



MEMORIA DE LABORES 2024



GOBIERNO DE EL SALVADOR

Fondo Social para la Vivienda

2024



GOBIERNO DE
EL SALVADOR



TESTIMONIO
DE LA
ESCRITURA PÚBLICA
DE

OTORGADA POR

A FAVOR DE

ANTE LOS GRADOS DEL ILU. NOTARIO (A)



ÍNDICE

ÓRGANOS INSTITUCIONALES	6
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	12
ENTORNO SOCIOECONÓMICO	14
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	17
A.PRINCIPALES LOGROS	18
1. Soluciones habitacionales	18
2. Colocación histórica de activos extraordinarios	18
3. Créditos otorgados en los principales programas crediticios	19
4. Reducción del índice de mora	19
5. Mejoras a las condiciones crediticias	20
6. Créditos otorgados	21
a. Resultados generales	21
b. Por ingresos del solicitante	22
c. Por género del solicitante	23
d. Por edad del solicitante	23
e. Por zona geográfica	24
f. Por programa de financiamiento	25
7. Proyectos de vivienda nueva	27
8. Cartera hipotecaria	27
9. Trámites de reclamos de seguros	28
10. Convenios interinstitucionales	29
B. MECANISMOS DE ACERCAMIENTO DE SERVICIOS A LA POBLACIÓN Y MEJORAS	30
1. Puntos de atención presenciales y virtuales	30
a. Agencias y Sucursal Paseo	30
b. Ventanillas de atención en Estados Unidos	31
c. Puntos de atención descentralizados	31
d. Centro de contacto	31
e. Medios electrónicos	32
f. Lanzamiento de nuevas herramientas y servicios	32

2. Canales de pago	33
C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS	34
1. Sistema de Gestión	34
a. Gestión de calidad ISO 9001:2015	34
b. Gestión ambiental ISO 14001:2015	35
c. Gestión antisoborno ISO 37001:2016	36
2. Seguimiento de la satisfacción del cliente	36
3. Transparencia y derecho de acceso a la información	37
4. Clasificación de riesgo	37
5. Otros logros y participaciones relevantes	38
D. GESTIÓN INTERNA	39
1. Mejoras relevantes a los procesos claves	39
2. Actividades internas relevantes	39
a. Gestión de desarrollo humano	39
b. Salud y seguridad ocupacional	40
c. Gestión ambiental	40
d. Infraestructura	41
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	42
A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES	43
B. TÍTULOS VALORES	44
C. PRÉSTAMOS	45
1. BANDESAL	45
2. BCIE	46
3. BID	47
RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS	48
A. ESTADOS FINANCIEROS	49
1. Balance de situación	49
2. Estado de resultados	50
B. INDICADORES FINANCIEROS	51
C. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES	52
D. INFORME DE LOS AUDITORES DE LA CORTE DE CUENTAS	55
ANEXOS	56

Órganos Institucionales





ASAMBLEA DE GOBERNADORES

Sector Público

Presidenta
Ministra de Vivienda
Licda. Michelle Sol

Ministro de Obras Públicas
Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera

Ministra de Economía
Licda. María Luisa Hayem Brevé

Ministro de Trabajo y Previsión Social
Sr. Óscar Rolando Castro

Ministro de Hacienda
Lic. Jerson Rogelio Posada

Sector Patronal

Propietarios
Ing. Herbert Danilo Alvarado
Ing. José Antonio Velásquez Montoya

Suplentes
Ing. Juan Enrique Castro Pereira
Lic. Roberto Díaz Aguilar

Sector Laboral

Propietarios
Sr. Jaime Ernesto Ávalos
Sr. Miguel Ángel Castillo

Suplentes
Sr. Carlos Alberto Pérez González
Sr. Amilcar Calderón Martínez



JUNTA DIRECTIVA

Presidente y Director Ejecutivo

Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Sector Público

Propietarios

Ing. Roberto Eduardo Calderón López
Sr. Javier Antonio Mejía Cortez

Suplentes

Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta
Lic. Juan Neftalí Murillo Ruíz

Sector Patronal

Propietario

Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz

Sector Laboral

Propietario

Sr. Fredis Vásquez Jovel

Suplente

Lic. Rafael Enrique Cuéllar Renderos

Suplente

Sr. José Alfredo Cartagena Tobías



CONSEJO DE VIGILANCIA

Sector Público
Ministerio de Vivienda

Licda. Bertha Alicia Santacruz de Escobar

Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Licda. Yasmine Roxveni Calderón González

Sector Patronal
Licda. Rosa María Lara Urrutia

Sector Laboral
Sr. Alejandro Hernández Castro

SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

- Consejo de Vigilancia, Fondo Social para la Vivienda.
- Corte de Cuentas de la República.
- Superintendencia del Sistema Financiero.
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Hacienda.
- Auditoría Externa, Velásquez Granados y Cía.
- Auditoría Interna.
- Clasificadoras de Riesgo: FITCH CENTROAMERICA, S.A. y ZUMMA RAITINGS, S.A. DE C.V.
- Auditoría de Calidad, Ambiental y Antisoborno: AENOR Centroamérica S.A. de C.V.

★ ★ ★

ADMINISTRACIÓN

Presidente y Director Ejecutivo

Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez

Gerente General

Lic. Luis Josué Ventura Hernández

Gerente de Servicio al Cliente

Lic. Rogelio Castro Reyes

Gerente de Planificación

Licda. Roxana Martínez de Flores

Gerente de Créditos

Ing. Luis Gilberto Baraona Delgado

Gerente de Finanzas

Lic. René Cuéllar Marengo

Gerente Técnico

Ing. Carlos Mario Rivas Granados

Gerente Administrativo

Ing. Hugo Armando Ruíz Pérez

Gerente Legal

Lic. Inocente Milcíades Valdivieso Suárez

Gerente de Tecnología de la Información

Ing. Salvador Enrique
Bendeck Jiménez

Auditor Interno

Lic. Ricardo Isaac Aguilar González

Oficial de Cumplimiento

Ing. José Andrés Hernández Martínez

Oficial de Cumplimiento Antisoborno

Lic. Jairo Felipe Alonso Damas Cruz



PERSONAL EJECUTIVO

Licda. Cecilia Beatriz Granados Pino
Coordinadora de Auditoría en Sistemas

Lic. Marco Antonio Nolasco Valencia
Asistente Gerencia de Finanzas

Lic. Helmut Rigoberto Heske Lazo
Jefe Agencia San Miguel

Licda. Michelle Eugenia Velasco Martínez
Coordinadora de Auditoría

Lic. Orlando Alexander Menjivar Arana
Jefe Área de Contabilidad

Lic. Carlos Alberto Rodríguez Mancía
Jefe Agencia Santa Ana

Licda. Gabriela María Sosa Lemus
Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad

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

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

Licda. Jennifer Marilin Girón Girón
Jefe Unidad de la Mujer y Grupos Vulnerables

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

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

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

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

Ing. Amilcar Huezco Cardona
Jefe Área de Sistemas de Información

Ing. Julio Tarcicio Rivas García
Jefe Unidad de Compras Públicas

Licda. Thelma Margarita Villalta Viscarra
Jefe Unidad Técnica Legal

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

Lic. René Antonio Arias Chile
Jefe Unidad de Riesgos

Licda. Ingrid Beatriz Munguía Paz
Jefe Área de Recuperación Judicial

Arq. Oscar Mauricio Villalta Apontes
Asistente Gerencia Técnica

Lic. Wilfredo Antonio Corea González
Jefe Unidad de Sistemas Integrados

Lic. José Ernesto Orellana Juárez
Jefe Área de Escrituración

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

Inga. Diana Eunice Castro de Ábrego
Jefe Área de Planeación

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

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

Licda. Ana Elsy Benítez Henríquez
Jefe Área de Desarrollo Organizacional

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

Licda. Marta Eugenia Aguilar de Dada
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano

Licda. Norma Yasmín Monroy de Castellanos
Asistente Gerencia de Créditos

Lic. Ricardo Antulio Bonilla Viera
Jefe Área de Activos Extraordinarios

Lic. Jesús Nelson Escamilla Marroquín
Jefe Área de Seguros

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

Licda. Geisy María Díaz de Valencia
Jefe Área de Atención al Cliente

Licda. Tatiana Irinova Cruz de Navarrete
Jefe Área de Gestión Documental y Archivos

Ing. Jaime Aristides Choto Galán
Jefe Unidad de Administración Cartera

Licda. Bilha Eunice Mulato de Orellana
Jefe Área de Ventas

Inga. Isis Arnolda Juárez de Amaya
Jefe Área de Recursos Logísticos

Licda. Emma Margarita Reina de Martínez
Jefe Área de Préstamos

Licda. Susana Guadalupe Vásquez Méndez
Jefe Área de Servicios de Atención Digital

Ing. Erick Marcelo Mejía Canales
Jefe Unidad Ambiental

Pensamiento Estratégico





Visión

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

Misión

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

Principios

- Solidaridad
- Inclusión
- Equidad

Política de Calidad

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

Valores



Actitud positiva: Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.



Trabajo en equipo: Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.



Innovación: Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



Honradez: Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Entorno Socioeconómico

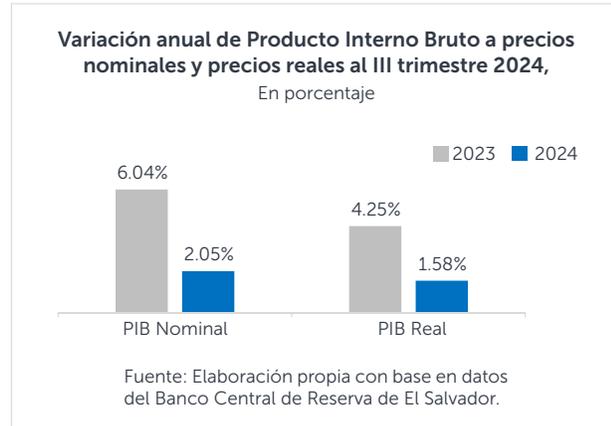




Producto Interno Bruto¹ (PIB)

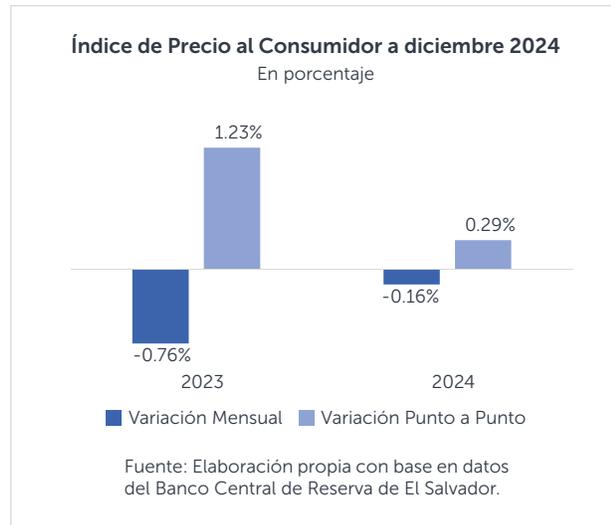
Al tercer trimestre del año 2024 el Producto Interno Bruto Nominal registró un total de **US\$25,979.52** millones, evidenciando una contracción de 2.05%; asimismo, se registró un Índice Encadenado de Volumen del Producto Interno Bruto de **126.86**, evidenciando una contracción de 1.58%.

Entre los rubros más representativos del PIB enfoque de la producción se encuentran: Industria Manufacturera **US\$1,123.31** millones; Comercio, Reparación de Vehículos Automotores y Motocicletas **US\$987.20** millones; Actividades financieras y de seguros **US\$681.83** millones y Administración Pública y Defensa, Planes de Seguridad Social y de Afiliación Obligatoria **US\$664.11** millones.



Inflación

Al mes de diciembre 2024 se registró un índice inflacionario de **129.71²**, registrando una variación punto a punto del Índice de Precios al Consumidor de 0.29%, por su parte la inflación mensual experimentó un resultado de -0.16%, mostrando una disminución respecto a 2023, respaldado por el incremento en rubros de: Bienes y Servicios Diversos 0.33%, Alimentos y Bebidas No Alcohólicas 0.27%, y Alojamiento, Agua, Electricidad, Gas y otros Combustibles 0.17%. La división de Transporte es la que reporta la principal variación mensual negativa ubicándose en 2.41%.

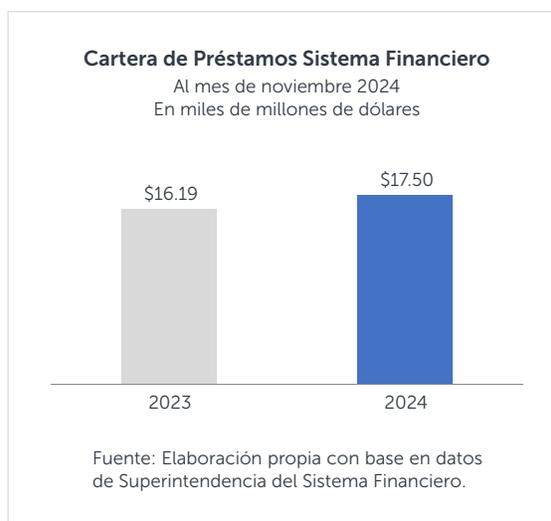


¹ Estimación del Banco Central de Reserva a la fecha del informe. Dichos datos son sujetos a modificación considerando las revisiones anuales.

² Índice calculado con base en datos reportados a Diciembre 2009=100.

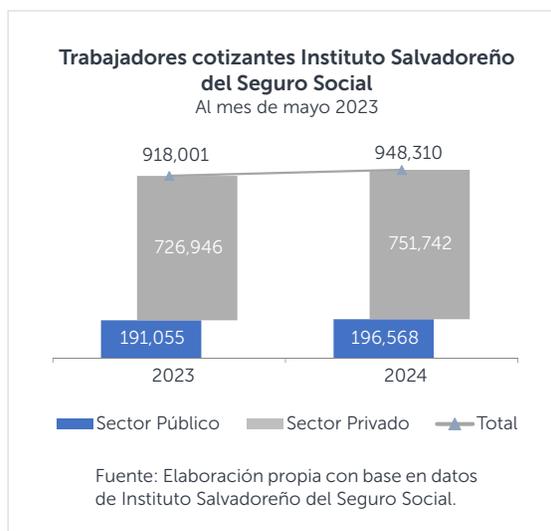
Cartera de préstamos por sector económico del sistema financiero

Al mes de diciembre del año 2024 el sector financiero registró una cartera de préstamos de **US\$17,502.19** millones, mostrando una variación positiva de **US\$1,311.71** millones respecto al mismo período del año 2023. Por su parte, el rubro de créditos destinados para adquisición de vivienda registró un total de **US\$2,845.37** millones.



Empleo

Al mes de mayo 2023 las estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social registraron un total de **948,310** trabajadores de los cuales **751,742** pertenecen al sector privado y **196,568** al sector público, experimentando una variación total de **3.30%**, equivalente a **30,309** trabajadores, respecto al dato registrado al mes de mayo 2022.



Desempeño Institucional





A. PRINCIPALES LOGROS

1. Soluciones habitacionales

Durante la gestión del presidente Nayib Bukele (Junio 2019 - diciembre 2024) se otorgaron **39,809** soluciones habitacionales por **US\$867.27** millones, beneficiando a **167,198** salvadoreños que ahora poseen una vivienda propia.

Soluciones Habitacionales	Junio 2019 a diciembre 2023		2024	
	Número	Monto (En millones)	Número	Monto (En millones)
Total	33,308	\$701.50	6,501	\$165.77
Créditos escriturados	32,818	\$695.67	6,321	\$164.63
Venta de activos al contado	490	\$5.82	180	\$1.14

2. Colocación histórica de activos extraordinarios

En el periodo de junio 2019 a diciembre 2024 el FSV alcanzó resultados históricos en la colocación obteniendo un resultado de **8,853** activos extraordinarios por **US\$116.15** millones, permitiendo beneficiar a más familias salvadoreñas. A continuación

Cabe destacar que, de los **8,853** activos extraordinarios, **670** fueron al contado por **US\$6.97** millones y **8,183** al crédito por **US\$109.18** millones.

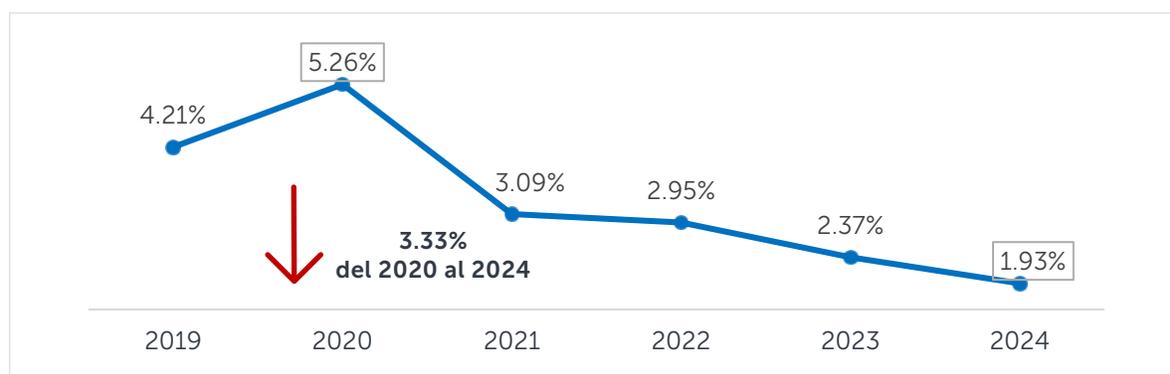
3. Créditos otorgados en los principales programas crediticios

Con el objeto de brindar una mejor calidad de vida a las familias salvadoreñas, el FSV impulsa diversos programas de financiamiento, de los cuales 8 de cada 10 familias han sido beneficiadas con el otorgamiento de créditos. A continuación, se presentan los resultados de los principales programas crediticios otorgados durante junio 2019 a diciembre 2024:



4. Reducción del índice de mora

Al cierre de 2024 el índice de mora de la cartera hipotecaria registró un valor de 1.93%. Desde el año 2020 hasta 2024, se ha observado una tendencia constante a la baja, con una disminución del 3.33%. Este comportamiento positivo es un signo positivo para garantizar una mayor solidez y estabilidad de la institución.



5. Mejoras a las condiciones crediticias

El 16 de enero de 2024 entraron en vigencia las siguientes mejoras a la política crediticia:

- En el programa de Casa Joven se el rango de edad límite de **29 a 35** años.
- Se estableció para la línea financiera de adquisición de vivienda nueva de interés social una ampliación en el techo del crédito de **US\$30,000.00 a US\$40,000.00**, para aplicar tasa del 4% y 0% prima.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta \$40,000.00	30 años	4.00%	0 %	100.0%
		25 años	5.85%	2.0%	98.0%
	7.25%		8.0%	92.0%	
	7.75%		9.0%	91.0%	
	Más de \$100,000.00 hasta \$150,000.00	8.00%	10.0%	90.0%	
Informal	Básico o Social o Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Hasta \$40,000.00	25 años	5.00%	3.0%	97.0%
			7.50%	7.50%	92.5%
	Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Más de \$40,000.00 hasta \$50,000.00	25 años	9.25%	8.0%	92.0%
	Más de \$50,000.00 hasta \$100,000.00		9.75%	9.0%	91.0%
Más de \$100,000.00 hasta \$150,000.00	15 años	9.99%	10.0%	90.0%	

- En el caso del programa vivienda social se bajó la tasa del **3% al 2%**.

Sector	Precio de venta	Plazo hasta	Tasa	Prima	% a financiar
Formal	Hasta \$25,000.00	30 años	2.00%	0.0 %	100.0%
	Más de \$25,000.00		6.00%	2.0%	98.0%
Informal	Básico o Social				
	Hasta \$25,000.00	30 años	2.00%	0.0%	100.0%
	Más de \$25,000.00		6.00%	5.0%	95.0%
	Micro, Pequeño o Mediano Empresario y/o Profesional Independiente				
	Hasta \$25,000.00	30 años	2.00%	0.0%	100.0%
Más de \$25,000.00	6.00%		2.0%	98.0%	

- En el programa de atención a la mujer, se amplió la edad límite de **45 a 50 años**.

Estas mejoras han permitido ampliar las opciones de vivienda para la población, especialmente para las familias de bajos recursos que se benefician de condiciones favorables. Asimismo, estas medidas estimulan al sector construcción para aumentar la oferta de vivienda nueva de interés social.



6. Créditos otorgados

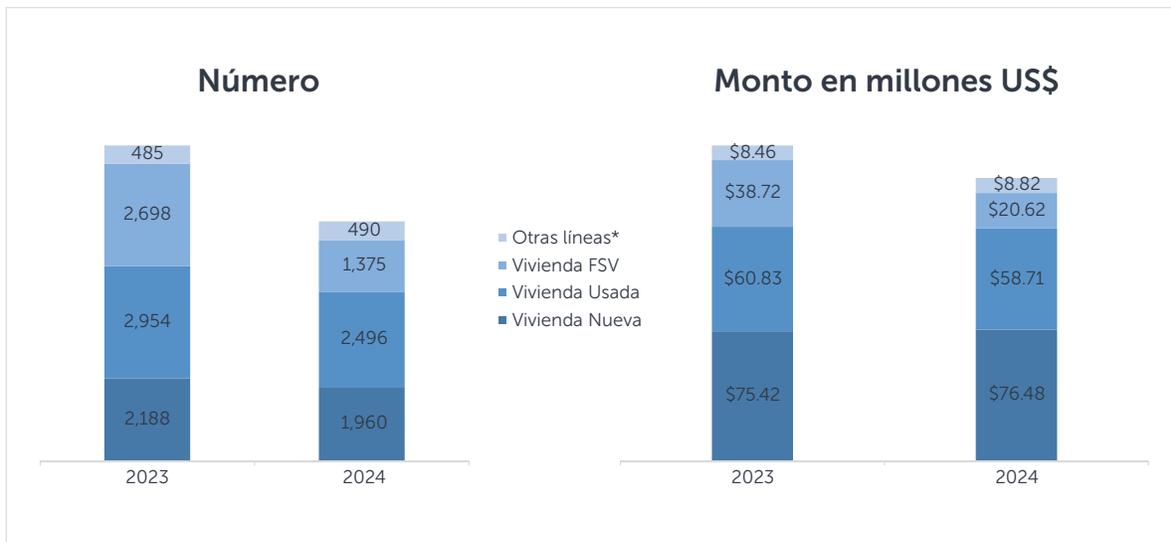
En el año 2024 el FSV, registró el otorgamiento de **6,321** créditos por un monto de **US\$164.63** millones, beneficiando a **26,548** salvadoreños. A continuación, se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: línea financiera, zona geográfica, rango de vivienda de interés social, edad, género, ingresos del solicitante y programas de financiamiento.

a. Resultados generales

Para el año que se informa, de acuerdo con las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, se evidencia una mayor concentración en Vivienda Usada con **2,496** créditos por un monto de **US\$58.71** millones, luego se posiciona la Vivienda Nueva con **1,960** créditos por **US\$76.48** millones, luego la Vivienda FSV con **1,375** créditos por **US\$20.62** millones; y finalmente, Otras Líneas que agrupa los créditos otorgados en las líneas de Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Compra de lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos, totalizando **490** créditos por **US\$8.82** millones.

Línea Financiera	2023		2024			Monto (En millones)
	Número	Monto (En millones)	Número			
			Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Vivienda Nueva	2,188	\$75.42	1,960	49.3%	50.7%	\$76.48
Vivienda Usada	2,954	\$60.83	2,496	56.6%	43.4%	\$58.71
Vivienda FSV	2,698	\$38.72	1,375	54.8%	45.2%	\$20.62
Otras líneas*	485	\$8.46	490	41.4%	58.6%	\$8.82
Total	8,325	\$183.43	6,321	52.8%	47.2%	\$164.63

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



b. Por ingresos del solicitante

Los créditos otorgados con base en una distribución por ingresos del solicitante para el año 2024 mostraron que las familias con ingresos de hasta 2.5 *salarios mínimos*³ fue de **3,820** créditos por **US\$70.70** millones; para ingresos de 2.5 a 4 *salarios mínimos*, con **1,344** créditos por **US\$44.88** millones y de **1,157** créditos por **US\$49.05** millones a familias cuyos ingresos fueron mayores a 4 salarios mínimos.

Ingreso del solicitante	Número	Monto (En millones)
Hasta 2.5 salarios mínimos	3,820	\$70.70
De 2.5 a 4 salarios mínimos	1,344	\$44.88
Más de 4 salarios mínimos	1,157	\$49.05
Total	6,321	\$164.63



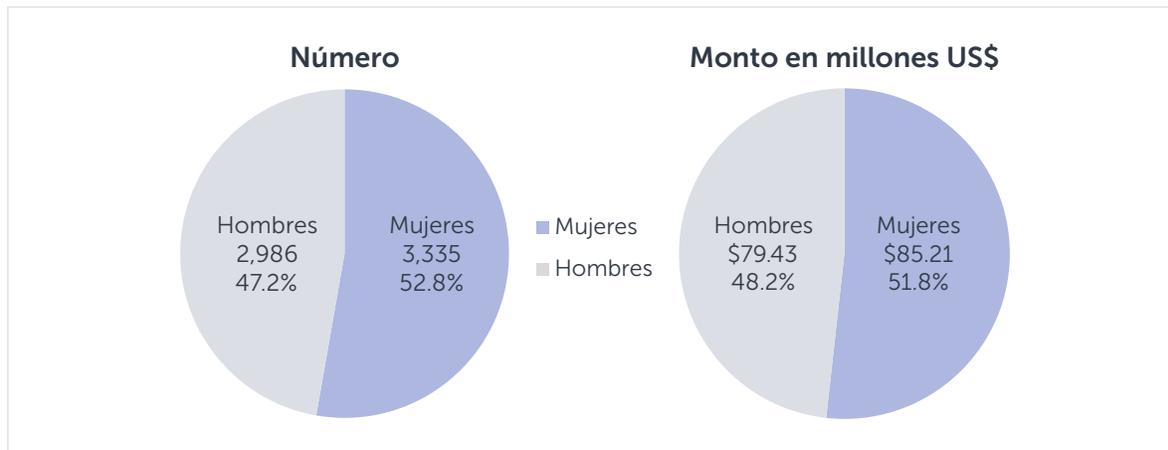
³ Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente para el año 2024 fue de US\$365.00

Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el año 2024 el rol social del FSV, ya que el **81.7%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de hasta 4 salarios mínimos, que equivalen a **5,164** salvadoreños.

c. Por género del solicitante

En el año 2024 se canalizaron **3,355** créditos por **US\$85.21** millones a mujeres como deudoras principales, obteniendo una participación de **52.8%** en el número del total de créditos otorgados.

Género del solicitante	Número	Monto (En millones)
Mujeres	3,335	\$85.21
Hombres	2,986	\$79.42
Total	6,321	\$164.63

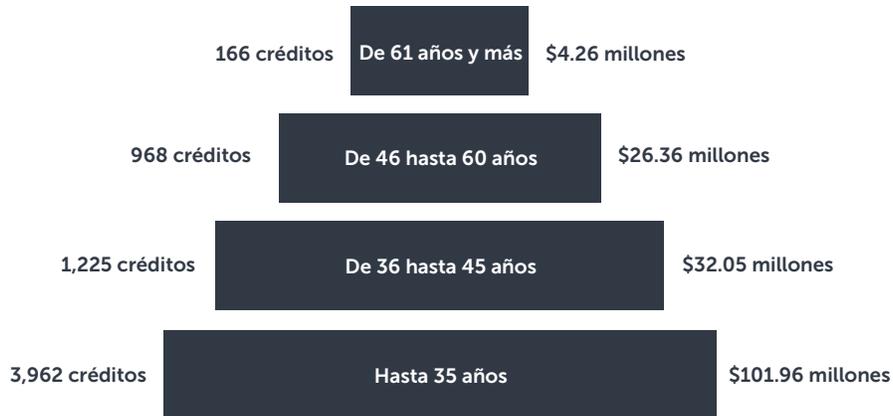


d. Por edad del solicitante⁴

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante, el rango *"Hasta 35 años"* obtuvo la mayor concentración con **3,962** créditos otorgados por **US\$101.96** millones; seguido del rango *"De 36 a 45 años"* con **1,225** créditos por **US\$32.05** millones; por su parte, el rango de *"De 46 hasta 60 años"* se otorgó **968** créditos por **US\$26.36** millones y **166** créditos se adjudicaron a los solicitantes *"De 61 en adelante"* con un total de **US\$4.26** millones.

Créditos otorgados	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Hasta 35 años	3,962	51.6%	48.4%	\$101.96
De 36 hasta 45 años	1,225	56.3%	43.7%	\$32.05
De 46 hasta 60 años	968	54.0%	46.0%	\$26.36
De 61 años en adelante	166	47.6%	52.4%	\$4.26
Total	6,321	52.8%	47.2%	\$164.63

⁴ La edad del cliente fue calculada en función de la edad al momento de escriturar y años completos cumplidos.

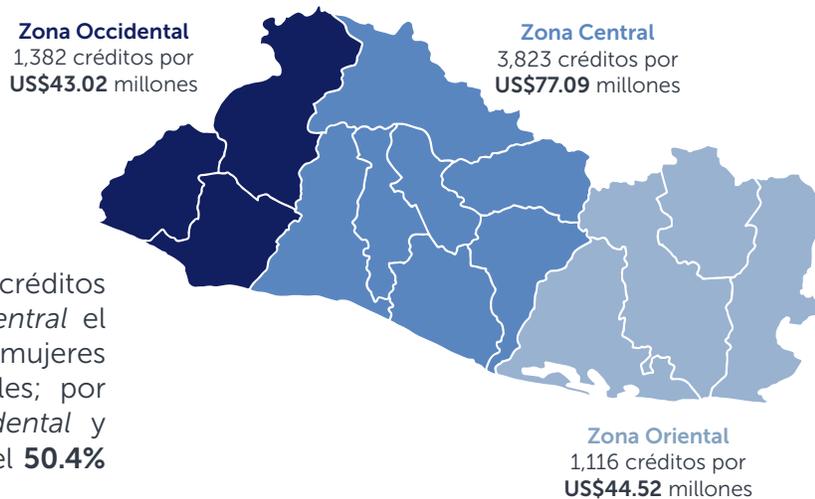


El rango “De 36 hasta 45 años” fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres como deudoras principales con el **56.3%**; seguido del rango “De 46 hasta 60 años” con el **54.0%**, luego “Hasta 35 años” con el **51.6%**; de créditos otorgados a mujeres y finalmente, el rango “De 61 en adelante” con un **47.6%**.

e. Por zona geográfica

En el 2024 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la *Zona Central* mostró una mayor participación con **3,823** créditos otorgados por **US\$77.09** millones, seguido por la *Zona Occidental* que totalizó **1,382** créditos por **US\$43.02** millones y **1,116** créditos por **US\$44.52** millones que se otorgaron en la *Zona Oriental*.

Zona geográfica	Número			Monto (En millones)
	Total	% de Mujeres	% de Hombres	
Zona Central	3,823	54.4%	45.6%	\$77.09
Zona Occidental	1,382	50.4%	49.6%	\$43.02
Zona Oriental	1,116	50.0%	50.0%	\$44.52
Total	6,321	52.8%	47.2%	\$164.63



Del total del número de créditos otorgados en la *Zona Central* el **54.4%** fueron otorgados a mujeres como deudoras principales; por su parte, la *Zona Occidental* y *Zona Oriental* otorgaron el **50.4%** y **50.0%**, respectivamente.

f. Por programa de financiamiento

Con el fin de lograr y facilitar el acceso a viviendas dignas a las familias salvadoreñas, el FSV impulsa diversos programas de financiamiento. A continuación, se presentan los resultados de estos durante el año 2024:



Casa Joven
1,534 créditos
\$42.64 millones



Vivienda Social
2,150 créditos
\$55.19 millones



Vivienda Nueva Especial
818 créditos
\$27.35 millones



Casa Mujer
796 créditos
\$19.10 millones



Vivienda Cercana
322 créditos
\$13.80 millones

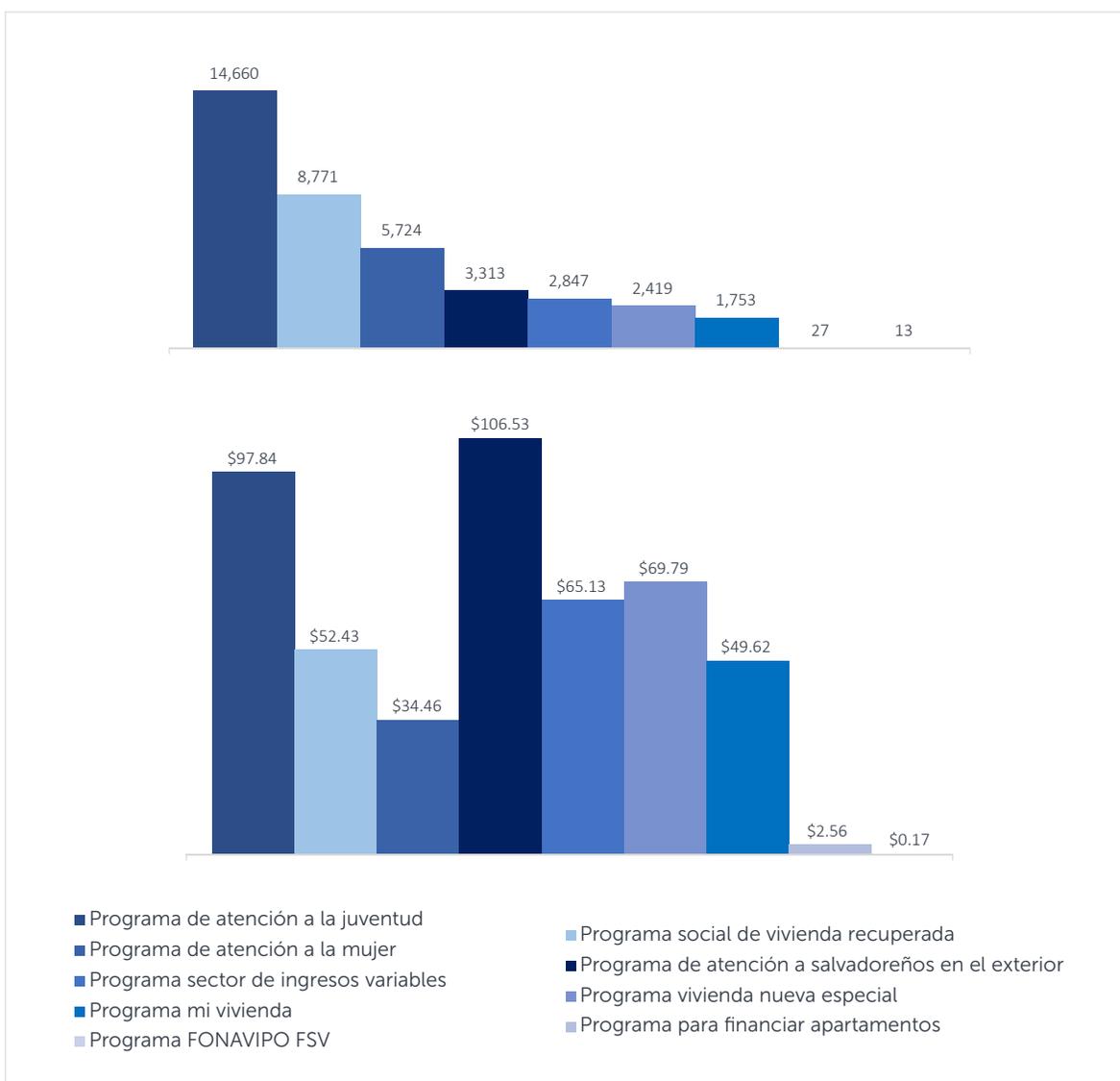


Aporte y Crédito
89 créditos
\$2.68 millones



FONAVIPO-FSV
2 créditos
\$0.03 millones

Programa	Fecha de creación	Fecha de creación - 2023		2024		Total	
		Número	Millones	Número	Millones	Número	Millones
Programa de atención a la juventud	12 de noviembre 2014	13,126	\$55.19	1,534	\$42.64	14,660	\$97.84
Programa social de vivienda recuperada	27 de junio 2017	7,503	\$34.95	1,268	\$17.48	8,771	\$52.43
Programa de atención a la mujer	1 de julio de 2018	4,928	\$14.76	796	\$19.70	5,724	\$34.46
Programa de atención a salvadoreños en el exterior	31 de agosto 2006	2,991	\$92.75	322	\$13.78	3,313	\$106.53
Programa sector de ingresos variables	12 de junio 2008	2,758	\$62.45	89	\$2.68	2,847	\$65.13
Programa vivienda nueva especial	2 de septiembre 2019	1,601	\$42.44	818	\$27.35	2,419	\$69.79
Programa mi vivienda	1 de octubre 2021	1,753	\$49.62	0	\$0.00	1,753	\$49.62
Programa para financiar apartamentos	12 de noviembre 2018	27	\$2.56	-	-	27	\$2.56
Programa FONAVIPO FSV	8 de enero 2021	11	\$0.14	2	\$0.03	13	\$0.17



7. Proyectos de vivienda nueva

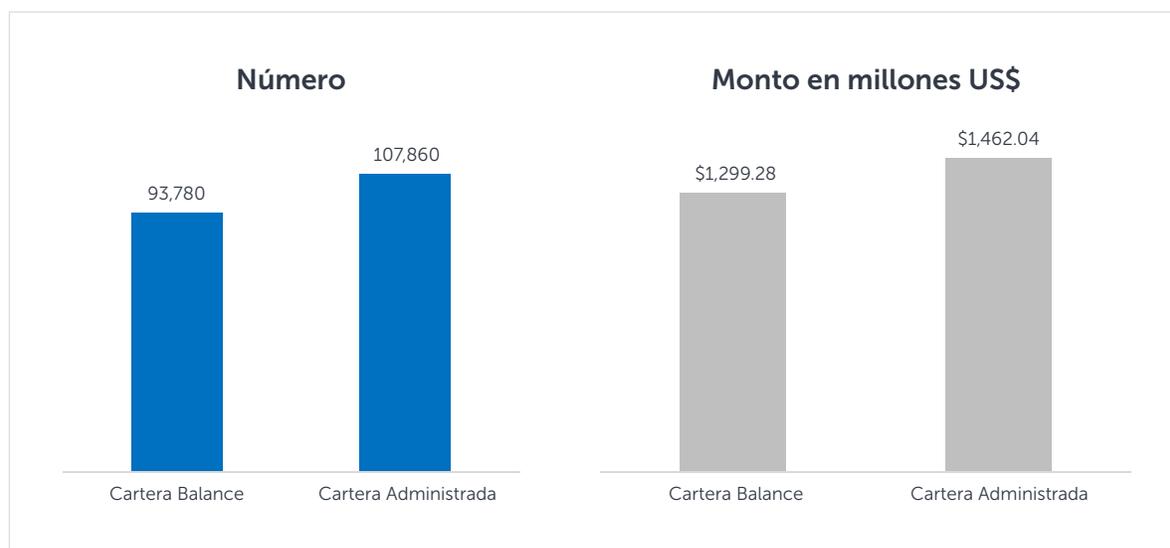
Para proyectos de vivienda nueva, el FSV otorga precalificaciones y factibilidades de financiamiento de largo plazo a proyectos habitacionales, favoreciendo el mantenimiento de la oferta de vivienda nueva, especialmente, la oferta de vivienda de interés social al permitir que los constructores obtengan la autorización.

Al cierre de 2024 se brindaron factibilidades para **11** proyectos habitacionales con un total de **2,649** viviendas por **US\$136.65** millones.

8. Cartera hipotecaria

El FSV teniendo siempre en cuenta su rol social posee mecanismos para el saneamiento de la cartera hipotecaria con el objetivo de facilitar que las familias conserven su casa propia; ofreciendo a los clientes que, por diversas razones se han retrasado en el pago de su préstamo, diferentes modalidades para que puedan mantener al día el pago de su casa y conserven el patrimonio familiar.

Para el año 2024 se registraron **93,780** préstamos en cartera hipotecaria por **US\$1,299.28** millones; además se registró un total de **107,860** préstamos administrados por **US\$1,462.04** millones.



Por otra parte, la recuperación de cartera en efectivo para el año 2024 registró US\$195.87 millones correspondientes a **1,324,138** pagos recibidos.

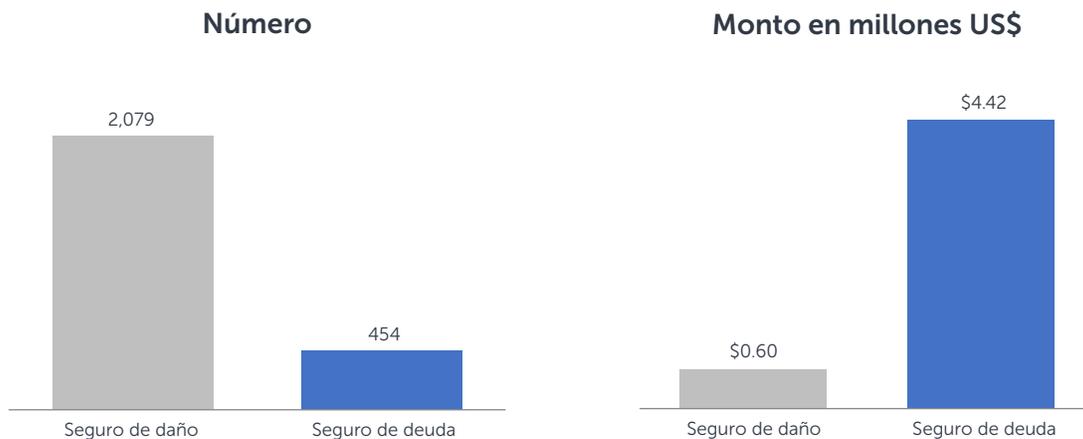
Del total de pagos recibidos, **894,781** fueron pagos directos por **US\$143.08** millones (representando **67.6%** en número y **73.0%** en monto) y **429,357** pagos por planilla por **US\$52.79** millones (**32.4%** en número y **27.0%** en monto), tal como se muestra a continuación:



9. Trámites de reclamos de seguros

El FSV ofrece un seguro integral para la preservación del bienestar familiar, incluyendo un seguro de daños y de deuda. Las coberturas de seguros incluyen un seguro de todo riesgo de daños en la vivienda, que resguarda la edificación original de la casa, así como las remodelaciones, ampliaciones o mejoras que se hayan notificado y/o financiado por el FSV. Además, la vivienda está asegurada mientras dure el crédito. Por otro lado, el seguro de deuda se aplica en los casos de: fallecimiento del deudor o codeudor o por invalidez total del 66.6% o más. Durante el año 2024 se procesaron un total de **2,533** reclamos de seguros por **US\$5.02** millones; los resultados se muestran a continuación:

Póliza	Número	Monto (En Millones)
Seguro de daño	2,079	\$0.60
Seguro de deuda	454	\$4.42
Total	2,533	\$5.02



Es importante destacar que, de los **2,079** reclamos de daños, **1,231** se realizaron de manera presencial, **691** a través de la APP FSV y **157** mediante el sitio web.

10. Convenios interinstitucionales

El FSV, en su compromiso continuo con el desarrollo social y económico, ha establecido una serie de convenios relevantes. Estos acuerdos están diseñados para facilitar acciones que permitan contribuir al otorgamiento de créditos y a una mejor administración de préstamos, beneficiando a los clientes, estos se detallan a continuación:



MINISTERIO
DE HACIENDA

CNR Centro Nacional
de Registros



SECRETARÍA DE
INNOVACIÓN

- a. Prórroga de Convenio de participación para el pago electrónico de tributos derechos y otros servicios de Gobierno P@goes entre la Dirección General de Tesorería y el FSV.
- b. Prórroga de ejecución de servicio de célula registral del convenio MARCO y transmisión de información registral en línea entre el CNR y el FSV.
- c. Prórroga de Convenio de prestación de servicios entre la Dirección General de Correos y el FSV.
- d. Convenio por los servicios de Google Cloud para la modernización de las entidades del Estado salvadoreño entre el Ministerio de Hacienda y el FSV.

Además, se realizó la donación de 361 computadoras a la Secretaría de Innovación de la Presidencia para ser entregadas a Instituciones de Gobierno, Alcaldías, Escuelas e Institutos Nacionales.



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

El Fondo Social para la Vivienda cuenta con diversos puntos, medios y canales para atender a la población salvadoreña y otorgar servicios relacionados al otorgamiento de créditos, administración de préstamos, devolución de cotizaciones, entre otros, tanto de forma presencial como electrónica, los cuales se detallan a continuación:

1. Puntos de atención presenciales y virtuales

a. Agencias y Sucursal Paseo

Con el objetivo de acercar los servicios, el FSV facilita el acceso a créditos hipotecarios a las familias por medio de sus agencias y Sucursal Paseo, brindando así mayor accesibilidad, atención personalizada y horarios convenientes.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el 2024:

- Agencia Central se atendieron **183,360** clientes y se escrituraron **4,934** créditos por un monto de **US\$120.78** millones, beneficiando a más de **20,722** salvadoreños.
- Sucursal Paseo se atendieron **17,878** clientes y se escrituraron **358** créditos por un monto de **US\$11.04** millones, beneficiando a más de **1,503** salvadoreños.

- Agencia Santa Ana se atendieron **28,447** clientes y se escrituraron **493** créditos por un monto de **US\$12.94** millones, beneficiando a más de **2,070** salvadoreños.
- Agencia San Miguel se atendieron **19,442** clientes y se escrituraron **536** créditos por un monto de **US\$19.87** millones, beneficiando a más de **2,251** salvadoreños.

b. Ventanillas de atención en Estados Unidos

A fin de acercar sus servicios a los salvadoreños en el exterior, el FSV dispuso de ventanillas de atención en Consulados de El Salvador en Estados Unidos:

- Consulado de Los Ángeles, California (Inaugurada 2015): En el 2024 se atendieron **2,027** personas en dicho punto y se han escriturado un total de **52** créditos por un monto de **US\$1.92** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Long Island, Nueva York (Inaugurada 2018): En el 2024 se atendieron **1,569** personas y se han escriturado un total de **65** créditos por un monto de **US\$2.55** millones provenientes de dicha ventanilla.
- Consulado de Silver Spring, Maryland (Inaugurada 2018): En el 2024 se atendieron **1,952** personas y se han escriturado un total de **106** créditos por un monto de **US\$4.59** millones provenientes de dicha ventanilla.

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

c. Puntos de atención descentralizados

El FSV participó en **94** eventos atendiendo **3,473** clientes, desagregados de la siguiente manera:

Eventos	Cantidad	Clientes atendidos
Visitas empresariales	82	2,374
Centros comerciales	4	456
Proyectos de vivienda nueva	2	131
Eventos diversos	6	512
Total	94	3,473

d. Centro de contacto

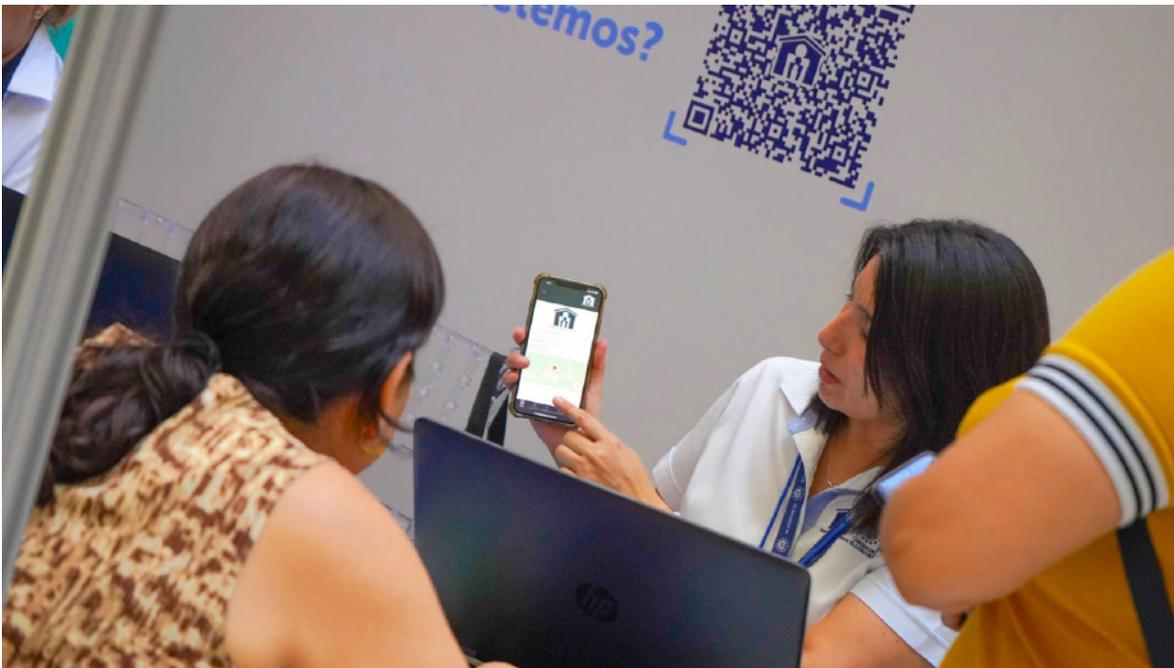
Se atendió un total de **181,225** llamadas:

- **107,162** se recibieron en Call Center 190.
- **4,607** a través de la línea gratuita para Estados Unidos.
- **69,456** llamadas para notificar sobre diversos temas a clientes del FSV.

e. Medios electrónicos

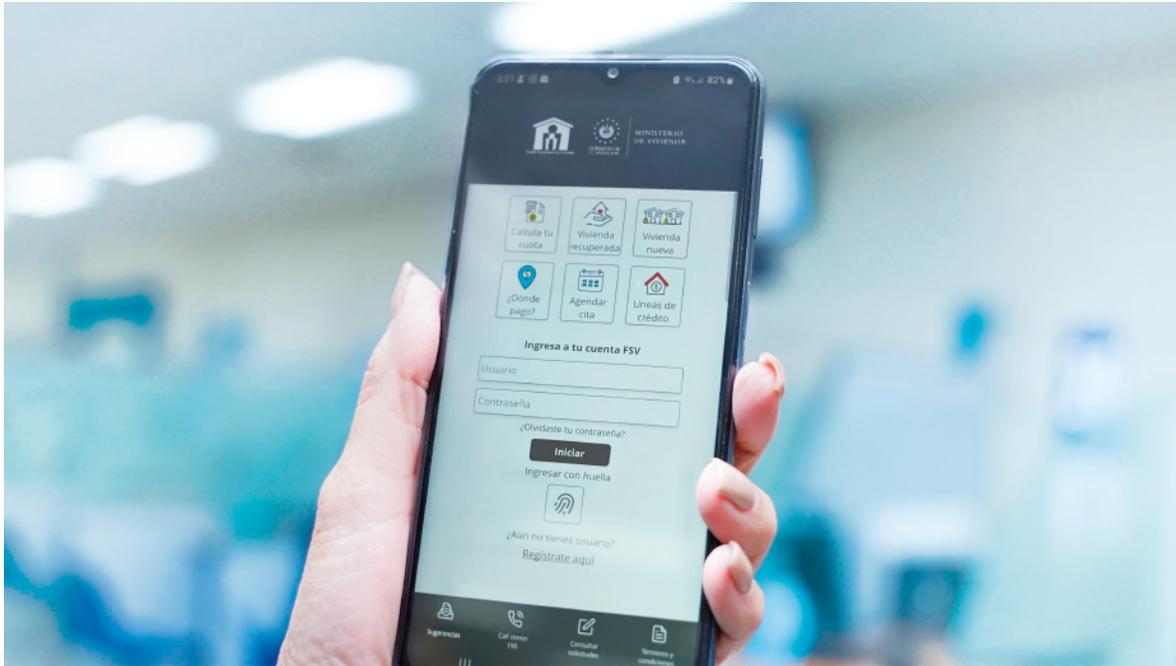
En el año 2024, los clientes realizaron:

- Kioscos electrónicos: **580,000** consultas.
- Portal de Consulta Electrónicas: **94,802** visitas.
- Sistema de atención digital y presencial: **18,286** citas digitales y **4,663** citas presenciales.
- FSV APP:
 - **79,872** instalaciones en dispositivos: **72,822** con sistema operativo Android y **7,050** con sistema operativo iOS.
 - **2,202,468** consultas.
- Agente virtual: **59,526** consultas.



f. Lanzamiento de nuevas herramientas y servicios

En el año 2024 el FSV implementó el Código QR para captación de clientes, un nuevo servicio digital con el objetivo que se registren los clientes interesados en solicitar un crédito, y posteriormente darles seguimiento a los contactos registrados.



2. Canales de pago

El FSV brinda diversas modalidades para realizar los pagos, tanto de forma electrónica como presencial.

En 2024, a través de la plataforma de Pago Electrónico Gobierno de El Salvador (P@GOES) se recibieron **13,571** abonos a préstamos por un monto de **US\$20.79** millones, según detalle:

- **8,153** pagos individuales por **US\$1.96** millones.
- **5,418** pagos de planillas por **US\$18.83** millones.

Con el objetivo de beneficiar a los clientes y que puedan realizar el pago de sus cuotas de crédito hipotecario con el FSV de forma fácil, se cuenta con el servicio de pago en línea a través del sitio web del FSV o la FSV APP, seleccionando los íconos de “Paga tu casa aquí” y utilizando las tarjetas de crédito o débito Mastercard o Visa desde cualquier parte del mundo; siendo el canal de pago habilitado el Banco Promerica.

El FSV ha logrado ampliar sus canales de pago a **4,150** puntos a nivel nacional, a través de los bancos autorizados y Punto Express, permitiendo una mayor facilidad de pagos.

Además, se logró la implementación del sistema de pagos mediante el uso del código NPE, para **FEDECREDITO** durante 2024.

En el sitio web institucional se cuenta con la búsqueda de los puntos de pago bajo el esquema de georreferencia, que ha permitido a los clientes acceder desde la web en el mapa de El Salvador al punto pago que tiene más cercano y que sea conveniente a su ubicación.

C. SUSTENTABILIDAD Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS

El FSV fomentando la mejora continua en los servicios brindados a la población salvadoreña; se asegura de medir, evaluar e implementar nuevas prácticas de servicio que posibiliten la transparencia y el fortalecimiento institucional.

1. Sistema de Gestión

a. Gestión de calidad ISO 9001:2015

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

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



Tipo	Auditorías externas					
	Ciclo I: 2009-2011	Ciclo II: 2012-2014	Ciclo III: 2015-2017	Ciclo IV: 2018-2020	Ciclo V: 2021-2023	Ciclo VI: abril 2024
Puntos Fuertes	20	24	20	21	14	4
Oportunidad de Mejora	25	46	37	38	25	6
Observación	21	29	41	25	15	6
No Conformidad	7	5	2	1	-	-

b. Gestión ambiental ISO 14001:2015

El FSV obtuvo la certificación de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015 en septiembre de 2023 y su primera auditoría externa de seguimiento en septiembre 2024, demostrando su responsabilidad por minimizar el impacto ambiental y conservar nuestros recursos naturales.

Esta certificación le permite al FSV asegurar la mejora del desempeño ambiental de la institución y generar beneficios competitivos.



Tipo	Auditorías externas	
	Certificación: julio 2023	Seguimiento: septiembre 2024
Puntos fuertes	4	6
Oportunidad de Mejora	5	8
Observación	9	4
No Conformidad	2	0

c. Gestión antisoborno ISO 37001:2016

El FSV obtuvo la certificación de gestión antisoborno conforme a la Norma ISO 37001 en septiembre de 2024, demostrando su compromiso con la transparencia, ética e integridad en las operaciones de la institución.

Esta certificación le permite al FSV prevenir, detectar y gestionar los riesgos de soborno dentro de la institución y demuestra su compromiso con la transparencia e integridad en los procesos.



Tipo	Auditoría externa
	Certificación: julio 2024
Puntos fuertes	6
Oportunidad de Mejora	18
Observación	4
No conformidad	0

2. Seguimiento de la satisfacción del cliente

Para el FSV y su Sistema de Gestión de Calidad, la atención brindada a población es de suma importancia, por lo que periódicamente se miden y evalúan los resultados de la satisfacción de los clientes, con el objetivo de obtener valiosa información para el proceso de mejora continua.

Para el cierre del año 2024 los resultados más relevantes fueron:

- El índice de satisfacción al cliente medido fue de **92.12%**.
- El índice de recomendación medido fue de **92.00%**.

3. Transparencia y derecho de acceso a la información

En el año 2024 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y acceso a la información:

- Publicación de **700** documentos con información oficiosa para consulta ciudadana en el Portal de Transparencia.
- Atención de **838** solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de **6.33** días hábiles.

4. Clasificación de riesgo

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



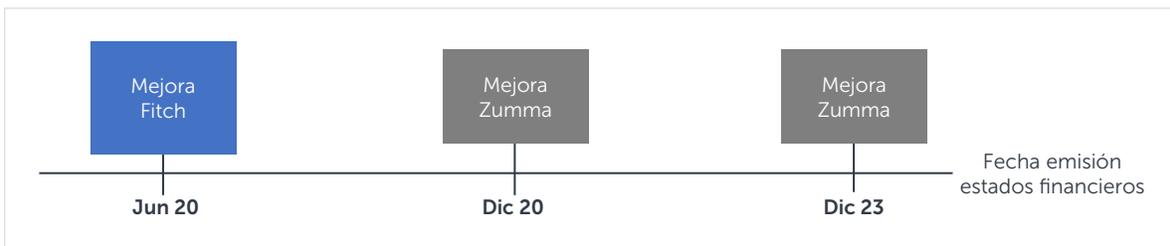
DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023	2024*
Emisor	A+	AA-	AA-	AA-	AA-	AA-
Emisiones	AA-	AA	AA	AA	AA	AA
Perspectiva	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE



DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023	2024*
Emisor	A	A+	A+	A+	AA-	AA-
Emisiones	A+	AA-	AA-	AA-	AA	AA
Perspectiva	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE	ESTABLE

*Calificación con Estados Financieros a junio 2024.

Mejoras en la gestión del presidente Nayib Bukele:



En 2024, las calificaciones de ambas agencias reflejan la solidez del FSV al contar con la disponibilidad financiera para brindar créditos de vivienda, garantizando inversiones seguras y generando bienestar para miles de familias.

5. Otros logros y participaciones relevantes

Durante el año 2024, el FSV obtuvo el siguiente reconocimiento por su destacada labor institucional:

- Reconocimiento por segundo año consecutivo a la destacada gestión del **Programa de Financiamiento a la Vivienda Social**



El FSV recibió por segundo año consecutivo el reconocimiento por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por la excelente labor realizada en el programa de financiamiento para vivienda social durante el año 2024.

Este reconocimiento multilateral es el resultado de los esfuerzos del Gobierno por brindar seguridad habitacional a los salvadoreños. Esto demuestra el compromiso con los créditos para las familias de bajos recursos económicos, así como las modificaciones en las políticas crediticias a favor de los salvadoreños.

D. GESTIÓN INTERNA

El FSV con el fin de mejorar continuamente sus procesos y garantizar el bienestar de su personal y otras partes interesadas ha realizado importantes acciones al interior de la institución las cuales se detallan a continuación:

1. Mejoras relevantes a los procesos claves

En el 2024, el FSV realizó mejoras para agilizar los procesos de la institución, destacándose a continuación las más representativas, considerando su impacto en los procesos clave del negocio y en la administración de un préstamo hipotecario:

- Se digitalizaron actividades como la **elaboración y autorización de estudio socioeconómico de trabajo social** y el **resguardo de documentación para gestionar pagos de proveedores**, derivados de contratos y órdenes de compra.
- El FSV se ha acoplado a la **nueva estructura de geopolítica, incorporando Distritos y Municipios** de conformidad con la Ley de Reestructuración Municipal en sistemas y reportes, cumpliendo así con el marco normativo externo.
- Se implementó la **factura electrónica**, y se realizó la habilitación de consultas en chatbot y otras acciones de comunicación sobre dicho tema.
- Se implementó la **notificación automática vía correo electrónico al cliente para el retiro de su compraventa inscrita**, lo cual permite a la ciudadanía evitar largas filas para acceder a diversos servicios gubernamentales y tener una respuesta más inmediata.
- Se tiene a disposición para la ciudadanía los siguientes servicios en la **plataforma SIMPLE.SV**: Estado de cuenta de préstamo, histórico de pagos de los últimos doce meses, histórico de pagos desde la escrituración y pago de cuota de préstamos mediante tarjeta de crédito o de débito.
- En cuanto a la recuperación judicial de créditos, se tuvieron ingresos por **US\$8.04 millones** en efectivo, reflejando un incremento del 28.04% respecto al año 2023, recursos con los cuales se ha logrado el financiamiento de nuevos créditos.

2. Actividades internas relevantes

Durante el año 2024, el FSV realizó las siguientes actividades internas, destacándose aquellas que contribuyen al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de expectativas de partes interesadas tales como los empleados de la institución:

a. Gestión de desarrollo humano

El FSV realizó **211 eventos de capacitación** para promover el desarrollo profesional de sus colaboradores y mejorar sus habilidades y capacidades en áreas como el fortalecimiento institucional, la formación técnica y la salud ocupacional. Asimismo, impulsó el bienestar físico y mental de sus empleados mediante la organización de torneos de fútbol y baloncesto en los que participaron **63 personas**. Además, reconoció y agradeció la trayectoria, el compromiso y el esfuerzo de **80 empleados** que cumplieron entre 5 y 45 años de servicio en la institución.



b. Salud y seguridad ocupacional

Se realizaron capacitaciones a brigadas de emergencia tales como: primeros auxilios; charlas y prácticas al personal sobre la prevención de accidentes y uso de extintores; y se participó en el simulacro nacional. Además, se realizó una feria de salud.

c. Gestión ambiental

Se realizaron **4 reciclatores** que permitieron dar disposición adecuada a 11,613 libras de papel, 2,450 de cartón, 1,215 de latas y 1,002 de plástico; y, se ubicaron **14 estaciones de separación de residuos** en la Oficina Central, Agencias y Sucursal. Se obtuvo una reducción en el consumo de energía a través de la planta fotovoltaica permitiendo obtener una reducción en los costos de facturación y en la disminución en la huella de carbono. Se realizó concurso navideño de reciclar titulado **“Reciclar es un regalo”**.





d. Infraestructura

Se finalizó la remodelación de Oficinas administrativas del Edificio Central del FSV, con el objetivo de optimizar espacios de acuerdo con el número de empleados por cada área o unidad y modernizar la distribución interna de las oficinas administrativas. El proyecto se dividió en 5 fases equivalentes a 540 días.

Cumplimiento de Compromisos

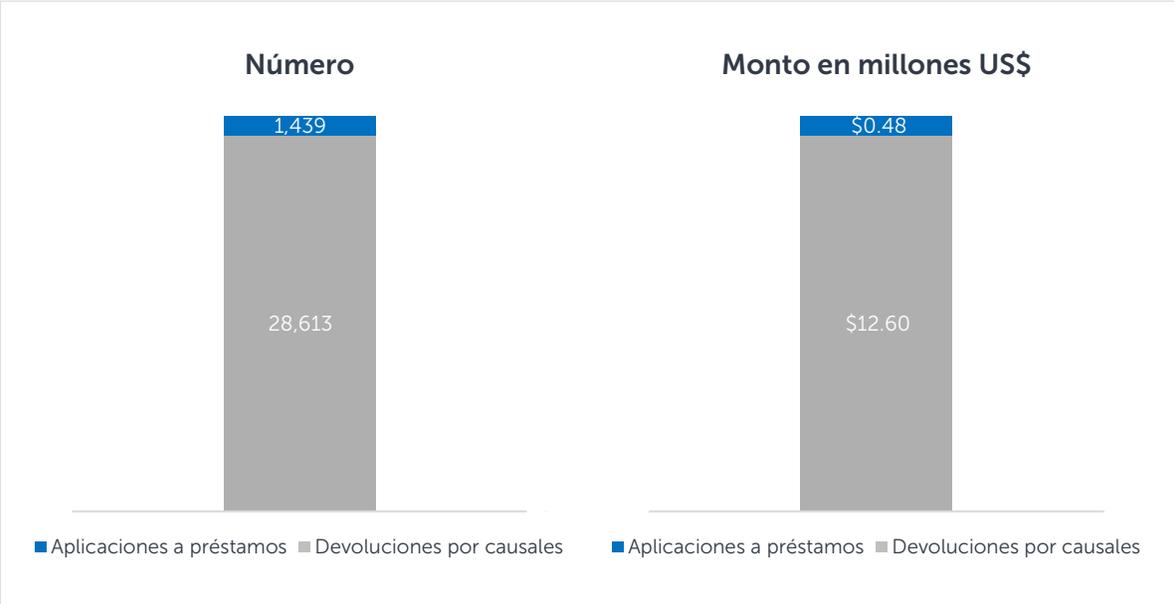


En cumplimiento a las obligaciones contraídas por el FSV, con el objetivo de obtener recursos adecuados para el financiamiento de su Plan de Inversión, se honró la deuda por medio de la devolución de cotizaciones y pago de otros préstamos, de acuerdo con el siguiente detalle:

A. DEVOLUCIÓN Y APLICACIÓN DE COTIZACIONES

Un compromiso importante para el FSV es la devolución y aplicación de cotizaciones; para el año 2024 se atendieron **30,052** casos por **US\$13.08** millones, siendo los más demandados los relacionados a devolución de causales como jubilación, incapacidad total o permanente y muerte con **28,613** casos por **US\$12.60** millones; en cuanto a aplicaciones de cotizaciones a préstamos se registraron **1,439** casos por **US\$0.48** millones.

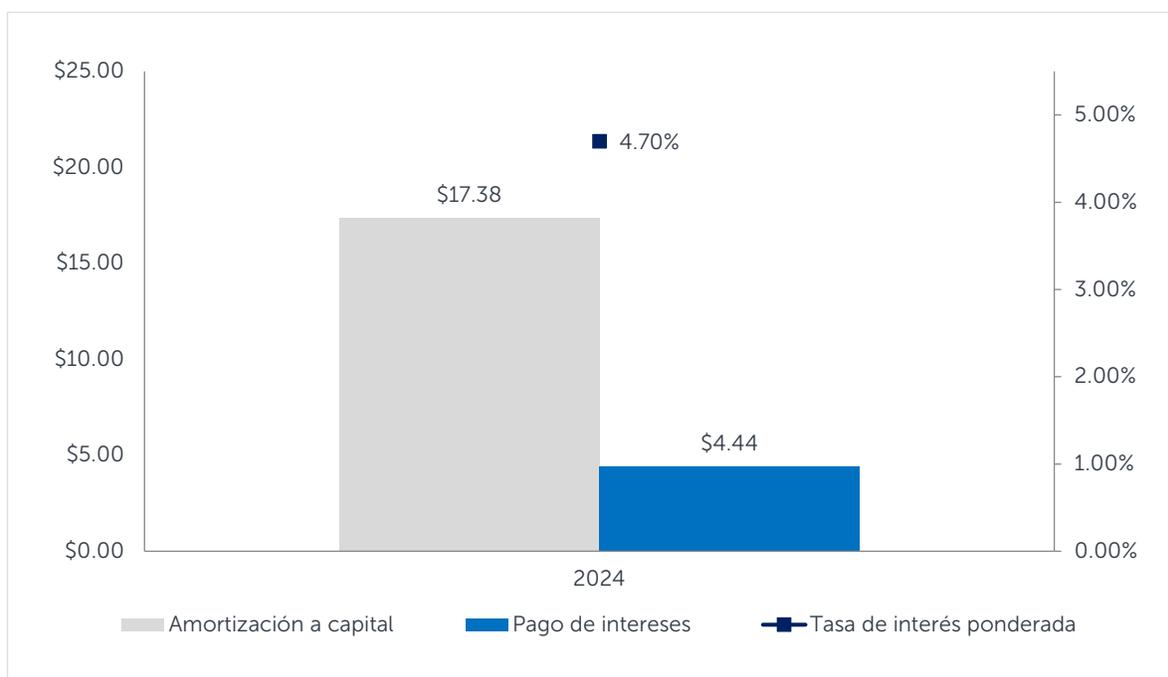
Cotizaciones (Número y Millones de US\$)	2024
Devolución por causales (Jubilación, Incapacidad Total Permanente y Muerte)	
Número	28,613
Monto	\$12.60
Aplicaciones a Préstamos	
Número	1,439
Monto	\$0.48



B. TÍTULOS VALORES

Un compromiso significativo de la institución es el pago realizado a los títulos valores emitidos en Bolsa de Valores y adquiridos por las administradoras de fondos de pensiones. Para el año 2024, se efectuaron pagos de capital por **US\$17.38** millones, pago de intereses por **US\$4.44**; además las emisiones al período informado acumulaban saldos por **US\$83.00** millones.

Conceptos En millones de US\$	2024
Colocación de títulos valores (CDVISFSV)	\$0.00
Amortización a capital	\$17.38
Pago de intereses	\$4.44
Saldos por emisiones	\$83.00
CDVISFSV	\$46.40
CIFSV	\$36.59
Tasa de interés ponderada	4.70%



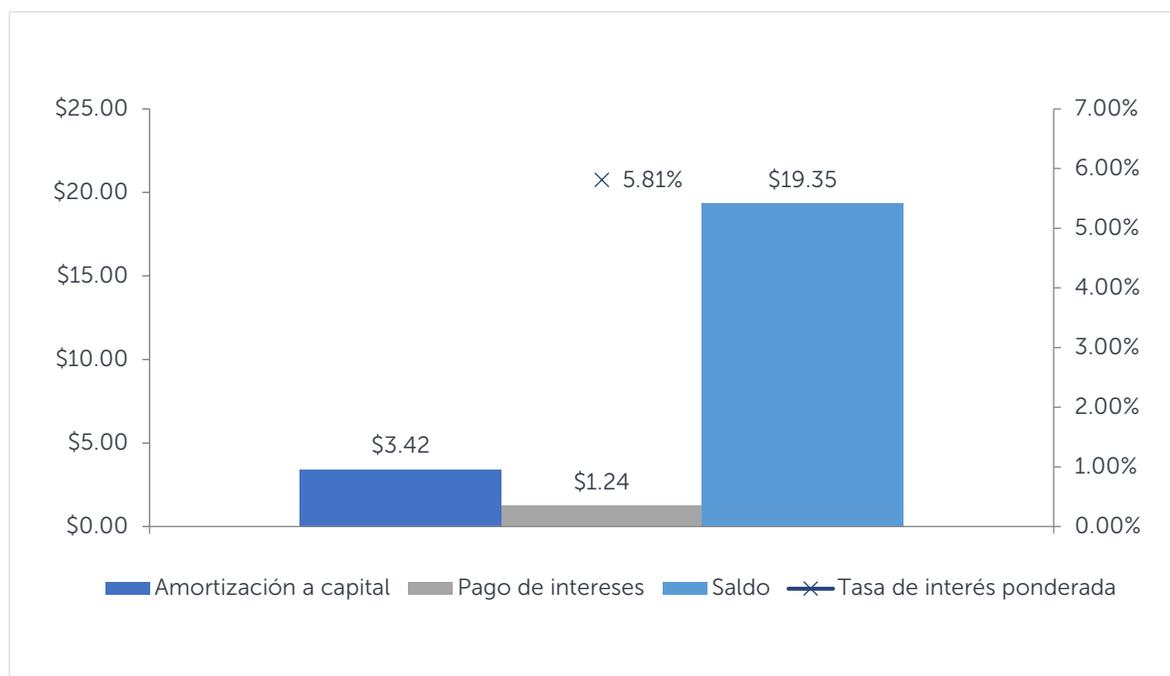
C. PRÉSTAMOS

1. BANDESAL

En el año 2024 dando cumplimiento con las obligaciones contraídas, el préstamo vigente con el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) registró un saldo de **US\$19.35** millones, efectuándose pagos de capital por **US\$3.42** millones y pago de intereses por **US\$1.24** millones.

Línea de crédito rotativa

Conceptos	2024
Recursos Obtenidos	\$2.00
Amortización a capital	\$3.42
Pago de intereses	\$1.24
Saldo	\$19.35
Tasa de interés ponderada	5.81%

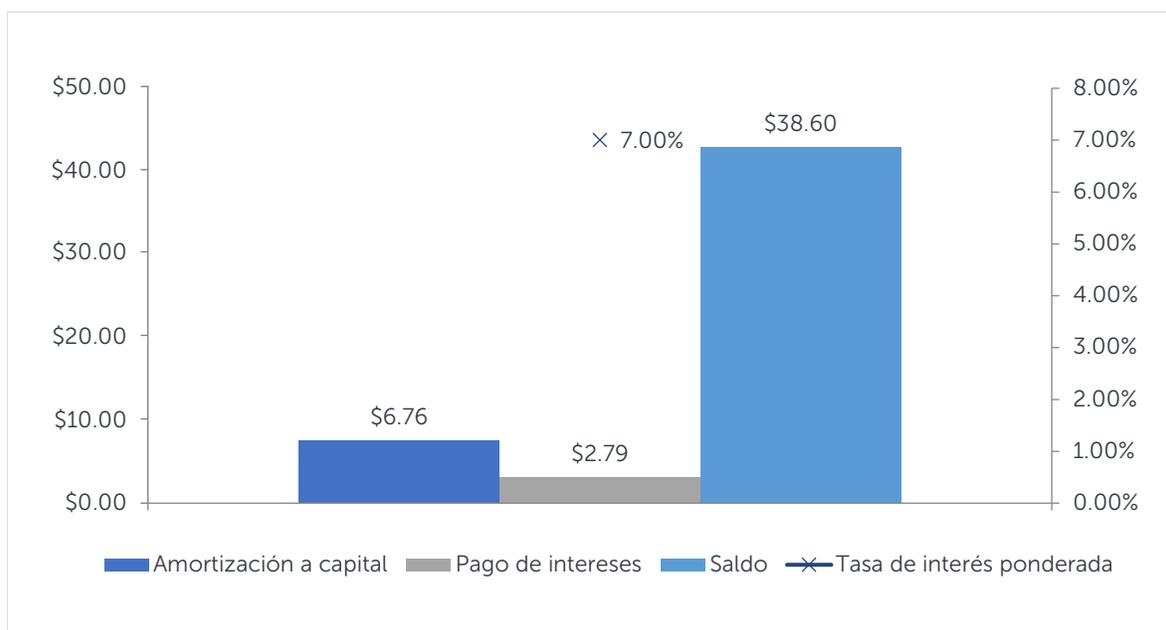


2. BCIE

El primer préstamo vigente con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) al mes de diciembre 2024 registro un saldo de **US\$38.60** millones, efectuándose pagos de capital por **US\$6.76** millones y pago de intereses por **US\$2.79** millones.

Línea de crédito rotativa No. 2178

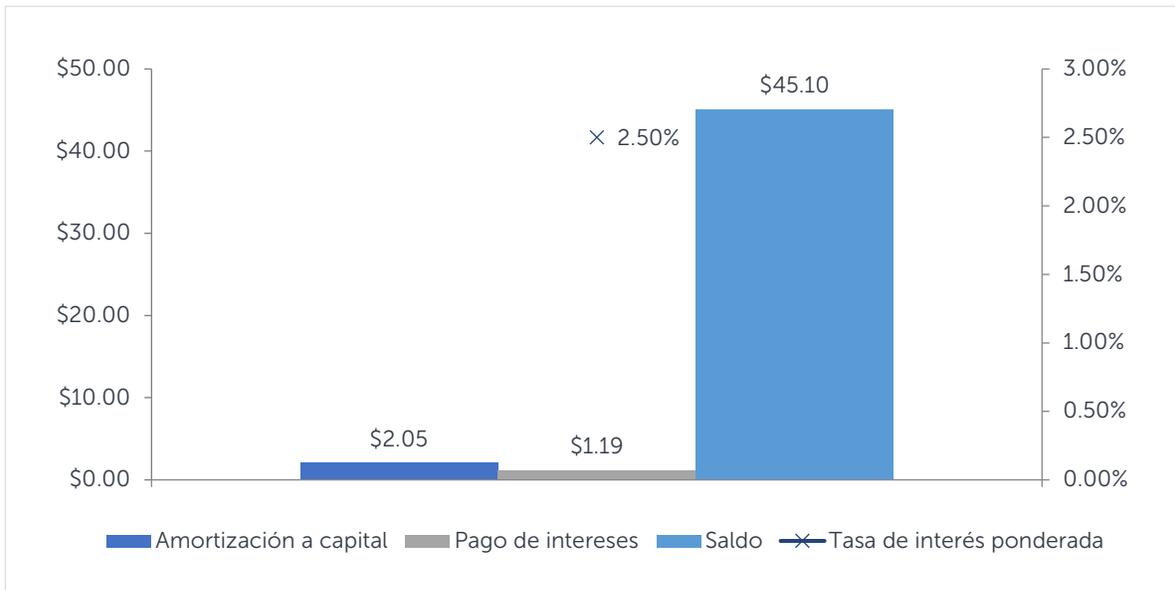
Conceptos En millones de US\$	2024
Recursos Obtenidos	\$3.00
Amortización a capital	\$6.76
Pago de intereses	\$2.79
Saldo	\$38.60
Tasa de interés ponderada	7.00%



El segundo préstamo al mes de diciembre 2024 registro un saldo de **US\$45.10** millones, efectuándose pagos de capital por **US\$2.05** millones y pago de intereses por **US\$1.19** millones.

Préstamo No. 2281

Conceptos En millones de US\$	2024
Recursos Obtenidos	\$0.00
Amortización a capital	\$2.05
Pago de intereses	\$1.19
Saldo	\$45.10
Tasa de interés ponderada	2.50%

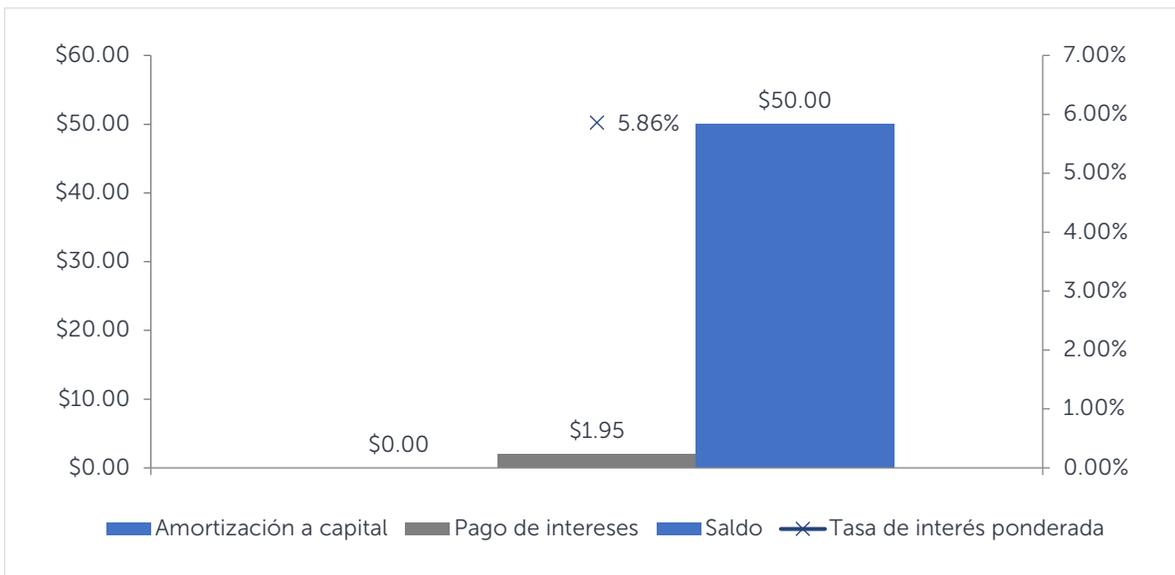


3. BID

El préstamo adquirido con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), presentó un saldo de **US\$25.00** millones al finalizar el año. Se cancelaron intereses por **US\$1.95** millones, conforme a las condiciones establecidas en el convenio.

Préstamo No.5352/OC-ES

Conceptos	2024
Recursos Obtenidos	\$25.00
Amortización a capital	\$0.00
Pago de intereses	\$1.95
Saldo	\$50.00
Tasa de interés ponderada	5.86%



Resultado e Indicadores Financieros



A. ESTADOS FINANCIEROS

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

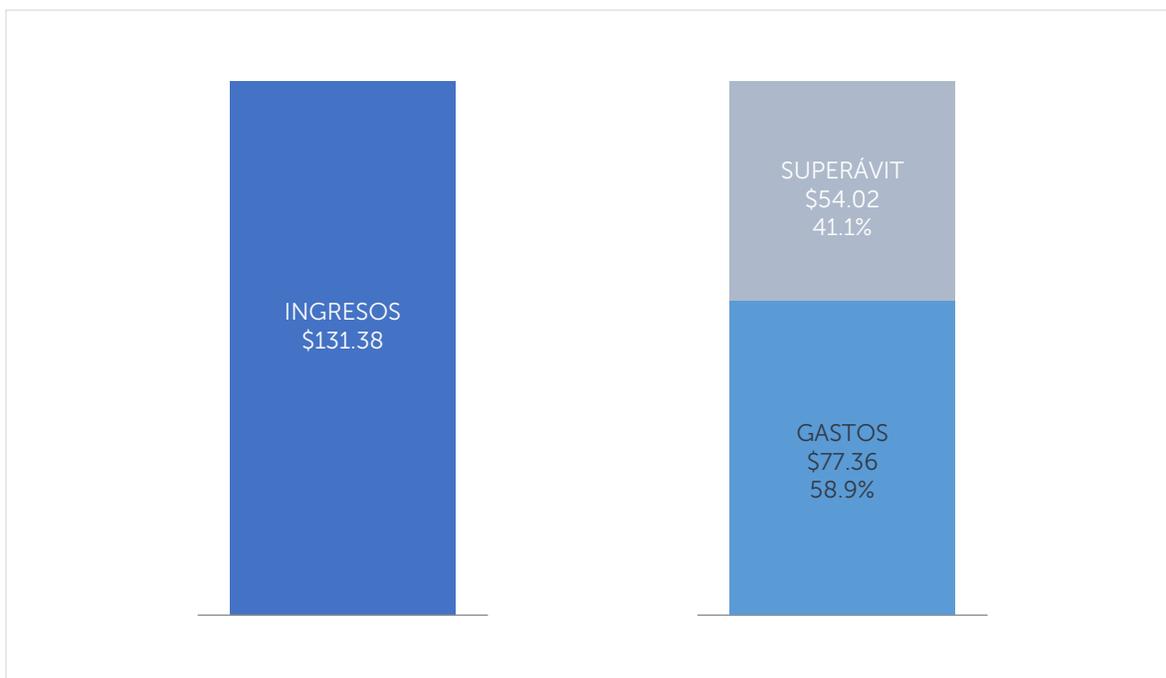
1. Balance de situación



En el año 2024, el balance de situación cerró con los siguientes resultados:

- Las cuentas destacadas en el rubro de los Activos son la Cartera Hipotecaria y la Disponibilidad, que entre ambos acumulan el **96.3%** del total.
- En las cuentas de Pasivo, se encuentran los Depósitos por Cotizaciones con US\$142.71 millones (**36.0%**), los Títulos Valores que acumulan aproximadamente US\$83.00 millones (**20.9%**) y el financiamiento de BANDESAL, BCIE, BID y otros préstamos con un saldo de US\$153.13 millones (**38.6%**), cuentas que representan en su conjunto un **95.5%** del Pasivo Total.
- El Patrimonio incluye Reservas Generales por US\$683.82 millones (**90.7%**), constituidas con los resultados de los ejercicios anteriores y US\$54.02 millones del ejercicio 2024, montos que se acumulan para financiar, en gran parte el Plan de Inversión.

2. Estado de resultados



A continuación, se presenta la información correspondiente al estado de resultados al cierre de 2024:

- Con respecto a los ingresos percibidos, los mayores fueron los registrados por el rubro de Ingresos Financieros que acumulan US\$84.73 millones (**64.5%**) del total y Otros Ingresos US\$42.92 millones (**32.7%**), el primero que incluye el cobro de los intereses generados por la Cartera Hipotecaria en Balance y los segundos productos financieros los recibidos por préstamos en Cuentas de Orden.
- Los gastos más representativos para el período 2024 son: Saneamiento de Préstamos Hipotecarios US\$34.45 millones y los Gastos Administrativos por US\$30.16 millones
- El superávit del ejercicio fue de US\$54.02 millones, el cual pasa a formar parte del Patrimonio como Reserva General.

B. INDICADORES FINANCIEROS

La eficiente administración ejercida durante el año 2024 permitió lograr niveles de rentabilidad estables, entre los principales resultados de los indicadores financieros para el año que se reporta se señala:

Indicadores financieros	2024
A. Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE)	7.91%
B. Rentabilidad sobre Activos Promedios (ROA)	5.01%
C. Cobertura de Reservas de Saneamiento para Activos en Riesgo:	
a. Cartera Vencida	\$25.14 millones
Reserva	300.00%
b. Cartera Reestructurada	\$100.05 millones
Reserva	100.00%
c. Activos Extraordinarios	\$15.54 millones
Reserva	100.00%

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

C. INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Con base en el análisis de los resultados de los indicadores financieros, gestión presupuestaria, rendimiento económico, entre otros aspectos obtenidos para el año 2024; los auditores Velásquez Granados y Compañía emitieron el siguiente informe:

VELASQUEZ GRANADOS, S.A. DE C.V.
Auditores y Consultores
Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Informe de Auditoría Externa Financiera
Período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Honorables Miembros
Asamblea de Gobernadores y Junta Directiva
Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Presente. -

Introducción

Hemos auditado los Estados Financieros que se adjuntan al **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, que comprenden; el Estado de Situación Financiera, el Estado de Rendimiento Económico, Estado de Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos relativos al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, inclusive un resumen de las principales políticas contables y Notas explicativas correspondientes a ese período.

Opinión

En nuestra opinión, los Estados Financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, al 31 de diciembre de 2024, incluyendo su Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y Flujos de Fondos por el año terminado en esa fecha, con base a las Norma y Principios de Contabilidad Gubernamental promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda de la República de El Salvador.

Párrafo de énfasis

Sin calificar nuestra opinión, hacemos referencia al literal a) de Nota 2 "Base de presentación" Los Estados Financieros del Fondo Social para la Vivienda (FSV), se preparan de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda.

Fundamento de la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría con base a las Normas Internacionales de Auditoría, en lo aplicable, Normas de Auditoría Gubernamental y Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa, estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si, los Estados Financieros se encuentran libres de representaciones erróneas importantes y evaluar los riesgos de error material, debido a fraude o error, que pudieran existir en los Estados Financieros y a nivel de las aseveraciones implícitas en ellos, mediante el conocimiento y comprensión de la entidad y estructura de Control Interno. Consideramos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para nuestra opinión.

Responsabilidad de la Administración

La administración del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)** es responsable de la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros adjuntos de conformidad con Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental, enunciadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda. Esta responsabilidad incluye: diseñar implementar y mantener el Control Interno relacionado con la preparación y presentación razonable de Estados Financieros libres de errores importantes, ya sea por fraude o error.

7

En la preparación de los Estados Financieros, la dirección es responsable de evaluar la capacidad de la entidad, revelando, según aplique, asuntos relacionados al principio de continuidad del negocio y utilizando el principio apropiado a las operaciones.

Responsabilidad de los auditores independientes

Nuestra responsabilidad es obtener una seguridad razonable sobre si los Estados Financieros en su conjunto están libres de errores significativos ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada con base a las Normas descritas en “Fundamento de Opinión” siempre detecte errores significativos cuando existen. Las representaciones erróneas pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, de forma individual o en conjunto, podrían influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los Estados Financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Gubernamental, aplicamos nuestro juicio profesional y mantuvimos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los Estados Financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión.
- Obtuvimos conocimiento del Control Interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y así posicionarnos en una seguridad razonable sobre nuestra opinión.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, del principio Continuidad del Negocio y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos que no existe una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar. Si en nuestras conclusiones hubiera una incertidumbre significativa de incumplimiento en el principio, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los Estados Financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden llevar a no cumplir con el principio de Continuidad.
- Evaluamos la representación en conjunto, la estructura y el contenido de los Estados Financieros, incluyendo revelaciones, y si estos representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran presentación razonable.
- Comunicamos a los encargados del gobierno de la entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificada de la auditoría y los hallazgos y/o recomendaciones significativas de la

VELASQUEZ GRANADOS, S.A. DE C.V.
Auditores y Consultores
Fondo Social para la Vivienda (FSV)
Informe de Auditoría Externa Financiera
Período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024

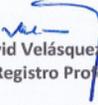
auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

Otros Asuntos

El Presente informe se emite únicamente para el uso del **Fondo Social para la Vivienda (FSV)**, Superintendencia del Sistema Financiero y Corte de Cuentas de la República de El Salvador, con forme a lo establecido en las regulaciones de esas entidades, esta restricción no pretende limitar la distribución del mismo; el cual podrá ser un asunto de interés público al ser autorizado por la administración del FSV.

VELÁSQUEZ GRANADOS, S.A. DE C.V.
Auditores Externos
Inscripción Profesional No. 2677



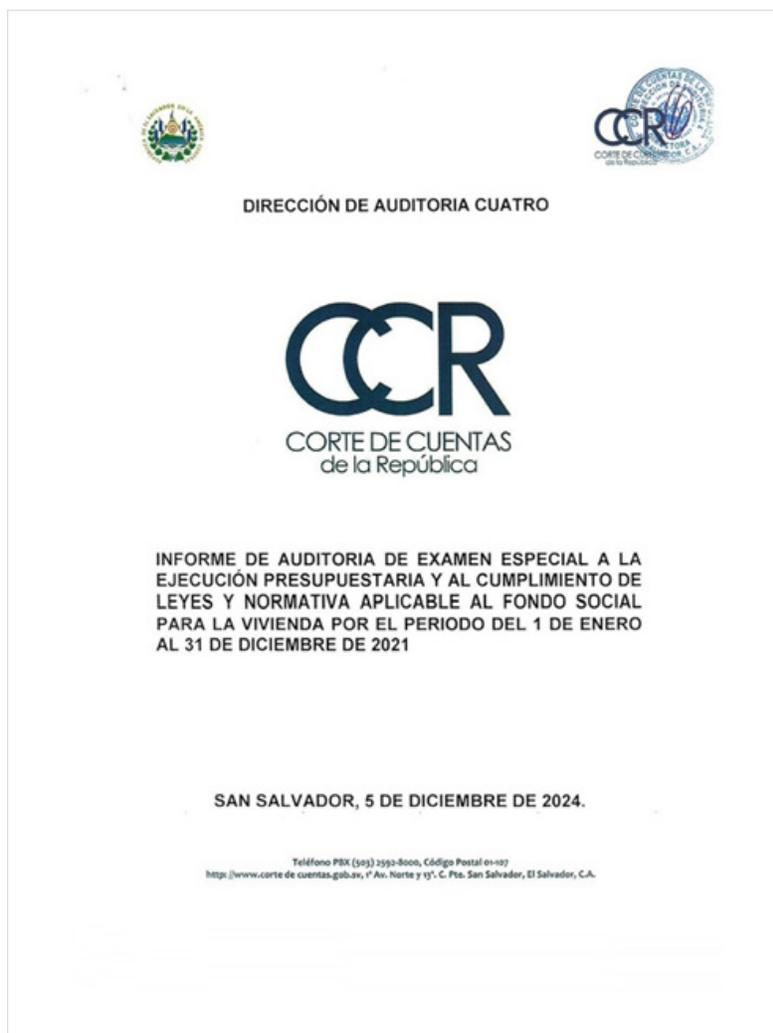

Lic. David Velásquez Gómez
Socio. Registro Profesional No. 1449



San Salvador 12 de febrero de 2025
Avenida Sierra Nevada No.846, Colonia Miramonte, San Salvador Centro, El Salvador, C.A

D. INFORME DE LOS AUDITORES DE LA CORTE DE CUENTAS

Durante el 2024 la Corte de Cuentas de la República presentó el informe final de auditoría realizada al FSV, destacándose que en el desarrollo del "Examen Especial a la Ejecución Presupuestaria y al cumplimiento de Leyes y Normativa Aplicable el FSV por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021", con base a los procedimientos y técnicas de auditoría aplicados, no se identificaron situaciones que ameriten ser reportadas como hallazgos de auditoría en el presente informe, lo cual es un aspecto positivo para la institución.



Anexos



Estadísticas Institucionales

En número y monto en millones de US\$

Año	Créditos escriturados		Salvadoreños beneficiados	Créditos vivienda nueva	
	Número	Millones \$		Número	Millones \$
1973-2019	308,749	\$2,681.45	1,489,838	142,067	\$1,395.26
2020	4,925	\$97.42	20,685	866	\$34.27
2021	7,503	\$160.96	31,513	2,082	\$70.78
2022	7,926	\$177.97	33,289	2,162	\$74.00
2023	8,325	\$183.43	34,965	2,188	\$75.40
2024	6,321	\$164.63	26,548	1,960	\$76.48
Total	343,749	\$3,465.86	1,636,838	151,325	\$1,726.19

Año	Saldo balance			Estado de resultados	
	Activo	Pasivo	Patrimonio	Ingresos	Gastos
2019	\$949.81	\$463.14	\$486.67	\$119.98	\$84.45
2020	\$957.07	\$437.12	\$519.95	\$104.90	\$69.32
2021	\$963.81	\$407.90	\$555.92	\$127.35	\$89.37
2022	\$1,014.22	\$417.16	\$597.06	\$130.74	\$90.66
2023	\$1,058.70	\$410.14	\$648.56	\$138.80	\$85.69
2024	\$1,150.07	\$396.49	\$753.58	\$131.38	\$77.36

Año	Devolución cotizaciones		Saldo cotizaciones	Colocación de títulos valores
	Casos	Millones \$	Millones \$	Millones \$
1973-2019	290,690	\$170.30	\$1,063.77	\$595.04
2020	7,702	\$4.11	\$189.26	-
2021	17,416	\$9.00	\$179.13	-
2022	19,578	\$9.20	\$169.16	-
2023	23,807	\$11.49	\$156.35	-
2024	28,613	\$12.60	\$142.71	-
Total	387,806	\$216.70	-	\$595.04

Créditos por departamento⁵

Departamento	Número			Monto		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Ahuachapán	165	193	358	\$5.23	\$6.21	\$11.44
Santa Ana	388	364	752	\$11.41	\$10.81	\$22.22
Sonsonate	144	128	272	\$4.96	\$4.39	\$9.35
Chalatenango	-	2	2	-	\$0.05	\$0.05
La Libertad	333	355	688	\$8.50	\$9.46	\$17.96
San Salvador	1,688	1,326	3,014	\$31.97	\$24.90	\$56.87
Cuscatlán	9	4	13	\$0.14	\$0.11	\$0.25
La Paz	48	52	100	\$0.86	\$0.99	\$1.85
Cabañas	-	1	1	-	\$0.03	\$0.03
San Vicente	2	3	5	\$0.03	\$0.05	\$0.08
Usulután	5	7	12	\$0.16	\$0.18	\$0.34
San Miguel	551	547	1098	\$21.83	\$22.16	\$43.99
Morazán	2	2	4	\$0.11	\$0.05	\$0.16
La Unión	-	2	2	-	\$0.04	\$0.04
Total	3,335	2,986	6,321	\$85.20	\$79.43	\$164.63

Créditos por programa de financiamiento⁶

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA JUVENTUD

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	783	\$20.64	587	\$16.94	-196	-25.03%	-\$3.70	-17.91%
Hombres	1,367	\$34.55	947	\$25.70	-420	-30.72%	-\$8.85	-25.62%
Total	2,150	\$55.19	1,534	\$42.64	-616	-28.65%	-\$12.55	-22.74%

PROGRAMA SOCIAL DE VIVIENDA RECUPERADA

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	1517	\$20.58	698	\$9.39	-819	-53.99%	-\$11.19	-54.36%
Hombres	1055	\$14.38	570	\$8.09	-485	-45.97%	-\$6.29	-43.75%
Total	2,572	\$34.95	1,268	\$17.48	-1,304	-50.70%	-\$17.47	-49.99%

⁵ La información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Sistema de Información Gerencial del FSV.

⁶ La información de género hace referencia al deudor principal del crédito. Preparado con información disponible a la fecha de elaboración en Sistema de Información Gerencial del FSV.

PROGRAMA VIVIENDA NUEVA ESPECIAL

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	149	\$4.35	401	\$13.28	252	169.13%	\$8.92	204.88%
Hombres	198	\$5.57	417	\$14.07	219	110.61%	\$8.50	152.53%
Total	347	\$9.93	818	\$27.35	471	135.73%	\$17.42	175.49%

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA MUJER

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	683	\$14.76	796	\$19.70	113	16.54%	\$4.94	33.46%
Hombres	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	683	\$14.76	796	\$19.70	113	16.54%	\$4.94	33.46%

PROGRAMA DE ATENCIÓN A SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	107	\$3.25	158	\$6.27	51	47.66%	\$3.02	92.99%
Hombres	79	\$2.98	164	\$7.51	85	107.59%	\$4.53	152.34%
Total	186	\$6.22	322	\$13.78	136	73.12%	\$7.55	121.37%

PROGRAMA SECTOR DE INGRESOS VARIABLES

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	41	\$1.01	34	\$0.80	-7	-17.07%	-\$0.20	-20.31%
Hombres	44	\$1.08	55	\$1.88	11	25.00%	\$0.80	73.83%
Total	85	\$2.09	89	\$2.68	4	4.71%	\$0.59	28.40%

PROGRAMA MI VIVIENDA

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Mujeres	412	\$11.95	0	\$0.00	-412	-100.00%	-\$11.95	-100.00%
Hombres	4	\$0.12	0	\$0.00	-4	-100.00%	-\$0.12	-100.00%
Total	416	\$12.07	0	\$0.00	-416	-100.00%	-\$12.07	-100.00%

PROGRAMA FONAVIPO FSV

Género	2023		2024		Variación			
	Número	Monto	Número	Monto	Número	%	Monto	%
Hombres	1	\$0.01	2	\$0.03	1	100.00%	\$0.02	203.37%
Total	1	\$0.01	2	\$0.03	1	100.00%	\$0.02	203.37%

Estados Financieros detallados al 2024

Monto en millones de US\$

Balance General	2024
Activo	\$1,150.07
Disponibilidades	\$88.08
Cuentas por cobrar	\$24.27
Inversiones	\$0.08
Prestamos netos	\$1,018.95
Activo fijo	\$16.41
Otros activos	\$2.28
Cuentas de orden	\$163.83
Pasivo	\$396.49
Cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos	\$17.65
Préstamos	\$153.13
Títulos valores	\$83.00
Depósitos	\$142.71
Patrimonio y reservas	\$753.58
Patrimonio	\$6.64
Reservas	\$683.82
Superávit del ejercicio corriente	\$54.23
Superávit por revaluación	\$8.90
Pasivo más patrimonio	\$1,150.07
Cuentas de orden	\$163.83

Estado de Resultados	2024
Ingresos de operación	\$131.38
Financieros	\$84.73
Venta de bienes y servicios	\$3.72
Otros ingresos	\$42.92
Ajustes de ejercicios anteriores	\$0.01
Gastos de operación	\$77.36
Financieros	\$12.74
Saneamiento activos extraordinarios	\$0.00
Saneamiento cartera hipotecaria	\$34.45
Administrativos	\$30.16
Ajuste de ejercicios anteriores	\$0.01
Superávit	\$54.02

Informe de Gobierno Corporativo

ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL	64
II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES	64
1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el período	64
2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el período informado	65
III. JUNTA DIRECTIVA	65
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado	65
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado	66
3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva	66
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas	66
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros	67
6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines	68
7. Política de remuneración de la Junta Directiva	68
IV. CONSEJO DE VIGILANCIA	68
1. Miembros del Consejo de Vigilancia y cambios en el período informado	68
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado	69
V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR	69
1. Miembros de la Administración Superior y cambios en el período informado	69
2. Política de selección de la Alta Gerencia	69
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva	70
VI. PLANA GERENCIAL	70
1. Miembros de la plana gerencial y cambios en el período informado	70
VII. COMITÉ DE AUDITORÍA	70
1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios en el período informado	70
2. Número de sesiones en el período	71
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período	71
4. Temas corporativos conocidos en el período	72
VIII. COMITÉ DE RIESGOS	74
1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios en el período informado	74
2. Número de sesiones en el período	74
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período	74
4. Temas corporativos conocidos en el período	75

IX. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS	76
1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y cambios en el período informado	76
2. Número de sesiones en el período	76
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período	76
4. Temas corporativos conocidos en el período	77
X. COMITÉ DE ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN	77
1. Miembros del Comité de Antisoborno y Anticorrupción	77
2. Número de sesiones en el período	78
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo	78
4. Temas corporativos conocidos en el periodo	78
XI. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ÉTICOS	79
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período	79
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período	79
3. Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con partes Relacionadas	79
XII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	79
1. Atención de los clientes	79
2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual	82
XIII. OTROS	83

I. INFORMACIÓN GENERAL

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

La Institución nace como un programa de seguridad social en el que participan el Estado, los Patronos y Trabajadores, iniciando operaciones el 15 de octubre 1973. Su principal objetivo es contribuir a la solución del problema habitacional de los trabajadores, proporcionándoles los medios adecuados para la adquisición de viviendas cómodas, higiénicas y seguras.

La administración es ejecutada con representación tripartita de los sectores: público, patronal y laboral, dentro de los tres principales órganos de dirección y supervisión, siendo estos: Asamblea de Gobernadores, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia.

II. ASAMBLEA DE GOBERNADORES

1. Miembros de Asamblea de Gobernadores y cambios en el período informado

Cargo	Nombre
Ministra de Vivienda (Presidenta)	Licda. Michelle Sol.
Ministro de Obras Públicas	Lic. Edgar Romeo Rodríguez Herrera.
Ministro de Trabajo y Previsión Social	Sr. Oscar Rolando Castro.
Ministro de Hacienda	Lic. Jerson Rogelio Posada.
Ministra de Economía	Licda. María Luisa Hayem Brevé.
<u>Gobernadores propietarios</u>	
Sector patronal	Ing. Herbert Danilo Alvarado. Ing. José Antonio Velásquez Montoya.
Sector laboral	Sr. Jaime Ernesto Ávalos. Sr. Edgar Vásquez Ramos.
<u>Gobernadores suplentes</u>	
Sector patronal	Ing. Juan Enrique Castro Pereira. Lic. Roberto Díaz Aguilar.
Sector laboral	Sr. Carlos Alberto Pérez González. Sr. Amilcar Calderón Martínez.

- El Sr. Miguel Ángel Castillo finalizó su periodo y en su lugar fue nombrado el Sr. Edgar Vásquez Ramos, quien asume como gobernador propietario por el sector laboral por un periodo de cuatro años, a partir del 20 de noviembre de 2024 hasta el 19 de noviembre de 2028.

- El Sr. Ricardo Antonio Argueta García finalizó su periodo y en su lugar fue nombrado el Sr. Amilcar Calderón Martínez, quien asume como gobernador suplente por el sector laboral por un periodo de cuatro años, a partir del 20 de noviembre de 2024 hasta el 19 de noviembre de 2028.

2. Cantidad de Sesiones celebradas durante el período informado

Fecha de Sesión	Tipo de Sesión	N° de Acta	Total de asistentes
12 de marzo	Ordinaria	AG-185	12
28 de mayo	Extraordinaria	AG-186	10
16 de septiembre	Extraordinaria	AG-187	10
18 de noviembre	Ordinaria	AG-188	10

Nota: el quórum completo es de 12 gobernadores y el mínimo de 5.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo	Lic. Oscar Armando Morales.
<u>Directores propietarios</u>	
Sector público	Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Sr. Javier Antonio Mejía Cortez.
Sector patronal	Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz.
Sector laboral	Sr. Fredis Vásquez Jovel.
<u>Directores suplentes</u>	
Sector público	Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta. Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz.
Sector patronal	Lic. Rafael Enrique Cuéllar Renderos.
Sector laboral	Sr. José Alfredo Cartagena Tobías.

- Durante el periodo informado no hubo cambios en la Junta Directiva.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante en el período informado

Fecha	No. de sesiones ordinarias	No. de sesiones extraordinarias	Referencia de sesiones
Enero	4	17	Desde la 001/2024 hasta la 021/2024
Febrero	4	17	Desde la 022/2024 hasta la 042/2024
Marzo	4	12	Desde la 043/2024 hasta la 058/2024
Abril	4	17	Desde la 059/2024 hasta la 079/2024
Mayo	4	16	Desde la 080/2024 hasta la 099/2024
Junio	4	14	Desde la 118/2024 hasta la 140/2024
Julio	4	19	Desde la 141/2024 hasta la 155/2024
Agosto	3	12	Desde la 156/2024 hasta la 176/2024
Septiembre	4	17	Desde la 177/2024 hasta la 183/2024
Octubre	4	18	Desde la 185/2024 hasta la 199/2024
Noviembre	4	18	Desde la 184/2024 hasta la 184/2024
Diciembre	3	10	Desde la 200/2024 hasta la 220/2024
Total			233 sesiones

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

El nombramiento de los miembros de Junta Directiva se establece en el Art.17 de La Ley del Fondo Social para la Vivienda, la cual estará integrada por cinco miembros, un Director nombrado por el Presidente de la República y cuatro Directores nombrados por la Asamblea de Gobernadores, en la forma siguiente:

- Un Director a propuesta de los gobernadores representantes del sector patronal,
- Un Director a propuesta de los gobernadores representantes del sector laboral,
- Dos Directores a propuesta de los gobernadores representantes del sector público.

Por cada Director propietario habrá un Director suplente, nombrado en la misma forma que el titular.

El Director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo.

4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas

En el romano III Disposiciones, numeral 4, del Instructivo de Conducta Ética del Fondo Social para la Vivienda, relacionado al conflicto de intereses, define políticas que no permiten prácticas que van en contra de la ética y establece los mecanismos para prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar eventos potenciales que se puedan materializar, tales como:

- Participación del personal o integrantes de Órganos de Dirección en situaciones o actos en el que se encuentre vinculado(a) directamente o por algún pariente, amigo(a) íntimo(a) o enemigo(a) manifiesto(a): Cuando un(a) empleado(a), ejecutivo(a) o integrante de Órgano de Dirección se encuentre ante una situación que

pueda generarle un conflicto de interés por la actividad que desarrolla, debe informarlo de inmediato a las demás personas, colegas o jefaturas superiores, debiendo retirarse y/o abstenerse de participar en la evaluación, discusión y/o toma de decisión de la situación que genera el conflicto de interés, debiendo resolver personas distintas a la vinculada con el conflicto de interés.

- Abuso o privilegios por cargo que ostenta: el personal debe de evitar abusar de su condición del cargo desempeñado para obtener beneficios para sí o para terceros(as) relacionados con los servicios que presta la institución.
- Celebrar negocios o actos donde exista interés personal y relación con parientes: el personal debe evitar, dentro de las operaciones de la institución, la realización de transacciones comerciales en donde exista un interés económico, personal, familiar o del grupo, directo o indirecto y otros.
- Participación en adquisiciones y contrataciones: el personal no debe participar en el Panel de Evaluación de Ofertas (PEO) cuando exista vinculo de parentesco con los ofertantes y no participar en las compras conforme a los establecido en la Ley de Compras Públicas, debiendo informar a los(as) involucrados(as) o PEO, la no participación.
- Abstención o recusación en procedimiento administrativo.

Bajo el cumplimiento de las políticas mencionadas anteriormente, para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2024, no se dieron casos de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas por parte de los miembros de Junta Directiva.

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros

Los requisitos de permanencia, período de ejercicio de los Directores y régimen de suplencia se aplican conforme lo establecido en los Artículos 17, 18, 19, 20 y 21 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda. Se enuncian entre otros aspectos, los siguientes:

- Los miembros de Junta Directiva durarán en sus cargos por tres años y podrán ser reelectos, excepto los del sector laboral y patronal.
- Por cada Director propietario habrá un Director suplente, nombrado en la misma forma que el titular.
- El Director nombrado por el Presidente de la República será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda.
- Los Directores continuarán en el desempeño de sus funciones aun cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.
- Los Directores propietarios serán reemplazados por los respectivos suplentes en los casos de ausencia, de excusa o impedimento temporal, con los mismos derechos y facultades.
- En caso de muerte, renuncia o impedimento físico o legal permanente de cualquiera de los Directores propietarios, se procederá a sustituirlo en los términos ya señalados para su nombramiento, según corresponda; el sustituto completará el período que hubiese iniciado el fallecido, renunciante o definitivamente impedido. Mientras se realiza la sustitución actuarán los suplentes respectivos.

6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines

Durante el periodo informado se brindó capacitación a los miembros de los Órganos de Dirección y la Alta Gerencia en el siguiente tema:

Fecha	Tema	Dirigido a:
04/04/2024	Prácticas de Gobierno Corporativo.	Directores miembros de Junta Directiva.
20/05/2024	La realidad de los Riesgos en el Sector Financiero.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.
19/11/2024	El Paper de Compliance y Compliance Efectivo.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.
19/11/2024	Ciber Resiliencia Organizacional, enfrentando retos y adversidades.	Órganos de Dirección, Administración Superior y Plana Gerencial.
04/04/2024	Prácticas de Gobierno Corporativo.	Directores miembros de Junta Directiva.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva

La Institución cuenta con disposiciones para el pago de dietas a Órganos de Dirección de conformidad con el Reglamento de Compensación para los Miembros de los Diferentes Órganos Institucionales, cuya última modificación se realizó según Acta de Sesión de Asamblea de Gobernadores No. AG-182 punto 8) del 18 de septiembre de 2023.

IV. CONSEJO DE VIGILANCIA

1. Miembros del Consejo de Vigilancia y cambios en el período informado

Cargo	Nombre
Sector Público	
<u>Presidenta:</u>	
Ministerio de Vivienda	Licda. Bertha Alicia Santacruz de Escobar
<u>Secretaria</u>	
Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Licda. Yasmine Roxveni Calderón González
Sector Patronal	Licda. Rosa María Lara Urrutia
Sector Laboral	Sr. Alejandro Hernández Castro

- Del Lic. Jesús Amado Campos Sánchez, finalizó su periodo y en su lugar fue nombrada en el cargo de Representante por el Sector Patronal, la licenciada Rosa María Lara Urrutia, según acta de sesión JD-085/2024 punto IV) de fecha 9 de mayo de 2024 por un periodo de 2 años, a partir del 9 de mayo de 2024 hasta el 8 de mayo de 2026.
- El Sr. Manuel Antonio García Mancía, finalizó su periodo y en su lugar fue nombrado en el cargo de Representante por el Sector Laboral, el Sr. Alejandro Hernández Castro, según acta de sesión JD-204/2024 punto IV) de fecha 7 de noviembre de 2024 por un periodo de 2 años, a partir del 17 de noviembre de 2024 hasta el 16 de noviembre de 2026.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado

No. de sesiones	Tipo de sesión
48 sesiones Hasta un máximo de 4 sesiones de manera mensual	Ordinarias.

V. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

1. Miembros de la Administración Superior y cambios en el período informado

Cargo	Nombre
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Gerente General	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.

- Durante el período informado no hubo cambios en la Administración Superior del FSV.

2. Política de selección de la Alta Gerencia

De acuerdo a la Ley del Fondo Social para la Vivienda, el Art. 17.- establece: "El Director nombrado por el Presidente de la Republica será el Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo". Asimismo, en el Art. 27.- establece: "La Dirección Ejecutiva del Fondo estará a cargo del Director Ejecutivo, quien ejercerá la representación legal del Fondo".

El Art. 31 establece que "La gerencia está a cargo de un Gerente General, quien responderá ante el Director Ejecutivo y la Junta Directiva, del eficiente y correcto funcionamiento de la administración del Fondo".

En el Instructivo de Gobierno Corporativo, romano III. Disposiciones, numeral 8. Mecanismos de elección y sustitución de miembros de Alta Gerencia menciona que: "La elección y sustitución del Presidente y Director Ejecutivo, Gerente General y los cargos ejecutivos que le reportan a estos, se realiza conforme lo establecido en la *Ley del Fondo Social para la Vivienda* en los artículos 26, 31 y 32. La competencia a cumplir está definida en el perfil del puesto regulado en el *Manual de Descripción de Puestos*".

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

El informe está referido a la evaluación del Gobierno Corporativo en el Fondo Social para la Vivienda, con el objetivo de verificar la implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en la entidad, con la finalidad de fortalecer los Órganos de Dirección de la Institución. El periodo evaluado corresponde al ejercicio 2024, y el detalle se puede observar en el Anexo 1. Informe de Evaluación de Prácticas de Gobierno Corporativo.

VI. PLANA GERENCIAL

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

Cargo	Nombre
Gerente General	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente de Créditos	Ing. Luis Gilberto Barahona Delgado.
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuéllar Marengo.
Gerente Administrativo	Ing. Hugo Armando Ruíz Pérez.
Gerente Legal	Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez.
Gerente de Tecnología de la Información	Ing. Salvador Enrique Bendeck Jiménez
Gerente de Planificación	Licda. Roxana Martínez de Flores.
Gerente Técnico	Ing. Carlos Mario Rivas Granados.
Gerente de Servicio al Cliente	Lic. Rogelio Castro Reyes.

- Durante el período informado no hubo cambios en la Plana Gerencial del FSV.

VII. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros de Auditoría y cambios durante el período informado

Miembros	Nombre
Presidente del Comité:	
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	
	Ing. Roberto Eduardo Calderón López.
	Ing. Erick Enrique Montoya Villacorta.
	Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz.
	Sr. Fredis Vásquez Jovel.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdivieso Suárez.
Jefe Unidad de Auditoría Interna:	Lic. Ricardo Isaac Aguilar González.

- Durante el periodo informado no hubo cambios en los miembros del Comité.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Ordinaria	23/01/2024	01/2024	10 ¹
Extraordinaria	20/02/2024	02/2024	11 ²
Ordinaria	16/04/2024	03/2024	11 ³
Ordinaria	16/07/2024	04/2024	10 ⁴
Extraordinaria	10/09/2024	05/2024	11 ⁵
Ordinaria	22/10/2024	06/2024	10 ⁶

¹ Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Oficial de hechos relevantes.

² Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Oficial de hechos relevantes, Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.

³ Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Oficial de hechos relevantes, Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.

⁴ Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.

⁵ Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Oficial de hechos relevantes, Lic. René Cuéllar Marengo – Gerente de Finanzas.

⁶ Invitados: Lic. Julio Enrique Vega Álvarez - Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar – Oficial de hechos relevantes.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- i. Conocer y evaluar el Sistema de Control Interno a través de los Informes de Auditoría, analizar, recomendar y establecer acuerdos que se constituyan en compromisos de solución a las situaciones que se presenten.
- ii. Conocer y evaluar el proceso de información financiera; los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio, observando que se hayan elaborado cumpliendo con los requerimientos y lineamientos normativos aplicables.
- iii. Dar seguimiento a las recomendaciones que se formulan en los informes internos y externos, para que sean corregidas o contribuir a su desvanecimiento, de acuerdo con las actividades ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna, lo que será informado a las instancias correspondientes. Dicha información también se hará del conocimiento de Junta Directiva.
- iv. Conocer los informes de la Unidad de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República, SSF y otros entes fiscalizadores.
- v. Conocer y evaluar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y sus modificaciones, previo a la aprobación de la Junta Directiva, efectuar recomendaciones si fuere necesario; y enterarse del seguimiento de dicho plan.
- vi. Conocer el reporte semestral sobre las actividades del Comité de Auditoría que se presentará a la Junta Directiva.
- vii. Evaluar la labor de la Unidad de Auditoría Interna y demás obligaciones

contenidas en la normativa aplicable; a través de los informes que presente, proponiendo las medidas necesarias para el fortalecimiento de su trabajo.

- viii. Conocer los programas de control de calidad para la supervisión de la actividad de auditoría interna, revisiones internas y externas; y los resultados de estas.
- ix. Conocer sobre la presentación de la Declaración anual de independencia que realiza el personal de la Unidad de Auditoría Interna, al (a la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a), donde garantiza que procederá con objetividad en la práctica profesional, y que se encuentran libres de impedimentos personales, externos y organizacionales. Dicha información también se hará del conocimiento de la Junta Directiva.
- x. Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por Auditoría Externa en su Carta de Gerencia a través de los informes brindados por la Administración del contrato.
- xi. Verificar que los términos de referencia para la contratación del (de la) Auditor(a) Externo(a) y Auditor(a) Fiscal consideren condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados, a través de los informes brindados por el(la) solicitante del servicio.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Sesión 1

- Lectura del Acta del Comité de Auditoría 05/2023.
- Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de octubre a diciembre 2023.
- Propuesta de Calendario de reuniones del Comité de Auditoría para el año 2024.
- Informe sobre presentación de Declaraciones Anuales de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna para el año 2024.
- Informe de la revisión realizada al Estatuto de Auditoría Interna para el año 2024.
- Reporte semestral de actividades del Comité de Auditoría del segundo semestre 2023.
- Informes de Auditoría Interna programados y no programados correspondientes al cuarto trimestre 2023.
- Informe de Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores - Internas y Externas con estado a noviembre 2023.

- Sesión 2

- Lectura del Acta del Comité de Auditoría 01/2024.
- Memoria de Labores de la Unidad de Auditoría Interna del año 2023.
- Solicitud de ajuste al Plan Anual de Trabajo del año 2024 de la Unidad de Auditoría Interna.
- Seguimiento a acuerdos del Comité de Auditoría, del periodo de abril 2023 a enero 2024.

- Informe de Auditoría de Estados Financieros de los Auditores independientes, correspondiente al año 2023 y Carta de Gerencia.
- Sesión 3
 - Lectura del Acta del Comité de Auditoría 02/2024.
 - Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad Auditoría Interna de enero a marzo 2024.
 - Informes de Auditoría Interna programados y no programados correspondientes al primer trimestre 2024.
 - Informe de Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores - Internas y Externas, con estado a marzo 2024.
 - Informe de los Auditores independientes para propósitos fiscales por el ejercicio terminado en diciembre 2023 y Carta de Gerencia.
 - Informe del Administrador de contrato sobre la supervisión realizada al cumplimiento del Contrato de Servicios de Auditoría Externa, para el año 2023.
- Sesión 4
 - Lectura del Acta del Comité de Auditoría 03/2024.
 - Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad Auditoría Interna de abril a junio 2024.
 - Reporte Semestral de Actividades del Comité de Auditoría correspondiente al primer semestre de 2024.
 - Informes de Auditoría Interna programados y no programados correspondientes al segundo trimestre 2024.
 - Informe de Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores (internas y externas), con estado a junio 2024.
 - Proceso de información financiera.
 - Verificación en los términos de referencia para la contratación del Auditor externo sobre condiciones de independencia respecto a otros servicios profesionales proporcionados, para el año 2025.
- Sesión 5
 - Lectura del Acta del Comité de Auditoría 04/2024.
 - Lectura del Acta del Comité de Auditoría correspondiente a la sesión 04/2024.
 - Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad Auditoría Interna con estado a julio y agosto 2024.
 - Informe sobre presentación de Declaración Anual de Independencia de personal de nuevo ingreso de la Unidad de Auditoría interna para el año 2024.
 - Informe de revisión de información financiera intermedia de los Auditores Independientes al 30 de junio de 2024 y Carta de Gerencia.
 - Informe Intermedio de Cumplimiento Fiscal de enero a junio 2024 y Carta de Gerencia.

- Sesión 6
 - Lectura del Acta del Comité de Auditoría correspondiente a la sesión 05/2024.
 - Seguimiento al Plan de Trabajo de la Unidad Auditoría Interna con estado a septiembre 2024.
 - Informe de Resultados del Programa de Control de Calidad para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna correspondiente al año 2023.
 - Plan Anual de Trabajo 2025 de la Unidad de Auditoría Interna.
 - Informes de Auditoría Interna programados y no programados correspondientes al tercer trimestre 2024.

VIII. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios durante el período informado

Miembros	Nombre
Presidente del Comité:	
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	Lic. Juan Neftalí Murillo Ruiz. Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz. Sr. José Alfredo Cartagena Tobías.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Jefe Unidad de Riesgos:	Lic. René Antonio Arias Chile.
Suplente:	
Gerente de Finanzas	Lic. René Cuellar Marengo.

- Durante el período informado no hubo cambios en los miembros del Comité.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Ordinaria	13/02/2024	01/2024	8
Ordinaria	14/05/2024	02/2024	8
Ordinaria	20/08/2024	03/2024	8
Ordinaria	12/11/2024	04/2024	8
Total sesiones	4		

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- i. Informar trimestralmente o cuando sea necesario a la Asamblea de Gobernadores(as) y/o Junta Directiva según corresponda, sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación.
- ii. Velar porque la Institución cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- iii. Proponer a la Asamblea de Gobernadores(as) y/o Junta Directiva los límites de exposición o ajustes a los existentes, considerando los tipos y la posición consolidada de riesgos.
- iv. Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
- v. Revisar y autorizar modelos y metodologías de la gestión de cada uno de los riesgos asumidos por la entidad, así como sus modificaciones y los nuevos riesgos por las operaciones, productos y servicios que la Institución pretenda ofrecer al mercado.
- vi. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- vii. Revisar y avalar las propuestas de mejoras a los procesos y normativas relacionadas con la gestión de riesgos, previo a someter a consideración de las instancias correspondientes.
- viii. Presentar a Junta Directiva los aspectos relevantes de la gestión de riesgos.
- ix. Conocer y revisar informes sobre resultados de la gestión de riesgos, emitidos por las instancias de supervisión y control internos o externos.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Informes Trimestrales de la Evaluación Técnica sobre la Gestión Integral de Riesgos en el FSV.
- Informe de Gobierno Corporativo, año 2023.
- Pronunciamiento sobre la suficiencia de reservas, año 2023.
- Informes de las Sociedades Clasificadoras de Riesgo, con cifras al 31 de diciembre 2022 y al 30 de junio de 2024.
- Resumen de aspectos relevantes conocidos por Comité de Riesgos, segundo semestre 2023 y primer semestre 2024.
- Seguimiento a los Planes de trabajo de la Unidad de Riesgos, Riesgo Operacional y la Gestión de Continuidad del Negocio del FSV.
- Seguimiento a las métricas para monitoreo del sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Revisión y actualización del Programa de Seguridad de la Información del FSV.
- Aprobar los Planes de Trabajo para la Unidad de Riesgos, Gestión del Riesgo Operacional y Gestión de la Continuidad del Negocio y programa de pruebas, año 2025.
- Programa de Capacitación y Divulgación, año 2025.

IX. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS

1. Miembros del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, y cambios durante el período informado

Miembros	Nombre
Presidente del Comité: Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	Ing. Roberto Eduardo Calderón López. Sr. Javier Antonio Cortez Mejía. Lic. Rafael Enrique Cuéllar Renderos. Sr. Fredis Vásquez Jovel.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdiviezo Suarez
Gerente de Créditos:	Ing. Luis Gilberto Barahona Delgado.
Oficial de Cumplimiento:	Ing. José Andrés Hernández Martínez.
Suplentes:	
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Jefe Área de Escrituración:	Lic. Jose Ernesto Orellana Juárez.
Jefe Unidad de Riesgos:	Lic. René Antonio Arias Chile.
Oficial de Cumplimiento Suplente:	Lic. Daniel Orlando Osegueda Orantes.

- Durante el período informado no hubo cambios en los miembros del Comité.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Ordinaria	30/01/2024	1/2024	10
Ordinaria	09/04/2024	2/2024	11
Ordinaria	23/07/2024	3/2024	10
Ordinaria	15/10/2024	4/2024	10

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Dar seguimiento a la gestión de Oficialía de Cumplimiento, Plan de Trabajo y al Programa de Capacitación en materia de prevención de LDA/FT/FPADM.
- Proponer modificaciones o mejoras a las políticas y lineamientos para la prevención LDA/FT/FPADM, con apego al marco legal.
- Conocer las deficiencias al programa de prevención detectadas por la Oficialía de Cumplimiento, así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos.

- iv. Revisar que el enfoque de la Oficialía de Cumplimiento y la estructura de control interno esté orientada a la prevención y gestión de riesgos de LDA/FT/FPADM.
- v. Promover la independencia y autonomía de la Oficialía de Cumplimiento. Para tal efecto, hará del conocimiento de la Junta Directiva cuando el(la) Oficial de Cumplimiento le informe de acciones que limiten su independencia y autonomía, a fin de que la Junta Directiva tome las medidas que correspondan.
- vi. Asegurarse que la Oficialía de Cumplimiento tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneja la Institución relacionada con el LDA/FT/FPADM. Para lo cual hará del conocimiento de la Junta Directiva cuando el(la) Oficial de Cumplimiento le informe de alguna acción que restrinja o limite el acceso a información y documentación, a fin de que la Junta Directiva tome las medidas que correspondan.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Informe sobre la gestión de Oficialía de Cumplimiento.
- Revisión del resumen semestral para conocimiento de Junta Directiva.
- Cumplimiento de reportes enviados a la UIF.
- Revisión de mecanismos para el control, detección de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas.
- Seguimiento a informes de entes de supervisión y otros.
- Seguimiento a la metodología de segmentación de clientes.
- Revisión de la matriz de eventos de riesgo LA-FT.
- Revisión del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento y Programa de Capacitación al personal del FSV para el 2025.
- Revisión de propuesta de modificaciones al Instructivo de Prevención LA-FT.

X. COMITÉ ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

1. Miembros del Comité de Riesgos y cambios durante el período informado

Integrantes del Comité	Nombre
Presidente del Comité:	
Presidente y Director Ejecutivo del FSV	Lic. Oscar Armando Morales Rodríguez.
Directores externos:	
	Lic. Juan Nefalí Murillo Ruíz.
	Licda. Tanya Elizabeth Cortez Ruíz.
	Sr. José Alfredo Cartagena Tobías.
Gerente General:	Lic. Luis Josué Ventura Hernández.
Gerente Legal:	Lic. Inocente Milciades Valdiviezo Suárez.
Jefe Unidad de Auditoría Interna:	Lic. Ricardo Isaac Aguilar González.
Oficial de Cumplimiento Antisoborno	Lic. Jairo Felipe Alonso Damas Cruz.

- Se incorpora al comité el Lic. Jairo Felipe Alonso Damas Cruz como Oficial de Cumplimiento Antisoborno a partir del 21 de marzo de 2024.

2. Número de sesiones en el período

Tipo de sesiones	Fecha	No. de Actas	Total de miembros que asistieron
Ordinaria	19/03/2024	01/2024	11 ¹
Ordinaria	25/06/2024	02/2024	11 ²
Ordinaria	24/09/2024	03/2024	8 ³
Ordinaria	03/12/2024	04/2024	10 ⁴
Total sesiones	4		

¹ Lic. Jairo Felipe Alonso Damas Cruz, Oficial de Cumplimiento Antisoborno y Asesor Jurídico de la Presidencia y Dirección Ejecutiva, Licda. Roxana Martínez de Flores, Gerente de Planificación, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar, Oficial de Hechos Relevantes, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez, Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

² Invitados: Lic. Wilfredo Antonio Corea González, Jefe Unidad de Sistemas Integrados, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar, Oficial de Hechos Relevantes, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez, Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

³ Invitados: Lic. Wilfredo Antonio Corea González, Jefe Unidad de Sistemas Integrados, Lic. Julio Enrique Vega Álvarez, Asesor Legal para el Fondo Social para la Vivienda.

⁴ Invitados: Lic. Wilfredo Antonio Corea González, Jefe Unidad de Sistemas Integrados, Licda. Ana Elizabeth Sánchez de Cuéllar, Oficial de Hechos Relevantes.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- Conocer sobre la adecuación y la implementación del sistema de gestión antisoborno a través de informes de desempeño del sistema.
- Conocer los resultados de la gestión antisoborno y anticorrupción, de las investigaciones, de las auditorías realizadas y de las revisiones de los procesos de compras.
- Dar seguimiento a las recomendaciones que se formulan en los informes internos y externos, para que sean corregidas los controles del sistema de gestión antisoborno y anticorrupción.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Sesión 1
 - Propuesta de Política Antisoborno
 - Capacitación sobre el Sistema de Gestión Antisoborno de parte de AENOR.
- Sesión 2
 - Revisión por el Órgano de Gobierno sobre el Sistema de Gestión Antisoborno.
- Sesión 3
 - Informe de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
 - Informe de seguimiento a recomendaciones al Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

- Sesión 4
 - Ejecución del Programa Anual del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
 - Cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
 - Resultados de auditorías.
 - Informe de denuncias.
 - Informe de gestión antisoborno y anticorrupción.

XI. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

Durante el ejercicio 2024, se realizaron cambios al Instructivo de Gobierno Corporativo en el apartado de Disposiciones, numerales 2, 3, 4, 6 y 7; aprobado en Sesión de Junta Directiva No. JD-154/2024, punto VII) de fecha 29 de agosto de 2024.

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

Durante el ejercicio 2024, se realizaron cambios al Instructivo de Conducta Ética por adecuaciones en los lineamientos del Tribunal de Ética Gubernamental y el sistema de gestión antisoborno; aprobados en Sesión de Junta Directiva No. JD-116/2024, punto IV) de fecha 27 de julio de 2024.

3. Informe de Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

En cumplimiento de lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), se ha elaborado el Informe del Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con partes relacionadas. El detalle se puede observar en el Anexo 2.

XII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Atención de los clientes

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

A. Puntos de Atención Presencial:

- Oficina Central, San Salvador.
- Agencia San Miguel.
- Agencia Santa Ana.
- Sucursal Paseo, San Salvador.

B. Centros de Contacto:

- Centro de Contacto Telefónico del FSV (Call Center) 190

- Llamadas gratis desde USA (1-844-357-0715)

C. Puntos de Atención en el Exterior:

- Ventanilla en Los Angeles, California, EE.UU.
- Ventanilla en Long Island, Nueva York, EE.UU.
- Ventanilla en Silver Spring, Maryland, EE.UU.

D. Medios Electrónicos:

- Sitio Web/ Portal www.fsv.gob.sv.
- Sitio de servicios electrónicos.
- Sistema de atención digital, citas digitales.
- FSV APP.
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, YouTube.
- Kioscos electrónicos.
- Kiosco de autogestión digital: Ubicado en Consulado de Houston, Texas, Estados Unidos.
- Servicios de atención digital: FSV APP, Sitio Web, Sistema de Consultas electrónicas (E-Gob), Pagos electrónicos en plataforma P@goes y con tarjetas de crédito (POS virtual), Códigos QR para diferentes servicios, Citas Digitales, Citas Presenciales y correos electrónicos de Contáctenos del Sitio Web y Aplicación Móvil, Chatbot y WhatsApp.

E. Fondo Móvil.

F. Buzones de sugerencias.

G. Encuestas de satisfacción al cliente.

H. Correo electrónico.

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

Técnico de Atención al Cliente.

- Revisa e ingresa al control de seguimiento en CRM las: consultas, quejas, solicitudes, buenos comentarios y sugerencias recibidas de: Centro de contactos telefónico (Call center) 190, encuestas, buzón de sugerencias, buzón contáctenos, buzón contáctenos-FSV APP, redes sociales, correos electrónicos, vía telefónica, presencial, canales digitales, otros.

- Los casos recibidos por correo electrónico de la Defensoría del Consumidor son revisados, registrados y remitidos a la unidad organizativa correspondiente, su seguimiento procede conforme a lo establecido en el Procedimiento para el control de salidas no conformes.

Nota: Los comentarios catalogados como "Comentarios libres", no se ingresan al control de seguimiento de consultas.

Ruta: <https://fsv.crm.dynamics.com/>

- Revisa o modifica su clasificación (si aplica) y remite a las unidades organizativas correspondientes para su resolución, envío de respuesta y seguimiento.

Jefe(a) Unidad Organizativa.

Determina acciones para los casos recibidos de los(as) clientes(as):

- Si son reclamos: proceden conforme a lo establecido en el Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.
- Si son sugerencias/quejas/solicitudes/consultas: determinan en el plazo establecido en las disposiciones de este instrumento normativo las actividades para generar acciones de mejora, justifican y documentan los casos que no generan acciones de mejora (las unidades organizativas deben emitir respuesta aun cuando no aplique). Para las quejas también da seguimiento a los casos que no posean información de contacto del (de la) cliente(a) si ésta constituye una acción de mejora.
- Si son requisitos: identifican y revisan diferencias entre los requisitos: identifican y revisan diferencias entre los requisitos del Fondo y los solicitados por el(la) cliente(a).
- Notifica al (a la) cliente(a) la atención del caso recibido por la vía definida: llamada telefónica, nota, correo electrónico, entre otros (cuando aplique).
- Se debe obtener el número de identificación del (de la) cliente (a) y datos de contacto adicionales (si no se tienen), con el objetivo de mantener actualizada la base de datos. Esta información debe incorporarse en la respuesta por cada caso en el sistema CRM.
- Recibe de las unidades organizativas, la notificación de resolución o acciones ejecutadas como resultado de las sugerencias, quejas, consultas, solicitudes u observaciones, si aplica o no; en forma individual por cada caso; adjuntando la evidencia de éstas (correo electrónico, memorándum, minuta de reunión, entre otros) las cuales deben ser relacionadas y contestadas por cada caso.

Técnico de Atención al Cliente.

- Actualiza el sistema CRM al recibir la respuesta de acuerdo con el código de caso.
- Solicita seguimiento de los casos identificados como: consulta, queja, solicitud y sugerencias pendientes de solventar.
- Cierra el caso (si aplica).

Prepara y envía por correo electrónico lo siguiente:

- Semanalmente los casos pendientes a las unidades organizativas correspondientes.
- Mensualmente un reporte detallado a las unidades organizativas con mayor reincidencia de casos.
- Para los casos en que se haya superado el plazo de 3 días hábiles para resolución por parte de responsable sin la debida justificación, informa por correo electrónico a la Unidad de Calidad.
- Elabora informe trimestral de los casos reportados, informa y encía al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.

Jefe(a) Área de Atención al Cliente.

- Revisa, analiza y remite trimestralmente por correo electrónico informe de seguimiento al (a la) Gerente(a) Servicio al Cliente y unidades organizativas respectivas.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

No.	Fecha	Hecho relevante	Descripción
1	07 de marzo de 2024	Cambios en la estructura organizacional de la entidad.	En sesión de JD-047/2024, celebrada el día 7 de marzo de los corrientes, se conoció mediante punto IX) "Aprobar a partir del 8 de marzo de 2024 las modificaciones de la estructura organizativa de la Unidad de Genero a UNIDAD DE LA MUJER Y GRUPOS VULNERABLES".
2	12 de marzo de 2024	Informe y dictamen del auditor externo	En acta de sesión de Asamblea de Gobernadores AG-185 del 12 de marzo de los corrientes mediante punto 7) se dio por conocido el informe y dictamen del Auditor Externo VELASQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA sobre los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023.
3	25 de abril de 2024	Informe definitivo de clasificación de riesgo del FSV, de ZUMMA RATINGS con Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023	Mediante punto VI) del Acta de sesión de Junta Directiva No. JD-076/2024 certificado por el señor Gerente General, se dio por recibido el Informe de Clasificación de Riesgo del FSV y sus Emisiones de la sociedad ZUMMA RATINGS en la que se destaca la mejora en la calificación de riesgo por el buen desempeño institucional.
4	25 de abril de 2024	Informe definitivo de clasificación de riesgo del FSV, de FITCH RATINGS con Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023	Mediante punto VI) del Acta de sesión de Junta Directiva No. JD-076/2024 certificado por el señor Gerente General, se dio por recibido el Informe de Clasificación de Riesgo del FSV y sus Emisiones de la sociedad FITCH RATINGS en la que se mantiene una calificación estable.
5	23 de mayo de 2024	Cambios en la estructura organizacional de la entidad.	El Infrascrito Gerente General del FSV, con base en el art. 72 de la Ley del FSV, CERTIFICA: que en Junta Directiva de fecha 23 de mayo de los corrientes según acuerdo A) del punto IV) MODIFICACION DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA del acta de sesión No. JD-094/2024, acordó: A. Aprobar la modificación de la Estructura Organizativa Institucional, en cuanto a: Incluir la función de Cumplimiento Antisoborno; Reestructurar la "Unidad de Calidad" transformándola en la "UNIDAD DE SISTEMAS INTEGRADOS"; incluir Comités Externos; Reubicar la UNIDAD DE LA MUJER Y GRUPOS VULNERABLES EN LA GERENCIA ADMINISTRATIVA. Todos estos cambios con vigencia a partir del 27 de mayo de 2024.
6	5 de septiembre de 2024	Alianzas estratégicas con otras entidades o grupos	El Infrascrito Gerente General del FSV, con base en el art. 72 de la Ley del FSV, CERTIFICA: que en Junta Directiva No. 159/2024 mediante punto IV) del acta, numeral 1 del 5 de septiembre de 2024, acordó: Autorizar la contratación de la sociedad SCRIESGO S.A. DE C.V. para que brinde el servicio de CLASIFICACION DE RIESGO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA Y SUS EMISIONES, pudiendo emitir los informes de clasificación de riesgo correspondientes.
7	15 de noviembre de 2024	Informes de Clasificación de Riesgos del FSV, de las sociedades ZUMMA RATINGS y FITCH RATINGS con informes financieros al 30 de junio de 2024	El Infrascrito Gerente General del FSV, con base en el art. 72 de la ley del FSV, CERTIFICA: que en reunión de Junta Directiva No. JD 209/2024 punto VI) se acordó: dar por conocido los informes de las sociedades clasificadoras de riesgo ZUMMA RATINGS y FITCH RATINGS con base a los Estados Financieros al 30 de junio de 2024.
8	16 de noviembre de 2024	Acuerdos tomados en Asamblea de Gobernadores	Se presenta la certificación por parte del Gerente General de los puntos aprobados por Asamblea de Gobernadores, a) Servicios de Auditoría Externa para el 2025, b) Aprobación del Presupuesto de Ingresos y Egresos 2025 y c) Aprobar el Plan Anual Operativo.

XIII. OTROS

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

- a. Ley del Fondo Social para la Vivienda y su Reglamento.
- b. Ley de Ética Gubernamental y su reglamento.
- c. Ley de Compras Públicas.
- d. Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- e. Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.
- f. Reglamento Interno de Trabajo.
- g. Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para las Instituciones de Intermediación Financiera.
- h. Instructivo de Conducta Ética.
- i. Instructivo de Gobierno Corporativo.
- j. Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
- k. Manual de Gestión de Hechos Relevantes.
- l. Normas Técnicas de Control Interno Especificas del FSV.
- m. Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras.
- n. Normas Técnicas de Gobierno Corporativo

Anexo 1

Informe de evaluación de prácticas
de Gobierno Corporativo



I. GENERALIDADES

1. Introducción

Un buen gobierno corporativo es esencial para el correcto funcionamiento de las instituciones financieras y de la economía en su conjunto; la seguridad y robustez de la Institución son clave para la estabilidad financiera, por lo que su forma de operar es fundamental para la solidez económica. El principal objetivo del gobierno corporativo es salvaguardar el interés de las partes afectadas o interesadas, de conformidad con el interés público y de forma sostenible.

La evaluación se realiza sobre la asignación de potestades y responsabilidades a la Junta Directiva y la Administración Superior en el desempeño de las actividades y el giro del negocio, entre ellos están: fijar la estrategia y los objetivos institucionales; seleccionar y supervisar al personal; dirigir las actividades, proteger los intereses de las partes interesadas; cumplir sus obligaciones y alinear la cultura; las actividades y comportamiento con la expectativa de que la Institución operará de forma segura y sólida, con integridad y conformidad con la normativa vigente, y establecer las funciones de control.

En el año 2024 se realizaron principalmente las actividades siguientes: presentaciones de informes de auditoría y otros temas al Comité de Auditoría, presentaciones de informes de seguimiento de cumplimiento regulatorio a Junta Directiva, la ejecución de capacitación para miembros de Junta Directiva y Administración Superior; actualizaciones o modificaciones a la normativa de gobierno corporativo, conducta ética, entre otros.

2. Objetivo del informe

Evaluar la aplicación de los principios y prácticas de gobierno a la Junta Directiva y la gestión de la Institución en concordancia con la normativa respectiva referente al período de enero a diciembre de 2024, identificando brechas y oportunidades de mejora a fin de actualizarlas.

II. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Responsabilidades generales de la Junta Directiva

- a. La Junta Directiva cumple con las atribuciones establecidas en el artículo 26 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, lo regulado en las leyes u otros instrumentos normativos aplicables y lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo según corresponda.
- b. La integración, requisitos, impedimentos y régimen de suplencia de la Junta Directiva se aplica conforme se establece en los artículos 17, 18, 19, 20, 21 y 24 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.

- c. Se actualiza periódicamente o cuando surjan cambios en el sitio web, apartado de gobierno corporativo la información de los directores: nombre, cargo desempeñado, grado académico y el extracto de la hoja de vida de cada uno de ellos.

2. Composición de la Junta Directiva

- a. La composición de la Junta Directiva está regulada en el artículo 17 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- b. En el año 2024 no se registró cambios en los integrantes de Junta Directiva.

3. Estructuras y prácticas de la Junta Directiva

- a. La Junta Directiva, conforme a la facultad conferida en el artículo 26 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, ha creado comités para el adecuado ejercicio de la función de supervisión y control, siguientes: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité Ejecutivo, Comité de Créditos, Comité de Seguimiento de la Cartera Morosa, Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y el Comité de Antisoborno y Anticorrupción.
- b. Los miembros del Comité de Auditoría poseen experiencia en prácticas de auditoría, información financiera y otros aplicables. En el Instructivo de Gobierno Corporativo, se detallan las atribuciones o funciones, frecuencia de reuniones y otros aspectos necesarios.
- c. Algunos miembros del Comité de Riesgos poseen experiencia en gestión de riesgos, gestión de capital y liquidez y otros aplicables. En el Instructivo de Gobierno Corporativo, se detallan las atribuciones o funciones, frecuencia de reuniones y otros aspectos necesarios.
- d. En los comités de Riesgos, Auditoría, Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Antisoborno y Anticorrupción dentro de sus miembros están directores externos independientes que aportan sus conocimientos y experiencia en los asuntos tratados.

4. Administración Superior y Equipo Gerencial

- a. Los miembros de la Administración Superior son: el Presidente y Director Ejecutivo y Gerente General, cuentan con la experiencia, competencia e integridad necesarias para la gestión institucional. Ambos ejercen las facultades conferidas en los artículos del 29 al 33 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda y demás normativa aplicable.
- b. La selección del Presidente y Director Ejecutivo, le corresponde al Presidente de la República de El Salvador.
- c. El Gerente General (Lic. Luis Josué Ventura Hernández) ha sido nombrado por Junta Directiva, a partir del 28 de enero de 2021.
- d. Por mandato de Junta Directiva y conforme a la normativa, ejercen una adecuada vigilancia para garantizar que las actividades sean coherentes con

la estrategia de negocio, apetito de riesgo y políticas aprobadas por los Órganos de Dirección. Además, delegan responsabilidad al personal y establecen una estructura de gestión que promueve la transparencia y rendiciones de cuentas.

- e. Implementan las estrategias de negocio, sistemas de gestión del riesgo, procesos y controles para gestionarlos a los que está expuesto de conformidad con leyes y demás regulaciones externas e internas.
- f. Proporcionan información relevante y periódica que necesitan los Órganos de Dirección para supervisar y evaluar la calidad de su desempeño, como: cambios de estrategias, resultados, condición financiera, normas de cumplimiento, deficiencias de control interno, entre otros.
- g. La Administración Superior para el funcionamiento eficiente de la administración institucional es apoyada por los Gerentes de Área y demás funcionarios administrativos según lo establece el Art. 32 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- h. El nombramiento de los cargos ejecutivos o puestos gerenciales se realiza conforme al numeral 8 mecanismos de elección y sustitución de miembros de Alta Gerencia establecido en el Instructivo de Gobierno Corporativo.
- i. En los puestos gerenciales no se registraron cambios en el año 2024.

5. Gestión de riesgos

- a. La Institución cuenta con una estructura para la gestión integral de riesgo, según detalle:
 - i. Comité de Riesgos.
 - ii. Unidad de Riesgos.
 - iii. Oficialía de Cumplimiento.
 - iv. Líder de cada proceso de trabajo.
 - v. Personal.
- b. Se cuenta con metodología y normativa documentada para los diferentes tipos de riesgos, donde se identifican los riesgos sustanciales, agregados y emergentes, se evalúan, se mide la exposición de la Institución para hacer frente a ellos y existe revisión periódica de estos. Los resultados son sometidos a conocimiento o autorización de las instancias correspondientes para conocer el apetito de riesgo y límites sobre estos. La metodología está diseñada conforme al negocio de la Institución y los tipos de riesgos que se deben gestionar, garantizando que las capacidades de identificación, medición, mitigación y seguimiento sean proporcionales al tamaño y complejidad de la Institución y a su perfil de riesgo.
- c. Los riesgos se identifican para la cartera de préstamos considerando los casos y saldos de balance y fuera de este, líneas de negocio y otros de mayor importancia.

- d. La normativa que regula la gestión de riesgos es: *Instructivo para la Gestión Integral de Riesgos, Manual para la Gestión del Riesgo de Crédito, Manual para la Gestión de los Riesgos de Mercado y Liquidez, Manual para la Gestión del Riesgo Operacional y Procedimiento de Administración de Riesgos.*
- e. La gestión de riesgo operacional se desarrolla mediante metodologías y lineamientos aprobados por Comité de Riesgos y Junta Directiva acordes a la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo y volumen de operaciones de la institución. Asimismo, se han identificado los factores de riesgos que podrían generar eventos de riesgo operacional, los cuales son mitigados a través de controles establecidos y un monitoreo constante para verificar su efectividad, esto contribuye a fortalecer la cultura de prevención de riesgos y concientizar al personal sobre la importancia de la gestión. Durante el periodo informado no se realizaron modificaciones a la metodología o mecanismos de gestión, ya que en la revisión realizadas no se detectaron deficiencias metodológicas que puedan requerir de su actualización.
- f. Actualmente la gestión de riesgo operacional se desarrolla y gestiona con el apoyo de un sistema informático, a través del cual, los líderes de proceso pueden tener disponible la información de los riesgos aplicables a sus procesos para realizar una gestión oportuna, implementar mejoras en sus controles y registrar los eventos materializados; el fortalecimiento de la cultura ha permitido que los líderes puedan dar seguimiento a sus riesgos y de esta manera se informa periódicamente sobre los resultados de la gestión a las autoridades correspondientes.
- g. En la medición del riesgo se incluyen elementos cualitativos y cuantitativos que valoran su entorno operativo externo, incluyendo el riesgo reputacional.
- h. Los controles internos están diseñados para garantizar que cada riesgo clave tenga un mecanismo, control u otra medida para que funcione de la forma esperada; estos proporcionan una garantía razonable, integridad, cumplimiento y eficacia del proceso.
- i. Se analiza periódicamente la información y los resultados para monitorear el comportamiento de las operaciones significativas.
- j. En el análisis de riesgo se realizan escenarios de estrés o backtesting para comprender mejor las exposiciones potenciales al riesgo en circunstancias adversas, ejemplo: pruebas de continuidad del negocio, análisis de vulnerabilidades u otros.
- k. Se realiza análisis de cartera crediticia o hipotecaria, opiniones de potenciales riesgos previos a lanzamientos de nuevos productos y servicios, o antes de cambios importantes en el ambiente operativo o informático.
- l. La gestión de riesgos es comunicada al personal involucrado por diversos medios: boletines, informes y otros.
- m. La posición de los riesgos es informada al Comité de Riesgos, Administración Superior, gerencias y jefaturas involucradas, y otras instancias correspondientes. La información es presentada de forma concisa, prioritaria y significativa.

- n. En noviembre de 2024, se emitió la Ley para la Protección de Datos Personales; la cual establece en el artículo 61 lo siguiente: "A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados deberán adoptar las medidas de protección de datos personales que establezca la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE) para aquellos datos personales obtenidos previo a la entrada en vigencia de la misma.

Asimismo, tendrán un plazo de seis meses contados a partir de la vigencia de la presente ley para establecer mecanismos para que los titulares de los datos personales ejerzan sus derechos en el marco de la protección de datos personales".

En ese contexto la institución ha iniciado las acciones para dar cumplimiento a la ley y los lineamientos que se reciban de la entidad rectora; con esto se estaría realizando medidas de prevención de riesgos relacionados a este tema.

6. Cumplimiento

El Fondo cuenta con mecanismos de cumplimiento en dos temas:

- a. Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo: Se cuenta con una Oficialía de Cumplimiento que garantiza que la Institución opera con integridad y en armonía con las regulaciones y políticas externas e internas aplicables en esta materia. Esta se encarga además de asesorar en el cumplimiento de dichas normativas.
- b. Cumplimiento normativo o regulatorio: se cuenta con una Oficial de Cumplimiento Normativo, quien se encarga de verificar y dar seguimiento a nivel institucional que se cumpla con los requerimientos de las diferentes normativas externas aplicables.
- c. Se ha presentado a Junta Directiva los informes de seguimiento de cumplimiento regulatorio, en enero 2024 (Punto V) del Acta de sesión de Junta Directiva JD-007/2022, del 11 de enero de 2024) se presentó el período de enero a diciembre 2023 y en julio 2024 (Punto X) del Acta de sesión de Junta Directiva JD-136/2024, del 25 de julio de 2024) se presentó el informe correspondiente al período de enero a junio 2024; que contemplaron los resultados de la verificación de cada una de las matrices de cumplimiento regulatorio de las diferentes unidades organizativas, haciendo comentarios y recomendaciones de los casos que se consideraron necesarios.
- d. Cumplimiento antisoborno: se cuenta con un Oficial de Cumplimiento Antisoborno, que fue nombrado en noviembre de 2023 quien se encargará de supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno. En septiembre de 2024 se obtuvo la certificación de dicho sistema para dar cumplimiento al artículo 16 de la Ley de Compras Públicas.

7. Auditoría interna

- a. La auditoría interna, constituye la tercera línea de defensa en el sistema de control interno, goza de independencia de las actividades auditadas, tiene un mandato claro y rinde cuentas al Comité de Auditoría y Junta Directiva. Además, cuenta con destrezas, recursos y autoridad necesaria.

- b. Evalúa independientemente la eficiencia y eficacia de los sistemas y procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno.
- c. Se rige por normativa aplicable, tales como:
 - i. Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental (NAIG).
 - ii. Normas Técnicas de Auditoría Interna para los integrantes del Sistema Financiero y mejoras (NRP-15).
 - iii. Normas Técnicas para el Manejo de la Garantía de las Emisiones de Valores de Deuda cuando se Constituya con Préstamos Hipotecarios (NDMC-35).
 - iv. Instructivo de Supervisión del Control Interno.
 - v. Manual de Auditoría Interna.
 - vi. Manual de Descripción de Puestos.
 - vii. Procedimientos de Auditoría Interna.
- d. Durante el año 2024, han presentado al Comité de Auditoría 25 informes de auditorías realizadas programadas y no programadas, según detalle:
 - i. Exámenes realizados a procesos: Originación de Créditos, Activos Extraordinarios, Formalización de Créditos, Gestión Financiera, Compras y Recuperación de Préstamos.
 - ii. Exámenes realizados a temas relevantes: aplicación de pagos, certificación de garantías de emisión, arqueos de fondos, inventario de artículos de almacén, evaluación de la seguridad de la información, revisión y cálculo de reserva de saneamiento, sistema de prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo y continuidad del negocio.
- e. Por otra parte en las sesiones del Comité de Auditoría se han incluido temas como: Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y seguimientos a este, Informe sobre presentación de declaraciones anuales de independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna, informe de revisión al estatuto de auditoría interna, reporte de actividades del Comité de Auditoría, informes de auditoría interna programados y no programados, informe de auditoría de estados financieros, verificación en los términos de referencia para la contratación del auditor externo, informe de resultados del programa de control de calidad para la supervisión de la actividad de auditoría interna, memoria de labores de la Unidad de Auditoría Interna, informe de seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores - internas y externas, entre otros.

8. Retribución

- a. La remuneración como un componente clave en la estructura del gobierno corporativo, es asignada en la Institución por tipo de puesto, responsabilidad, experiencia, competencia y otros.
- b. Se cuenta con instrumentos normativos que regulan las remuneraciones, prestaciones y otras compensaciones, tales como: Instructivo de Prestaciones, Manual de Evaluación del Desempeño, Procedimientos para la Administración del Recurso Humanos, entre otras.

9. Divulgación y transparencia

- a. La Administración Superior proporciona en forma anticipada a los miembros de Órganos de Dirección la información pertinente a los asuntos que se presenten para su consideración.
- b. Se informa la gestión institucional, las estrategias, políticas, resultados relevantes, entre otros.
- c. Periódicamente se divulga en diversos medios información útil y relevante, como: memoria de labores, boletines, publicaciones, sitio web, medio de comunicación y otros.

10. El papel de los supervisores

La supervisión la ejercen: Consejo de Vigilancia, Corte de Cuentas de la República, Superintendencia del Sistema Financiero, auditoría externa, auditoría interna, auditorías de sistemas de gestión (interna y externa) y otros entes de supervisión y fiscalización; la Administración Superior, gerencias y jefaturas proporcionan los medios e información requerida para su labor.

III. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

1. Instructivo de Gobierno Corporativo

El Instructivo de Gobierno Corporativo se ha modificado y autorizado por Junta Directiva:

- a. En marzo de 2024, agregar al Oficial de Cumplimiento Antisoborno como integrante del Comité Antisoborno y Anticorrupción, y actualización de los roles y funciones.
- b. En agosto de 2024, por actualización de la forma de celebraciones de sesiones de Consejo de Vigilancia, Junta Directa y comités.

2. Instructivo de Conducta Ética

En junio 2024, se modificó y fue autorizado por Junta Directiva los cambios en el Instructivo de Conducta Ética, por lineamientos recibidos del Tribunal de Ética Gubernamental, según resumen:

- a. Relacionar y agregar la misión y visión institucional.
- b. Ampliar el alcance para que incluya los colaboradores remunerados o ad honorem de forma temporal o permanente, directa o tercerizada.
- c. Incorporar definiciones como: principios, soborno, valores, entre otros.
- d. Agregar responsabilidades para la Junta Directiva y Comisión de Ética.
- e. Incorporar los principios, valores y compromisos que rigen la conducta ética,
- f. Adecuar los temas de gestión antisoborno como: fraude, soborno, regalos, hospitalidad, donaciones relacionándolo a la Guía de Gestión Antisoborno; planteamiento de inquietudes.

- g. Agregar las finalidades de la difusión.

3. Capacitación y buenas prácticas de gobierno corporativo

En el mes de abril de 2024 se ejecutó capacitación para miembros de Junta Directiva y Administración Superior para dar cumplimiento al artículo 12 de las normas NRP-17.

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

En las jornadas de planeamiento se mantuvo la programación en los planes de trabajo de las unidades organizativas en las actividades irreductibles.

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

Las brechas y oportunidades de mejoras presentadas en el informe anterior correspondientes al año 2023, se han cumplido según detalle:

Continuar en la ejecución del plan de trabajo para implementar y obtener la certificación del sistema de gestión antisoborno para cumplir con el artículo 16 de la Ley de Compras Públicas (Oficial de Cumplimiento Antisoborno y Gerencia de Planificación). Durante el año 2024 se ejecutaron las actividades programadas en el plan, se detalla algunas relevantes:

1. En abril se ejecutó la auditoría interna y en mayo se dio atención y cierre de los hallazgos.
2. En junio se ejecutó la auditoría externa de precertificación.
3. En julio se ejecutó la auditoría externa de certificación.
4. En septiembre se recibió el certificado por parte del Ente Certificador.

V. CONCLUSIONES

1. No se han detectados elementos que generen incumplimiento o riesgos, por lo que se concluye que se están ejecutando y regulando con base a lo requerido por las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo.
2. Presentación oportuna de informes a las instancias respectivas que garantizan el cumplimiento de las obligaciones establecidas; tales como: informes de seguimiento de cumplimiento regulatorio, informes de auditoría interna, entre otros.

VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA O BRECHAS IDENTIFICADAS

Para este período evaluado se identifica la oportunidad de mejora siguiente:

Ejecutar el plan de trabajo de la implementación y adecuación de los mecanismos para que los titulares de los datos personales ejercen sus derechos en el marco de la protección de datos personales para cumplir Ley para la Protección de Datos Personales y lineamientos (**Unidad de Riesgos, Jefa Unidad de Acceso a la Información y Delegada de Protección de Datos Personales, y demás involucrados**).

Anexo 2

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

I. INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NRP-17), se ha elaborado el presente Informe de Cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de Conflictos de Interés y Operaciones con Partes Relacionadas.

II. OBJETIVOS

Comunicar mediante el presente informe, sobre acciones y actividades desarrolladas, en el Fondo Social para la Vivienda, que tienen como fin darle cumplimiento a la política de gestión y control de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas, requerido en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NRP-17).

III. MARCO LEGAL

Capítulo III, artículo catorce, párrafo 3, de la NORMA TÉCNICA DE GOBIERNO CORPORATIVO (NRP-17) "La Alta Gerencia deberá elaborar un informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas el cual formará parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

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

- a. La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés;
- b. El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés;
- c. Fecha en la que se originó el conflicto;
- d. Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación;
- e. Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable;
- f. Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable;
- g. Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación;
- h. Fecha de subsanación de conflictos de interés;
- i. Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuere aplicable.

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

IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Con el fin de dar cumplimiento a la norma, se procedió a realizar las siguientes actividades:

- Actualización del Instructivo de Conducta Ética: En la sesión de Junta Directiva de la institución, llevada a cabo el 27 de junio de 2024, se actualizó el INSTRUCTIVO DE CONDUCTA ÉTICA, el cual entró en vigencia el 1 de julio de 2024. Esta actualización se realizó conforme a la nueva certificación del Sistema de Gestión Antisoborno, incorporando normativa externa relacionada con la Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de funcionarios y Empleados Públicos y la Norma ISO 37001 vigente. Además, atendiendo a los lineamientos emitidos por el Tribunal de Ética Gubernamental, se adecuó el instructivo a los nuevos requisitos, ampliando los objetivos, alcance, responsabilidades, principios, valores y compromisos que rigen la conducta ética, fomentando la debida diligencia y excelencia en el cumplimiento de sus atribuciones.
- Notificación de Conflictos de Interés: Se enviaron correos electrónicos trimestralmente a la Administración Superior, Gerentes y Jefes de Área o Unidad, solicitándoles notificar si identificaban algún conflicto de interés dentro de la institución. No se reportaron casos durante todo el año 2024.
- Jornadas Anuales de Ética Gubernamental: Con el fin de concientizar al personal del FSV sobre el tema, se realizaron las Jornadas Anuales de Ética Gubernamental, enfocándose en combatir el fraude y la corrupción. Se llevaron a cabo 12 jornadas dirigidas a todo el personal de la institución.

V. CONCLUSIÓN

En vista de lo antes mencionado, para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2024, no se presentaron casos de conflicto de interés ni operaciones con partes relacionadas, lo cual es requerido en la Norma Técnica de Gobierno Corporativo (NPR-17). Este resultado refleja el compromiso y la diligencia de la institución en la implementación y seguimiento de las políticas de conducta ética y gestión antisoborno. La actualización del Instructivo de Conducta Ética, la notificación proactiva de posibles conflictos de interés y las Jornadas Anuales de Ética Gubernamental han sido fundamentales para mantener un entorno de transparencia y responsabilidad.

