de la Segunda Cumbre de la Calidad, reconoció a 80 empresas y, dentro de éstas, a 7 instituciones de Gobierno, tanto nacionales como de la región centroamericana, que han sido certificadas por su compromiso con la Mejora continua de sus procesos. El Fondo Social para la Vivienda forma parte de este reducido número de instituciones de Gobierno, recibiendo el reconocimiento por su mejora continua y compromiso con el servicio al cliente.

– La Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia (SAE), a través de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, entregó un reconocimiento institucional al Fondo Social para la Vivienda, al estar entre las 5 primeras instituciones mejor evaluadas en cuanto a sus equipos de auditoría interna. La evaluación se realizó entre las 84 instituciones del Órgano Ejecutivo y la Fiscalía General de la República.

- El FSV recibió el "Rombo de Bronce" de la Iniciativa Social para la Democracia, ISD, al ser catalogada como "la institución pública con el tercer más alto rendimiento en la divulgación de información Pública", de un total de 22 instituciones públicas evaluadas.

- El Tribunal de Ética Gubernamental reconoció, por cuarto año consecutivo, a la Comisión de Ética del Fondo Social para la Vivienda en la categoría Constructores de la ética 2013 por su sobresaliente esfuerzo de difusión y constante capacitación de su personal. Colocándose entre las 11 mejores de un total de 81 Comisiones.

C) PRINCIPALES PROYECTOS

1. PROYECTOS Y ACCIONES EN EJECUCIÓN

- Concluir el Plan de Fortalecimiento Institucional y Financiero Fase II, con las consultorías de fortalecimiento de la Gestión Financiera, de la Política Crediticia y de la administración de activos y pasivos.
- Actualización del Sistema informático del FSV.
- Finalizar la Construcción del Edificio de Usos Múltiples.
- Completar el desarrollo de una estrategia de atención y gestión de clientes (CRM).
- Mejora en la medición de la Satisfacción de los Clientes respecto a los servicios recibidos.

2. PROYECTOS Y ACCIONES POR INICIAR

- Evaluación e implementación de un Sistema de Crédito con Ahorro y Subsidio
- Realizar el fortalecimiento de Sitio Web y servicios de gobierno electrónico
- Establecer el mecanismo para la actualización de la base de datos para la fidelización de clientes.
- Desarrollar un Sistema de Administración Integral de Riesgos
- Ejecutar la revisión y actualización del planeamiento estratégico institucional para el próximo quinquenio.

III. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. RENDICIÓN DE CUENTAS

En el mes de julio de 2013, el Fondo Social para la Vivienda (FSV) por tercer año consecutivo presentó en audiencia pública su Informe de Rendición de Cuentas en el que informó sobre los resultados obtenido por la institución en el período de junio 2012 a mayo 2013 ante familias beneficiadas con créditos, organismos de la sociedad civil y entidades de gobierno.

Con el presente informe 2013-2014 se cumple nuevamente con el compromiso con la transparencia, establecido por el FSV.

2. PRINCIPALES RESULTADOS EN CUMPLIMIENTO A LA LAIP

Entre los resultados obtenidos en el proceso de transparentar la labor institucional, destacan: 341 Documentos que, de manera oficiosa, el Fondo publica y actualiza periodicamente con información útil para el ciudadano; también vale la pena resaltar que se han atendido un total de 145 solicitudes de información, cuya respuesta ha sido entregada en un tiempo promedio de 3.6 días.

GESTION	JUNIO 2013 - MAYO 2014	JUNIO 2009 - MAYO 2014
PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN OFICIOSA:		
• Marco Normativo	242	479
• Gestión Estratégica	31	55
• Marco Presupuestario	63	89
• UAIP	2	15
• Participación Ciudadana	3	8

GESTION	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014
TOTAL	**341**		**646**
Gestión de solicitudes			
• Información oficiosa	17		34
• Pública no Oficiosa	16		47
• Datos personales	27		56
• Información confidencial	1		3
• Información reservada	3		5
TOTAL	**64**		**145**
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	**4.02**		**3.61**

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gracias a los recursos tecnológicos, se han fortalecido los canales de divulgación a fin de acercar los mensajes de interés para la población:

- Red social de Facebook: se mantiene la fan page institucional en Facebook en la que ha fortalecido la comunicación directa con los clientes, tanto actuales como potenciales, que buscan una solución habitacional a sus familias. Se mantiene la retroalimentación constante, atendiendo las consultas de forma inmediata y retomando las sugerencias de nuestros clientes.

- Sistema de contactos en línea: Este sistema, atendido a través del sitio web, permite que el cliente seleccione el tipo de consulta de acuerdo a su necesidad, la cual es direccionada al área responsable, que le da respuesta oportuna a la consulta.

4. CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

En el marco de la LACAP, se ha proveído a la Institución de diferentes bienes, servicios y obras para su funcionamiento, mediante la ejecución de 3,043 procesos por $47.19 millones. Para darle continuidad y eficiencia a la prestación de los servicios y valorando la conveniencia de los montos económicos ofertados, se han prorrogado 51 procesos en los cuatro años de gestión.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, se han ejecutado lo siguiente:

- **Contrataciones Ejecutadas**

TIPO DE CONTRATACIÓN	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
	N°	MILLONES $	N°	MILLONES $
LIBRE GESTIÓN	518	$0.74	2,866	$4.52
CONCURSO PÚBLICO	6	$0.58	11	$1.04
CONTRATACIÓN DIRECTA	14	$2.10	26	$3.14
LICITACION PÚBLICA	48	$18.51	90	$36.43
LICITACION PUBLICA POR INVITACIÓN	25	$1.03	50	$2.06
TOTAL	**611**	**$22.96**	**3,043**	**$47.19**

- **Prórrogas Ejecutadas**

TIPO DE CONTRATACIÓN	JUNIO 2013 - MAYO 2014		JUNIO 2009 - MAYO 2014	
	N°	MILLONES $	N°	MILLONES $
LIBRE GESTIÓN	1	$0.02	4	$0.06
CONCURSO PÚBLICO	-	-	-	-
CONTRATACIÓN DIRECTA	1	$0.12	1	$0.12
LICITACION PÚBLICA	18	$9.57	32	$16.49
LICITACION PUBLICA POR INVITACIÓN	7	$0.31	14	$0.62
TOTAL	**27**	**$10.02**	**51**	**$17.29**

- **Procesos en Ejecución**

TIPO DE CONTRATACIÓN	Número
LICITACIÓN PÚBLICA	3
LICITACIÓN PÚBLICA POR INVITACIÓN	-
CONTRATACIÓN DIRECTA	-
TOTAL	3

5. CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Al mes de Mayo 2014 se registran 473 empleados que forman parte de la gran familia del FSV, de quienes un 49.0% son mujeres.

PERSONAL	JUNIO 2013- ABRIL 2014			JUNIO 2009- ABRIL 2014		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
PERSONAL ACTIVO	230	243	473	230	243	473
RENUNCIAS	4	5	9	20	31	51
FINALIZACION DE CONTRATO	-	-	-	9	18	27
TERMINACION DE CONTRATO	-	-	-	2	-	2
CANCELACION DE CONTRATO	1	0	1	1	2	3
PERSONAL DESTITUIDO	1	2	3	5	12	17

Durante el período, se han registrado un total de 51 renuncias; 27 finalizaciones de contrato por actividades temporales y 2 terminaciones de contrato, 3 cancelaciones de contrato y 17 personas destituidas.

6. RECLAMOS

El FSV cuenta con mecanismos efectivos de manejo de denuncias y reclamos que garantizan el manejo eficiente de estos procesos; como resultado de los mismos, en el período informado se obtuvieron los siguientes:

CLASE DE RECLAMO	JUNIO 2013 - MAYO 2014	JUNIO 2009 - MAYO 2014
APLICACIÓN DE PAGOS A PRÉSTAMOS	199	254
PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS	14	14
ASPECTOS REGISTRALES	8	10
CONDICIONES CREDITICIAS ACORDADAS	34	47
GESTIÓN DE COBROS	21	21
RECLAMOS DE SEGUROS	11	11
INFORMACIÓN BRINDADA	6	6
TOTAL GENERAL	**293**	**363**

En cuanto al total de reclamos, estos 293 representan un 0.3% con Relación a la cartera total del FSV.

7. DENUNCIAS

En cuanto a denuncias interpuestas por el Fondo ante la Fiscalía General de la República para su investigación, se acumulan 35 avisos y 12 denuncias. Las 8 restantes han sido interpuestas ante el Tribunal de Ética Gubernamental.

CLASIFICACIÓN	JUNIO 2013- MAYO 2014	JUNIO 2009- MAYO 2014
AVISOS	5	35
DENUNCIAS	2	12
DEMANDAS	3	8
TOTAL	**10**	**55**

IV. GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

A) ESTADOS FINANCIEROS

BALANCE GENERAL
MAYO 2009 -2014. En millones de dólares

BALANCE GENERAL	MAYO 2009	MAYO 2010	MAYO 2011	MAYO 2012	MAYO 2013	MAYO 2014
ACTIVO						
ACTIVO CIRCULANTE	$68.09	$45.01	$41.70	$57.20	$64.61	$64.60
NO CIRCULANTE						
PRÉSTAMOS Y DESCUENTOS (neto)	$656.97	$679.26	$695.46	$708.53	$716.44	$720.80
OTROS ACTIVOS	$16.32	$14.30	$14.71	$11.57	$10.89	$16.56
TOTAL ACTIVO NO CIRCULANTE	$673.29	$693.57	$710.17	$720.11	$727.33	$737.36
TOTAL ACTIVO	$741.38	$738.58	$751.87	$777.30	$791.94	$801.96
CUENTAS DE ORDEN	$103.95	$141.43	$154.72	$154.55	$168.94	$210.00
PASIVO						
TOTAL PASIVO NO CIRCULANTE	$559.56	$538.26	$523.30	$521.90	$511.06	$503.11
TOTAL PASIVO	$566.43	$545.52	$530.56	$528.89	$517.66	$509.31
PATRIMONIO ESTATAL						
RESERVAS	$158.53	$176.56	$202.83	$227.64	$252.83	$272.22
RESULTADO DEL EJERCICIO	$9.79	$9.86	$11.84	$13.92	$14.60	$13.80
TOTAL PATRIMONIO ESTATAL	$174.96	$193.06	$221.31	$248.41	$274.28	$292.65
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	$741.38	$738.58	$751.87	$777.30	$791.94	$801.96
CUENTAS DE ORDEN POR CONTRA.	$103.95	$141.43	$154.72	$154.55	$168.94	$210.00

Mayo 2014 proyectado

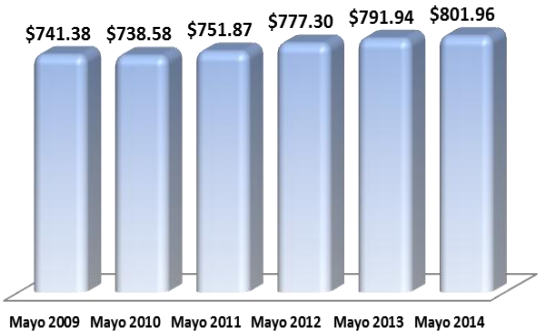
La posición financiera del FSV a mayo de 2014, con respecto a mayo de 2009 muestra que creció en $60.58 millones, con un aumento de $63.83 millones en la Cartera de Préstamos Neta.

Los Pasivos fueron de $509.31 millones, cifra menor en $57.12 millones debido a que se ha estado amortizando los Títulos Valores colocados con las AFP´s, los de Deuda para vivienda de Interés social y la devolución de los fondos de cotizaciones de los trabajadores los cuales son administrados por el FSV y reintegrados considerando las causales de devolución establecidas y además por aplicación de esos a los préstamos hipotecarios cuando así lo solicitan los usuarios.

El Patrimonio registra un incremento de $117.69 millones por las acumulaciones de los ejercicios de cada año del período.

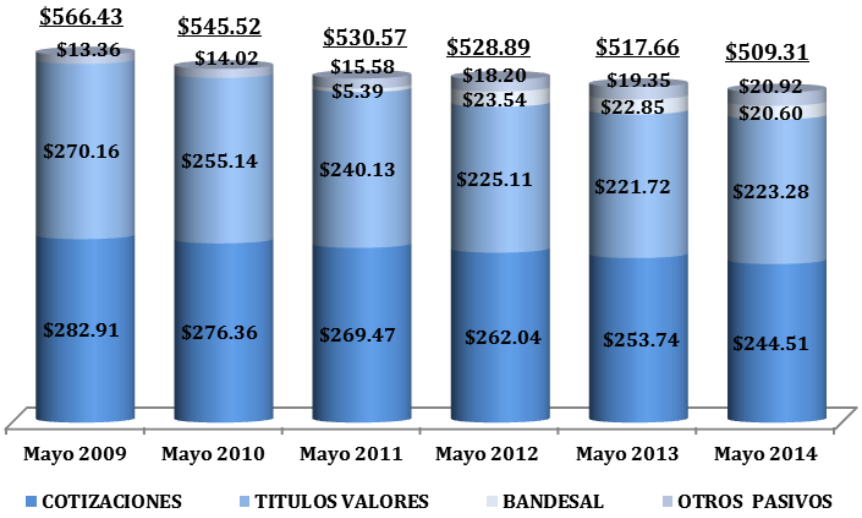
VALORES EN MILLONES DE DOLARES

ACTIVO
Aumento en $60.6millones (8.3%)



PATRIMONIO
Aumento en $ 117.7 millones (67.3%)

PASIVO
Disminución de $57.1 millones (-10.1%)



ESTADOS DE RESULTADOS
JUNIO - MAYO 2009-2014.

En millones de dólares .

CUENTA	Jun. 2009 – May. 2010	Jun. 2010 - May. 2011	Jun. 2011 -May. 2012	Jun. 2012 - May. 2013	Jun. 2013 -May. 2014	ACUMULADO Jun. 2009 - May. 2014
INGRESOS						
FINANCIEROS	$60.26	$58.68	$65.92	$66.02	$70.06	$320.94
OTROS INGRESOS	$16.82	$12.20	$16.01	$19.01	$21.43	$85.46
TOTAL INGRESOS	$77.08	$70.88	$81.93	$85.03	$91.48	$406.41
GASTOS						
FINANCIEROS	$15.92	$9.98	$9.69	$11.20	$12.26	$59.04
SANEAMIENTO DE PRÉSTAMOS (NETO)	$18.69	$19.93	$20.73	$19.01	$23.71	$102.07
OTROS GASTOS	$22.01	$17.77	$23.83	$24.28	$25.95	$113.84

CUENTA	Jun. 2009 – May. 2010	Jun. 2010 - May. 2011	Jun. 2011 -May. 2012	Jun. 2012 - May. 2013	Jun. 2013 -May. 2014	ACUMULADO Jun. 2009 - May. 2014
TOTAL GASTOS	$56.61	$47.67	$54.26	$54.49	$61.92	$274.95
EXCEDENTE DEL PERÍODO	$20.47	$23.21	$27.67	$30.55	$29.56	$131.46

Mayo 2014 proyectado

El resultado durante el período de gobierno ha permitido la sostenibilidad de la Institución, para que así se cumpla con la misión, de esta manera se han generado ingresos de $406.41 millones, con un gasto de $274.95 millones, generando un Excedente de $ 131.46 millones que se reinvierte en el financiamiento de nuevos créditos, siendo especialmente favorecida la vivienda nueva de interés social.

B) EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

JUNIO 2013 - MAYO 2014.
En millones de dólares

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO JUNIO/13 A MAYO/14	EJECUTADO DE JUNIO/13 A MAYO/14	% (EJECUTADO / PRESUPUESTO)	Pendiente de ejecutar	%
INGRESOS					
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	$0.02	$0.02	82.91%	$0.00	17.1%
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	$69.31	$77.95	112.46%	($8.64)	-12.5%
TRANSFERENCIA CORRIENTES	$0.02	$0.01	68.26%	$0.00	31.7%
VENTA DE ACTIVOS FIJOS	$0.32	$0.56	172.42%	$0.24	-72.4%
RECUPERACIÓN DE INVERSIONES FINANCIERAS	$51.16	$50.39	98.49%	$0.77	1.5%
ENDEUDAMIENTO PUBLICO	$34.62	$15.94	46.05%	$18.68	54.0%
SALDOS DE AÑOS ANTERIORES	$3.14	$1.76	56.04%	$1.38	44.0%
TOTAL INGRESOS	**$158.59**	**$146.62**	**92.45%**	$11.97	7.5%
EGRESOS					
REMUNERACIONES	$10.36	$9.59	92.52%	$0.78	7.5%
ADQUISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	$10.60	$8.13	76.70%	$2.47	23.3%
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	$13.35	$12.65	94.79%	$0.70	5.2%
TRANSFERENCIA CORRIENTES	$8.99	$8.40	93.38%	$0.60	6.6%
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	$6.82	$4.66	68.29%	$2.16	31.7%
INVERSIONES FINANCIERAS	$90.36	$83.93	92.89%	$6.42	7.1%
AMORTIZACIÓN DEL ENDEUDAMIENTO PÚBLICO	$18.11	$17.79	98.22%	$0.32	1.8%
TOTAL EGRESOS	**$158.59**	**$145.15**	**91.52%**	$13.45	8.5%

Mayo 2014 proyectado

El presupuesto institucional para el período junio 2013-mayo 2014 ascendió a $158,59 millones, ejecutándose el 91,52% de este por un monto de $145.15 millones. La ejecución se concentra básicamente en los rubros de inversión financiera,

amortización del endeudamiento, pago de cotizaciones (transferencias corrientes) y gastos financieros por la deuda, representando un 84,58% del total ejecutado.

JUNIO 2009 - MAYO 2014.
En millones de dólares

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO JUNIO/09 - MAYO/14	EJECUTADO DE JUNIO/09 - MAYO/14	% (EJECUTADO / PRESUPUESTO)	Pendiente de ejecutar	%
INGRESOS					
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	$2.42	$1.42	58.77%	$1.00	41.2%
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	$325.64	$359.57	110.42%	($33.93)	-10.4%
TRANSFERENCIA CORRIENTES	$0.13	$0.06	51.22%	$0.06	48.8%
VENTA DE ACTIVOS FIJOS	$3.42	$2.32	67.73%	$1.10	32.3%
RECURSOS PARA INVERSIONES FINANCIERAS	$276.21	$250.82	90.81%	$25.39	9.2%
ENDEUDAMIENTO PÚBLICO	$143.41	$53.86	37.56%	$89.55	62.4%
SALDOS DE AÑOS ANTERIORES	$26.92	$19.08	70.88%	$7.84	29.1%
TOTAL INGRESOS	**$778.15**	**$687.14**	**88.31%**	$91.00	11.7%
EGRESOS					
REMUNERACIONES	$47.55	$44.63	93.86%	$2.92	6.1%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	$54.92	$35.50	64.64%	$19.42	35.4%
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	$73.64	$56.78	77.10%	$16.86	22.9%
TRANSFERENCIA CORRIENTES	$34.65	$33.38	96.32%	$1.28	3.7%
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	$27.80	$8.41	30.26%	$19.38	69.7%
INVERSIONES FINANCIERAS	$456.97	$410.89	89.92%	$46.07	10.1%
AMORTIZACIÓN DEL ENDEUDAMIENTO PÚBLICO	$82.62	$82.03	99.28%	$0.59	0.7%
TOTAL EGRESOS	**$778.15**	**$671.62**	**86.31%**	$106.53	13.7%

Mayo 2014 proyectado

La Ejecución presupuestaria en el período Junio 2009 a mayo 2014 presenta un monto de egresos de $671.62 millones y $106.53 millones no ejecutado con relación a lo presupuestado, de los cuales $46.07 millones son producto de que la demanda de financiamiento se concentró en montos de crédito menores a lo proyectado; el ahorro de $22.34 millones en Remuneraciones y Adquisición de Bienes y Servicios; en los gastos financieros por $16.86 por no requerir de recursos adicionales que tendrían costo; y los $19.38 millones en la Inversión en activos fijos, del Edificio de Recursos logísticos que se encuentra en proceso de finalización.

V. PRINCIPALES LEGADOS

Un resumen de los principales legados de la gestión realizada, son los siguientes:

- Se potenció el otorgamiento de créditos a pesar de un entorno marcado por la crisis internacional, alcanzando el 64.6% de participación de los préstamos hipotecarios vigentes para vivienda del Sistema Financiero Nacional.
- Focalización y canalización del crédito en trabajadores de menores ingresos, pasando del 81.1% en el primer año de gobierno al 85.8% a mayo de 2014.
- Contribución a la dinamización del sector construcción de vivienda, apoyando con: El otorgamiento de factibilidades de financiamiento de largo plazo y mejora en el tiempo de atención.
- Brindar certidumbre al financiamiento habitacional con recursos propios y con nuevos recursos financieros provenientes de BANDESAL y Emisiones para el financiamiento de la Vivienda nueva de interés Social del sector formal.
- Mejora de condiciones crediticias para la vivienda nueva de interés social y de sectores medios.
- Mejora continua del servicio al cliente, tiempos de respuesta, disposición de diferentes mecanismos de servicio y ampliación de los canales de pago.
- Establecimiento de nuevas medidas de apoyo y fortalecimiento de las existentes, para que los usuarios puedan conservar su vivienda.
- El fortalecimiento institucional y financiero para brindar mejores servicios a los ciudadanos que necesitan crédito para solucionar su problema habitacional, de manera sostenible.
- Implementación del plan de continuidad del negocio ante contingencias.
- Contribución del FSV en el desarrollo de importantes proyectos sociales del GOES.
- Construcción y habilitación de nuevo edificio para usos múltiples: Archivo general, comedor personal, recursos logísticos, sala de conferencias, entre otros.

Para algunos de los legados antes mencionados, se ha considerado presentar con mayor detalle:

- **Incremento en el monto de financiamiento**

Con la finalidad de atender al sector trabajador con ingresos superiores a los 4 salarios mínimos del sector comercio y servicios, que no estaba siendo atendido a plenitud por el sector financiero privado, se incrementa a partir del mes de Septiembre del año de 2013, el monto de financiamiento de vivienda de $75,000.00 hasta $125,000.00.

- **Tasas de interés**

Durante el período de gobierno, se benefició a la población usuaria del FSV, especialmente a las personas con ingresos de hasta 4 salarios mínimos del comercio y servicio, mediante la reducción de las tasas de interés para nuevos créditos.

- A partir de Enero de 2011, se establecen las tasas de interés para la vivienda nueva con precios de hasta $20,000.00 del 7.97% al 6.00% para el sector formal, y en ese mismo rango de precios, del 12.50% al 8.00% para el sector de ingresos variables. Para viviendas nuevas con precios de más de $20,000.00 hasta

$28,500.00, se reducen las tasas de interés del 7.97% al 7.00% para el sector formal; y en ese mismo rango de precios, del 14.50% al 9.00% para el sector de ingresos variables.

- Posteriormente, con vigencia a partir de Septiembre de 2012, se aprueba una nueva reducción a las tasas de interés para viviendas nuevas con precios de hasta $28,500.00 para familias con ingresos de hasta 128 salarios mínimos del sector comercio y servicios; pasando del 7% al 6%; equiparando así la misma tasa de interés para las viviendas con esos precios, monto que se incrementó a $29,800.00 a partir de julio de 2013 por efecto del ajuste de Salario Mínimo; a esta fecha esa suma se ha convertido en $31,000.00 por efecto del mencionado ajuste realizado por el incrementos al salario mínimo a partir de enero 2014.
- Finalmente, con vigencia a partir del primero de diciembre del año 2013, se mejoran las tasas de interés para adquisición de viviendas nuevas con precios superiores a los 128 salarios mínimos del sector comercio y servicios así: para viviendas con precios hasta $75,000.00 del 9.25% a 8.50%, y para viviendas con precios superiores a los $75,000.00 hasta $125,000.00 del 10% a 8.50%.
  Así mismo, se reducen del 8% y 9% al 8% de interés los créditos para el sector de ingresos variables, para la adquisición de viviendas nuevas con precios de hasta 128 salarios mínimos del sector comercio y servicios, que actualmente representa un monto de $31,00.00.

Todas estas mejoras en las tasas de interés, no sólo permitieron el pago de un interés más bajo en los nuevos créditos y, por ende, una menor cuota, sino que ampliaron la capacidad de acceso al crédito de los trabajadores.

- **Pago de primas**

Con el propósito de contribuir a que las familias pudieran cumplir el requisito del pago de primas, para poder optar a un crédito para adquisición de vivienda nueva, con vigencia a partir de Julio de 2013, se incrementaron a tres las modalidades para el pago de la prima:

- Mediante el depósito de la misma en el FSV;
- Mediante el pago de la misma directamente al constructor de las viviendas; y
- Mediante un descuento que el constructor le haga en el precio de la vivienda, por un valor equivalente al porcentaje de prima a pagar.

- **Medios para pago de cuotas**

Con la finalidad de facilitar a nuestros clientes el pago de sus cuotas de préstamos, ya sea que paguen de manera individual o mediante descuento en planilla, se han implementado en el período nuevos canales de pago.

- Así en Agosto de 2011 se implementa el pago de cuotas mediante cargo a tarjeta de crédito, a través del Banco Promérica S.A.
- En Junio de 2012 se amplió la red de bancos del sistema financiero para la recepción y transferencia de cuotas, adicionando al Banco de Fomento Agropecuario con lo que se tienen 4 bancos disponibles para ello. Esto facilitó que nuestros clientes cuenten, a nivel nacional, con un promedio de 120 puntos de atención para que puedan realizar su pago.
- A partir de 2013, se implementó, mediante convenio con el Ministerio de Hacienda, el sistema de Pago Electrónico Gobierno de El Salvador "Pag@es" que facilita el pago de cuotas por descuento en planilla en forma electrónica, ya que los patronos pueden hacerlo a través de este sistema que el Ministerio de Hacienda

opera por medio de todos los bancos del sistema financiero. Adicionalmente, se dio inicio al pago de cuotas mediante la red de cajeros automáticos del Banco Promerica en todo el país, que representan 100 nuevas alternativas que facilitan el pago de sus préstamos.

- **Fuentes de recursos financieros**

Desde su creación, en el año de 1973, el Fondo Social para la Vivienda tuvo como fuente permanente de recursos financieros las cotizaciones obrero-patronales que su Ley establecía. Fue así hasta abril de 1998, año en que al entrar en vigencia la Ley del Sistema de Ahorro de Pensiones, se deja sin efecto la cotización obrero patronal para el FSV; y por esa misma ley se establece como fuente de recursos la obligatoriedad de las Administradoras de Fondos de Pensiones de invertir en certificados de inversión emitidos por el FSV; así se operó hasta septiembre de 2006. En esa última fecha, se reforma la Ley del Sistema de Ahorro de Pensiones y se deroga la obligación de las Administradoras de Fondos de Pensiones de invertir en certificados de inversión emitidos por el Fondo Social para la Vivienda, dejándolo así sin una fuente permanente y segura de recursos financieros.

En este período de gobierno, se revierte esa realidad, generándose dos importantes fuentes de recursos financieros para el Fondo Social para la Vivienda:

- En febrero de 2011, el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) abre para el Fondo Social para la Vivienda una línea de financiamiento por la suma de hasta $25.00 millones, a una tasa inicial de 3.00% y 4.00%, para un plazo 25 años, para el financiamiento de vivienda nueva cuyo precio de venta no sobrepase los 128 salarios mínimos para la industria y servicios. Esta línea de crédito rotativo se aumentó hasta $40.00 millones en octubre de 2012.

  Con estos recursos se ha financiado 1,657 soluciones habitacionales, beneficiando con una vivienda a un número aproximado de 7,000 salvadoreños.

- Mediante el Decreto Legislativo No. 1036; aprobado por iniciativa del Señor Presidente de la República a través del Señor Ministro de Hacienda, y de varios Señores Diputados; cuya vigencia comenzó en abril de 2012, se reforma la Ley del Sistema de Ahorro de Pensiones, y se establece, nuevamente de manera permanente, la obligatoriedad para las Administradoras de Fondos de Pensiones de invertir en certificados de inversión emitidos por el Fondo Social para la Vivienda; hasta por 3.85% de la recaudación acumulada de cotizaciones previsionales de los tres meses anteriores a que se realice la colocación de los certificados de inversión, a una tasa del 3% anual y para un plazo de hasta 25 años.

  Esta reforma ha permitido captar, desde su entrada en vigencia, la suma de $22.5 millones, que se ha traducido en la colocación de 1,236 créditos para adquisición de vivienda nueva, cuyo precio no excede los 128 salarios mínimos del sector comercio y servicios, favoreciendo así con una vivienda a igual número de trabajadores del sector formal y sus familias.

En adición a los dos financiamientos antes relacionados, el Fondo Social para la Vivienda ha generado en el período, de sus operaciones de crédito, la suma $404.96 millones, que han permitido también el otorgamiento de 27,725 créditos, para igual número de salvadoreños.

- **Inmuebles del FSV destinados para el desarrollo de importantes proyectos del GOES.**

Del inventario de inmuebles que formaban parte del activo fijo del FSV a mayo de 2009 y que no estaban siendo utilizados; se finalizó la legalización de su estatus y su definición registral y catastral, y se han destinado a fines productivos del Gobierno y de Municipalidades.

Algunas operaciones que se hicieron a título de compraventa permitieron al FSV convertir un activo improductivo en títulos valores que están generando intereses, otros que se dieron en dación en pago permitieron que con un activo improductivo se cancelara un préstamo que se tenía con el Gobierno de El Salvador, y este a su vez, mediante el Ministerio de Hacienda, traspasó esos inmuebles a FONAVIPO para que ésta Institución desarrolle proyectos habitacionales para familias de menores ingresos. Uno de los inmuebles, fue donado a la Secretaria de Inclusión Social para un nuevo centro de Ciudad Mujer, proyecto concluido en 2013, en el cual se atiende habitantes de la zona de San Martín, Soyapango, Ilopango y otros municipios aledaños.

- **Implementación del plan de continuidad del negocio ante contingencias.**

Como parte de la modernización tecnológica de la institución y con el propósito de resguardar fielmente la data institucional y asegurar la continuidad de las operaciones del negocio ante la ocurrencia de cualquier evento que pueda inhabilitar el levantamiento de los servicios de misión crítica a través de los servidores centrales ubicados en las oficinas del FSV, se implementó a finales del año 2009 un esquema de contingencia para el sistema bancario que soporta las operaciones del FSV, el cual consiste en mantener un equipo en un sitio alterno, con el cual se replican las diferentes transacciones en tiempo real que se generan desde el sitio primario.

El sitio alterno se encuentra en las instalaciones de DATA GUARD ubicadas en el World Trade Center, que por su ubicación y condiciones bajo las cuales se encuentra instalado, garantiza que los procesos de misión crítica puedan ser habilitados ante la ocurrencia de una contingencia.

VI. SITUACIÓN INSTITUCIONAL A MAYO 2014

Con relación a la situación registrada en mayo 2014 con respecto a la de mayo 2009, el FSV presenta los siguientes resultados:

- La Cartera Hipotecaria Administrada asciende a 121,926 préstamos por $1,063.67 millones, significando un incremento del 18.6%
- La participación dentro de la Cartera de Préstamos vigentes en el Sistema Financiero Nacional a enero de 2014 es de 64.6%, lo que representa un aumento de 5.4 puntos porcentuales
- La captación anual de cuotas de préstamos pasó de $103.2 millones a $127.3 millones, lo que significa un aumento en la recaudación de 23.3%
- El Índice de Mora es de 5.15%, con lo que se logró una disminución de 8.53 puntos porcentuales
- Las tasas de interés aplicables a los créditos para la vivienda nueva social se redujeron de 7.97% y 9.25% a 6.0% y 8.5% para el Sector Formal; y de 12.5% y 14.5% a 8.0% para el sector de ingresos variables.
- El límite de financiamiento para Adquisición de Vivienda pasó de $75,000.00 a $125,000.00
- El saldo de depósitos por ahorros de Cotizaciones es de $244.67 millones; habiéndose cumplido con la devolución de $38.24 millones en concepto de cotizaciones.
- El monto de los Títulos Valores para las Administradoras de Fondos de Pensiones es de $222.11 millones, registrándose una disminución de este pasivo por el orden de los $48.05 millones. A partir de 2013 se captan recursos nuevos ($22.5 millones) por medio de emisiones para las Administradoras de Fondos de Pensiones (CDVISFSV).
- Las principales cifras financieras a mayo 2014 son: Activo $801.96 millones, superior en $60.58 millones con relación a mayo 2009; Pasivo $509.31 millones significando una disminución de $57.12 millones con respecto a las cifras de mayo 2009; y, un Patrimonio de $292.65 millones que representa un incremento de $117.69 millones comparativamente con mayo 2009.