

## **Informe de Actividades 2013 del FOVISSSTE**

### **Contenido**

#### **Introducción**

#### **I. Comisión Ejecutiva**

#### **II. Operación**

II.1 Otorgamiento de Crédito

II.1.1 Histórico de Colocación

II.2 Sorteo 2014

II.3 Oferta de Vivienda y Vinculación con el RUV

#### **III. Finanzas**

III.1 Estados Financieros

III.2 Operaciones Extraordinarias

#### **IV. Asuntos Jurídicos**

IV.1 Lo más relevante en el plano normativo

IV.2 En materia de regularización

IV.3 En materia de lo contencioso

IV.4 En materia de contratos

#### **V. Administración**

V.1 Recursos Humanos

V.2 Recursos Materiales

V.3 Capacitación

V.4 Eficiencia de la Estructura Orgánica

#### **VI. Planeación e Información.**

VI.1 Tecnologías de la Información

VI.2 Tablero de Control Estratégico

VI.3 Procesos y Calidad

#### **VII. Modernización Administrativa**

VII.1 Espacios de Contacto Ciudadano

VII.2 Equidad y Género

#### **VIII. Administración Integral de Riesgos**

VIII.1 Mejores Prácticas en materia de Administración Integral de Riesgos

## **Introducción**

En el ejercicio 2013, la Administración del Fondo de la Vivienda del ISSSTE centró sus esfuerzos en los 3 ejes de acción determinados en su Programa de Labores 2013:

1. Consolidar la visión e instrumentación de un Gobierno Corporativo: Ajustar la operación a los imperativos del mercado y a estrictos criterios y estándares de operación y control, para garantizar la mayor y mejor cobertura y la sostenibilidad del esfuerzo en el largo plazo.
2. Consolidar el programa de modernización e innovación, y
3. Consolidar la articulación interinstitucional con las dependencias y entidades federales, estatales, municipales y afiliadas al esquema de relación institucional que eficiente y transparente los flujos de recursos e información relacionados con las funciones sustantivas del Fondo.

Durante el ejercicio 2013, se originaron 79,135 créditos hipotecarios y de mejoramiento, mientras que los créditos formalizados al 31 de Enero de 2014, fecha del cierre, fueron 69,438, (Se incluyen 2,247 créditos de mejoramiento de vivienda), lo que significó una derrama de \$34,183.6 millones. Lo cual coadyuvó a reducir el rezago acumulado en la atención de la demanda de créditos.

En cuanto a la participación en los mercados financieros, durante el 2013 se realizaron tres emisiones bursátiles por alrededor de \$16,967 millones. A su vez se aprobó un mecanismo de Fondeo con Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) por \$6,000 millones que dan un total de \$22,967 millones que constituyen ingresos complementarios para el otorgamiento de crédito.

## I. Comisión Ejecutiva

Durante el Ejercicio 2013, la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE, celebró un total de 6 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria:

SESIÓN	FECHA
861 Ordinaria	19 de febrero
862 Ordinaria	25 de abril
863 Extraordinaria	29 de mayo
864 Ordinaria	25 de junio
865 Ordinaria	27 de agosto
866 Ordinaria	30 de octubre
867 Ordinaria	17 de diciembre

En todas las sesiones se contó con el quórum y el nivel de representatividad requeridos por la Ley del ISSSTE y su Estatuto Orgánico.

Se emitieron 168 acuerdos, 141 fueron informativos y 27 de aprobación. En la Sesión Ordinaria 867 del 17 de diciembre se reportaron, con datos al 30 de noviembre, 25 acuerdos en proceso, de los cuales, 6 corresponden al Programa "Terminemos Tu Casa... *con la suma de todos*".

Entre los Acuerdos aprobados por el Órgano de Gobierno, destacan por su relevancia en la operación del FOVISSSTE, los siguientes:

- Estados Financieros del ejercicio 2012, dictaminados sin salvedades, por el despacho de auditores externos.
- Informe Anual del ejercicio 2012 en el que se reportó:
  - El otorgamiento de 64,284 préstamos hipotecarios con una derrama de \$32,454 millones.
  - Cuatro emisiones en el mercado de capitales, por alrededor de \$19,000 millones.
- Se tomó conocimiento de las 3 emisiones de certificados bursátiles fiduciarios, denominados TFOVIS por un monto de \$16,967 millones.
- Determinación de un Remanente de Operación Definitivo distribuible del ejercicio fiscal del año 2012 por la cantidad de \$2,867 millones. Cantidad adicional a los \$2,503 millones, que se abonaron durante el año de 2012 como pago provisional de intereses a las subcuentas del Fondo de la Vivienda de las Cuentas Individuales de los trabajadores sujetos a la Ley del ISSSTE.
- Autorización para que la Administración del Fondo de la Vivienda aplique esquemas de pago, para lograr la recuperación de los montos otorgados a los acreditados a quienes se les otorgó un crédito por encima de su capacidad de pago.
- Modificación de los Programas de Crédito, Financiamiento y del Presupuesto de Ingresos y Egresos 2013 del Fondo de la Vivienda del ISSSTE; autorización de un mecanismo de fondeo con la Sociedad Hipotecaria Federal para llevar a cabo un Segundo Sorteo 2013 y otorgar tres mil créditos a personal de seguridad pública federal.

- Aprobación para su presentación en Junta Directiva de los siguientes documentos del FOVISSSTE para 2014:
  - Programa de Labores.
  - Programa de Crédito.
  - Programa de Financiamiento.
  - Presupuesto de Ingresos y Egresos.
  - Presupuesto de Gastos de Administración Operación y Vigilancia.

## II. Operación

### II.1. Otorgamiento de Crédito

La meta anual de crédito se sustentó en el Programa de Financiamiento, que contempló 6 esquemas de crédito: "Tradicional", "Con Subsidio", "Conyugal FOVISSSTE-INFONAVIT", "Pensiona2", "Alia2Plus", "Respalda2" y la acción de vivienda "Respalda2- M".

La primera tarea del ejercicio 2013 fue la realización del Sorteo de Créditos Tradicionales, con la publicación de la convocatoria el 15 de octubre de 2012 y el periodo de inscripción de solicitudes que permaneció abierto del 15 octubre hasta el 12 de noviembre. El sorteo se efectuó el 21 de noviembre de forma simultánea en el Distrito Federal y en las 31 Entidades Federativas.

El programa de crédito original para 2013 establecía metas en un escenario básico de 75 mil créditos que mas adelante fueron ampliadas hasta 90 mil créditos adicionando 15 mil créditos tradicionales:

	<b>Esquema</b>	<b>Escenario Básico</b>
1	Tradicional	45,000
2	Con Subsidio	1,500
3	Pensiona2	2,000
4	Conyugales	1,500
5	Alia2Plus	5,000
6	Respalda2	1,500
7	Respalda2 M	18,500
	<b>Total</b>	<b>75,000</b>

En el marco de la celebración del 40 aniversario del FOVISSSTE, se llevó a cabo con éxito el Sorteo de Créditos Tradicionales 2013, en donde se asignaron de manera aleatoria 45 mil solicitudes para créditos hipotecarios.

Ante el impulso y la participación de la FSTSE, el SNTE y otras organizaciones sindicales, el FOVISSSTE se ha modernizado, multiplicando y diversificando su oferta de crédito a favor de los trabajadores, transparentando y modernizando sus sistemas y procedimientos, creciendo rápidamente su capacidad para atender la demanda insatisfecha y ha enfrentado, también, la solución de la enorme problemática de su pasado.

El FOVISSSTE otorga créditos de una forma abierta y transparente, estas acciones son un acto de justicia para los trabajadores derechohabientes, siendo el FOVISSSTE una institución fuerte y de mucho prestigio.

El Sorteo se transmitió en vivo a través de Sky e Internet y se realizó de manera simultánea en las 32 ciudades capitales del país, además de en las sedes nacionales de la FSTSE y el SNTE.

Como hemos señalado se aprobó una ampliación de las metas 2013 con base al acuerdo de la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda que autorizó la modificación al programa de financiamiento, para incrementar en 15 mil créditos el esquema tradicional, beneficiando con ello a los trabajadores cotizantes y sus familias. Esta ampliación tuvo dos componentes (1) El segundo sorteo extraordinario 2013 con 12 mil créditos, y (2) el programa de créditos para personal de seguridad pública federal que contempló el otorgamiento de 3 mil empréstitos en 2013. FOVISSSTE en la continua pro-actividad para incursionar en nuevos esquemas de financiamiento, obtuvo recursos para la ampliación de la meta a través de un mecanismo de fondeo con Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) por \$6 mil millones.

## CRÉDITO

Resultados obtenidos en el ejercicio 2013, conforme a las líneas de acción comprometidas en los Programas de Crédito y de Financiamiento 2013.

ESQUEMA	FORMALIZADOS	ORIGINADOS EN TRÁMITE	TOTAL
TRADICIONAL	54,718	2,270	56,988
SUBSIDIOS	1,308	-	1,308
PENSIONADOS	2,092	-	2,092
CONYUGAL	1,461	41	1,502
ALIA2+ PLUS	6,877	399	7,276
RESPALDA2	340	26	366
RESPALDA2M	2,642	6,961	9,603
<b>TOTAL</b>	<b>69,438</b>	<b>9,697</b>	<b>79,135</b>

### II.1.1 Histórico de Colocación

En el siguiente cuadro se muestra la evolución observada en las operaciones crediticias del FOVISSSTE y la consiguiente derrama económica, durante el período 2007-2013.

Año	Créditos originados y/o formalizados	Derrama en millones \$
2007	71,240	22,414
2008	90,140	30,783
2009	100,082	47,491
2010	91,050	40,593
2011	75,163	34,404

2012	64,284	32,454
2013	79,135	34,184
<b>TOTAL</b>	<b>571,094</b>	<b>242,323</b>

## II.2 Sorteo 2014

El 8 de noviembre de 2013 se llevó a cabo el Sorteo de 34,150 créditos hipotecarios del esquema Tradicional para ser ejercidos en 2014. Por primera ocasión, el procedimiento aleatorio de selección contempla la prelación de los acreditados, es decir, que en caso de que éstos no formalicen en los tiempos y formas determinadas para este propósito, se cancelarán dichas solicitudes y se dará oportunidad a las subsecuentes que en el listado del Sorteo, aparecen.

### Solicitudes Ganadoras 2014

ESTADO	REGISTRO
AGUASCALIENTES	302
BAJA CALIFORNIA	950
BAJA CALIFORNIA SUR	770
CAMPECHE	198
CHIAPAS	982
CHIHUAHUA	569
COAHUILA	633
COLIMA	252
DISTRITO FEDERAL	7,216
DURANGO	574
GUANAJUATO	1,187
GUERRERO	969
HIDALGO	1,349
JALISCO	1,656
MÉXICO	4,122
MICHOACÁN	733
MORELOS	661
NAYARIT	618
NUEVO LEON	1,132
OAXACA	603
PUEBLA	874
QUERÉTARO	486

ESTADO	REGISTRO
QUINTANA ROO	547
SAN LUIS POTOSÍ	427
SINALOA	961
SONORA	736
TABASCO	848
TAMAULIPAS	525
TLAXCALA	310
VERACRUZ	2,104
YUCATÁN	503
ZACATECAS	353
<b>Total general</b>	<b>34,150</b>

### II.3. Oferta de Vivienda y Vinculación con el RUV

- **Registro de Oferta de Vivienda en el Sistema de Oferta de Vivienda (SIOV)**

En el Sistema de Oferta de Vivienda (SIOV) se realiza de forma electrónica a través de la extracción de datos inscritos en la plataforma del Registro Único de Vivienda RUV y se informa de manera mensual el acumulado de oferta de vivienda registrada con estatus disponible. Reporte con corte al 31 de diciembre de 2013.

CIERRE 2012 01/01/2011 AL 31/12/2012	1 <sup>er</sup> TRIMESTRE 2013 01/01/2012 AL 26/03/2013			2 <sup>o</sup> TRIMESTRE 2013 ABRIL - JUNIO			
Reporte por mes	DIC/ENE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
GRAN TOTAL	143,575	91,550	99,667	113,237	126,658	129,311	134,107
INCREMENTO/REGISTRO			8,117	13,570	13,421	2,653	4,796

3 <sup>er</sup> TRIMESTRE 2013 JULIO - SEPTIEMBRE			4 <sup>o</sup> TRIMESTRE 2013 OCTUBRE-DICIEMBRE		
JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
140,201	148,129	155,746	160,034	165,876	171,922
6,094	7,928	7,617	4,288	5,842	6,046

- **Sustentabilidad FOVISSSTE**

En cumplimiento a las Reglas de Otorgamiento de Crédito publicadas el 26 de septiembre de 2012, a partir del segundo semestre de 2013, los créditos originados para vivienda nueva, requieren de la



validación de sustentabilidad, para ello se determinó el uso y aplicación de ecotecnologías en la vivienda que garanticen el ahorro de agua, energía eléctrica, gas y residuos. Para facilitar la transición de la oferta que ya estaba registrada, algunas de las ecotecnologías se pusieron como obligadas y algunas otras como opcionales entre ellas el aislante térmico en Techos. A partir del 1 de julio de 2013 se incluye esta última como obligada en el paquete de sustentabilidad FOVISSSTE en las regiones climáticas donde aplica.

- **Actualización y Registro de Desarrolladores**

Con el fin de llevar un control de los oferentes de vivienda que permita al Fondo contar con datos básicos sobre las empresas desarrolladoras, se informa que en el 2013 solicitaron su registro 1,432 empresas de las cuales 1,318 cumplieron con los requisitos para su validaron y/o revalidaron y 114 permanecen en espera de su actualización.

- **Control de quejas de acreditados (Controversias entre acreditados y oferentes)**

La Jefatura de Servicios de Oferta de Vivienda (JSOV) tiene como una de sus funciones dar seguimiento a las quejas que se presenten entre desarrolladores y acreditados. Aún cuando a los acreditados se les invita a presentar sus quejas ante la PROFECO, en el Fondo se lleva a cabo un seguimiento, que permite ir evaluando el desempeño de los desarrolladores de vivienda registrados en el Fondo.

A continuación se presenta el estatus de las quejas registradas y atendidas en la Jefatura de Departamento de Análisis de Oferta de Vivienda en 2013:

	TIPO DE QUEJA	RECIBIDAS	RESUELTAS POR EL DESARROLLADOR	PENDIENTES
1	PEND. ENTREGA DE VIV.	107	11	96
3	VICIOS OCULTOS	27	3	24
4	PEND. SERVICIOS	21	0	21
5	PROBLEMA ESTRUCTURAL	4	2	2
6	NEGLIGENCIA	10	3	7
7	CAMBIO DE PRECIO	3	0	3
8	DEVOLUCIÓN DE ANTICIPO	24	1	23
9	CANCELAR CRÉDITO	6	2	4
12	OTROS	28	5	23
		<b>230</b>	<b>27</b>	<b>203</b>

- **Otorgamiento de claves tipo desarrollador para acceso al SIO**

Para facilitar el seguimiento de las operaciones en el Sistema Integral de Originación, se les otorga a los desarrolladores que están dados de alta en el padrón del FOVISSSTE y que así lo solicitan una clave de acceso. Es importante destacar que la JSOV al tener la relación con las empresas otorga las

claves, pero no les da el perfil para los distintos menús a los cuales tienen acceso. Este perfil lo otorga en ámbito de competencia la Subdirección de Finanzas y la Jefatura de Servicios de Formalización de créditos.

En el 2013 se otorgaron un total de 549 claves para 415 empresas registradas como oferentes del Fondo.

### III. Finanzas

#### III.1. Estados Financieros

#### BALANCE GENERAL INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 (CIFRAS EN PESOS)

CIFRAS PRELIMINARES

ACTIVO			PASIVO		
<b>CIRCULANTE</b>			<b>FONDO DE LA VIVIENDA</b>		
<b>DISPONIBILIDADES</b>		1,083,682,315.22			
<b>INVERSIONES EN VALORES</b>		9,454,006,768.24	Aportaciones a favor de los trabajadores (1972-1992)	2,352,126,739.43	
Títulos para negociar	7,140.00		Aportaciones a favor de los trabajadores 5% SAR	123,645,700,302.87	
Títulos recibidos en reporto	9,453,999,628.24		Aportaciones 5% SAR pendientes de cobro	1,610,303,260.19	
			Intereses provenientes del remanente de operación	3,619,287,500.04	131,227,417,802.53
<b>CARTERA DE CRÉDITO A LA VIVIENDA VIGENTE</b>			<b>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</b>		10,066,749,635.06
Cartera de crédito vigente	126,129,190,465.49				
Cartera en prórroga	603,183,041.13		<b>CRÉDITOS DIFERIDOS Y OTROS COBROS ANTICIPADOS</b>		0.00
<b>CARTERA DE CRÉDITO A LA VIVIENDA VENCIDA</b>	12,646,303,595.96				
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	139,378,677,102.58		<b>TOTAL PASIVO</b>		141,294,167,437.59
<b>ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGO CREDITICIOS</b>	(36,991,325,328.34)		<b>PATRIMONIO</b>		
<b>TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO (NETO)</b>		102,387,351,774.24	<b>PATRIMONIO GANADO</b>		
Derechos de Cobro (Neto)		28,071,046,273.97	Resultado neto		5,405,003,931.60
Otras cuentas por cobrar (NETO)		5,470,050,164.03			
<b>OTROS ACTIVOS</b>			<b>SUMA EL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		146,699,171,369.19
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles		233,027,181.04			
Otros activos		6,892.45			
<b>SUMA EL ACTIVO</b>		146,699,171,369.19			

## CUENTAS DE ORDEN

COMPROMISOS CREDITICIOS	3,520,417,954.50
FIDEICOMISO TFOVIS 09U	2,578,026,099.00
FIDEICOMISO TFDVIS 092U	3,145,900,782.00
FIDEICOMISO TFOVIS 093U	5,730,385,103.00
FIDEICOMISO TFBONHITO CFP2015042	5,740,766,375.00
FIDEICOMISO TFDVIS 10U	4,703,370,799.00
FIDEICOMISO TFOVIS 102-U	6,882,462,630.00
FIDEICOMISO TFOVIS 103-U	5,052,845,222.00
FIDEICOMISO TFOVIS 104-U	4,516,456,652.00
FIDEICOMISO TFDVIS 11-U	7,888,629,111.00
FIDEICOMISO TFDVI EII U	4,462,308,798.00
FIDEICOMISO TFOVIS11-2U	4,773,761,539.00
FIDEICOMISO TFOVIS 11-3U	5,578,427,214.00
FIDEICOMISO TFOVIS12-U	5,367,636,964.00
FIDEICOMISO TFOVIS12-2U	6,922,442,802.00
FIDEICOMISO TFOVIS12-3U	6,508,945,678.00
FIDEICOMISO TFOVIS12-4U	6,811,833,975.00
FIDEICOMISO TFOVIS 13-U	9,314,999,997.09
FIDEICOMISO TFDVIS 13-2U	10,674,089,401.63
FIDEICOMISO TFDVIS 13-3U	<u>6,347,192,583.00</u>
	113,000,481,724.72
FIDEICOMISO 10234 SHF-FDVISSSTEIINICIAL	1,616,600,169.74
FIDEICOMISO 10234 SHF-FDVISSSTEISUBSECUENTES	<u>3,686,708,757.99</u>
	5,303,308,927.73
<b>BIENES EN ADMINISTRACIÓN</b>	<b>118,303,790,652.45</b>
GARANTIAS RECIBIDAS POR OTORGAMIENTO DE CRÉDITO HIPOTECARIO	168,406,874,744.07
INTERESES DEVENGADOS NO COBRADOS PROVENIENTES DE CARTERA VENCIDA y EMPROBLEMADA	13,509,340,395.01
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO	26,513,083.71
ACTIVO FUO FOVISSSTE	294,784,893.34
PRESUPUESTO DE EGRESOS AUTORIZADO	816,351,387.49
PRESUPUESTO DE EGRESOS EJERCIDO	817,552,277.22
PRESUPUESTO DE EGRESOS POR EJERCER	-1,200,889.73

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL  
 POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013  
 (CIFRAS EN PESOS)

CIFRAS PRELIMINARES

<b>INGRESOS POR INTERESES</b>		11,657,377,170.59
Ingresos por intereses en inversiones	238,383,273.67	
Ingresos por intereses en créditos	7,325,236,488.53	
Ingresos indexación de créditos	4,093,757,408.39	
<b>GASTOS POR INTERESES</b>		(3,619,287,500.04)
Intereses del anticipo del remanente	(3,619,287,500.04)	
<b>MARGEN FINANCIERO</b>		8,038,089,670.55
<b>ESTIMACION PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS</b>		-
<b>MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS</b>	8,038,089,670.55	
<b>OTROS INGRESOS (EGRESOS) DE LA OPERACIÓN</b>		802,879,227.75
Comisiones y tarifas pagadas	(262,346,799.84)	
Otros ingresos (egresos) de la operación	1,351,987,128.45	
Apoyos de escrituración	(286,761,100.86)	
<b>TOTAL DE INGRESOS (EGRESOS) DE LA OPERACIÓN</b>		8,840,968,898.30
<b>Gastos de administración y promoción</b>		(817,552,277.22)
Servicios personales	(362,556,484.97)	
Materiales y suministros	(19,526,832.27)	
<b>Servicios generales</b>	(435,468,959.98)	
<b>RESULTADO DE LA OPERACIÓN</b>		8,023,416,621.08
Otros productos	864,344,798.65	
<b>OTROS GASTOS</b>	(3,482,757,488.13)	(2,618,412,689.48)
<b>RESULTADO NETO</b>		5,405,003,931.60

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

C.P. BLANCA ELVIA MARTINEZ MANZANO

JEFA DE SERVICIOS DE CONTROL Y  
REGISTRO DE OPERACIONES

L.C. MYRIAM LILIA LÓPEZ HERRAN

## INGRESOS

Resultados alcanzados en el ejercicio 2013, conforme a las metas comprometidas en los indicadores registrados en el Programa de Trabajo 2013.

- **Ingresos por aportaciones del 5% SAR – FOVISSSTE**
- **Ingresos por recuperación de cartera hipotecaria**
- **Recuperación de cartera hipotecaria vencida fuera del sector**

RECAUDACIÓN ACUMULADA EN 2013 (miles)	
<b>INGRESOS SAR 5%</b>	13,272,535
PRESUPUESTO A DICIEMBRE DE 2013	13,352,612
DIFERENCIA	-80,077
VARIACIÓN PORCENTUAL	-0.60%
<b>INGRESOS AMORTIZACIONES 30%</b>	26,254,385
PRESUPUESTO A DICIEMBRE DE 2013	26,088,518
DIFERENCIA	165,867
VARIACIÓN PORCENTUAL	0.64%
<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA HIPOTECARIA VENCIDA FUERA DE SECTOR</b>	225,295
PRESUPUESTO A DICIEMBRE DE 2013	231,097
VARIACIÓN PORCENTUAL	-2.51%

### III.2 Operaciones Extraordinarias

Emisiones bursátiles TFOVIS y otros mecanismos de fondeo.

Dando continuidad al objetivo de obtener mayores recursos para incrementar el número de créditos a sus derechohabientes, el FOVISSSTE permanece en los mercados de capital como uno de los emisores más significativos con calificaciones "AAA".

Asimismo obtuvo las más elevadas calificaciones, de las agencias calificadoras de valores que operan en México.

En 2013 el Fondo emitió 16,967 millones en instrumentos TFOVIS. No obstante las condiciones económicas, el mercado continúa reconociendo al FOVISSSTE con excelentes condiciones de demanda, a través de una elevada participación en sus emisiones bursátiles.

El FOVISSSTE se reafirma como uno de los principales originadores y administradores de hipotecas, apoyando el empleo en la industria de vivienda mexicana, el crecimiento económico y el bienestar de las familias de sus acreditados y, en general, de todos los mexicanos.

FOVISSSTE en la continua proactividad para incursionar en nuevos esquemas de financiamiento, obtuvo recursos para la ampliación de la meta a través de un mecanismo de fondeo con Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) por 6 mil millones de pesos.

#### RESUMEN DE COLOCACIONES BURSATILES EN 2013

Esquema	Clave	Monto MDP	Denominación	Plazo	Tasa de Interés
Emisión Bursátil	TFOVIS 13 U	6,878	UDIS	30 años	2.58
Emisión Bursátil	TFOVIS 13 2U	4,631	UDIS	30 años	3.23
Emisión Bursátil	TFOVIS 13 3U	5,459	UDIS	30 años	3.74
Mecanismo de Fondeo	FONDEO SHF	6,000	M.N.	15 años	7.86

#### IV. Asuntos Jurídicos

La conducción de los Asuntos Jurídicos se abordó, en términos de generar respuesta a la problemática del Fondo a fin de brindar certidumbre para el futuro de la Institución en tanto entidad financiera con vocación social.

##### IV.1 Lo mas relevante en el plano normativo

- a) La conducción del proceso de creación del Acuerdo 5657.862.2013 de 25 de abril por el que la Comisión Ejecutiva brinda una salida accesible para los acreditados inmersos en el conflicto social denominado créditos en demasía.
- b) La argumentación jurídica del Acuerdo 5702.865.2013 de 27 de agosto mediante el cual la Comisión Ejecutiva aprueba la cancelación de 27,916 créditos como efecto del transcurso del tiempo; al respecto al principio de legalidad en el orden público y la supremacía de la autonomía de la voluntad en el orden privado, cuidando siempre la integridad patrimonial del Fondo.
- c) La sustentación técnica del Acuerdo 5710.865.2013 de fecha 27 de agosto por el que la Comisión Ejecutiva, autoriza administrar la enajenación de 688 locales comerciales que dará al Fondo la oportunidad para regularizar su situación jurídica y allegarse por lo menos \$119'350,000.00.
- d) El impulso y concreción del Acuerdo en virtud del cual, la Comisión Ejecutiva, aprueba la implementación del Modelo Integral de Cobranza Social que redundará en plantear posibilidades y dar opciones de productos de solución a los acreditados, además de generar un instrumento para abatir las observaciones que los distintos órganos fiscalizadores señalan al Fondo en esta materia.

- e) La elaboración del Manual de funcionamiento y organización del Grupo de Trabajo de Atención a Acreditados, herramienta fundamental para dar sentido a la actividad y certidumbre al resultado en la propuesta de soluciones a problemática sin normatividad específica y sustento al manejo del otorgamiento de créditos no aleatorios.
- f) La conducción del proceso de normalización de Manuales de procedimientos y Reglas de crédito ante COMERI.
- g) Elaboración de iniciativas de reforma a la Ley del ISSSTE tendentes al otorgamiento del segundo crédito; la posibilidad de suscripción de convenios con Entidades Federativas y Municipios y el otorgamiento de créditos en pesos.
- h) La emisión de criterios jurídicos generales para interpretación de la normatividad a fin de agilizar la resolución de problemas planteados en los Departamentos de Vivienda. (cinco circulares).

#### **IV.2 En materia de regularización**

- a) Otorgamiento de 278 escrituras de transmisión de propiedad dentro del esquema de vivienda financiada, frente a 148 en 2012.
- b) 2,222 cancelaciones de garantía hipotecaria, frente a 2,050 gestionadas en 2012.
- c) Formalización de 33,383 cesiones de derechos por Crédito Inmobiliario, lo que permite la administración del crédito, la defensa del patrimonio de FOVISSSTE y la cancelación de garantía hipotecaria.
- d) Seguimiento de la tarea de recuperación de testimonios, logrando 8,500, frente a 6,369 en 2012.
- e) Asunción de tareas de atención a acreditados para encauzar la solución de problemáticas derivadas de irregularidades diversas, entre las que se encuentran, Estadio en Guadalajara, VIMAS y Girasoles en Chihuahua, Magisterio Veracruzano en Veracruz, problemáticas individuales, créditos en demasía, etc.

#### **IV.3 En materia de lo contencioso**

- a) Recuperación de \$70'000,000.00 aproximadamente, por la vía judicial, que por primera vez en la vida del Fondo se intentó.
- b) Reordenamiento y fijación de criterios para la representación judicial del Fondo a través de la acción de despachos particulares.
- c) Atención a las múltiples quejas de Derechos Humanos como producto de la ineficiente actuación histórica del Fondo en el diseño, otorgamiento y recuperación de créditos.

#### IV.4 En materia de contratos

- a) Involucramiento formal y material en la implementación de los distintos mecanismos de fondeo para el otorgamiento de créditos; antes de 2013, la participación de la Subdirección de Asuntos Jurídicos solo era formal.
- b) Reformulación del convenio de colaboración con la Asociación Nacional de Notariado Mexicano.

#### V. Administración

##### V.1. Recursos Humanos

#### DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2013

##### Nómina y Prestaciones:

Al cierre del mes de noviembre la ocupación del personal fue de la siguiente manera:

Estructura de Mando	Operativo de Confianza	Operativo de Base	Honorarios	Total
84	249	515	29	<b>877</b>

Durante el periodo enero a noviembre de 2013 se realizaron los siguientes movimientos de personal:

Movimientos de Personal	N° de casos
Bajas	73
Bajas, Terminación de Vigencia (Honorarios Asimilados)	27
Licencia sin goce de sueldo por asuntos particulares	3
Licencia con goce de sueldo prejubilaria	4
Reanudación de labores de licencia sin goce de sueldo	4
Altas	58
Altas a Honorarios (Reingreso con antecedentes)	27
Altas a Sueldos (Reingreso con antecedentes)	16
Promociones	184
Cambio de adscripción o centro de trabajo	74
Cambio de RFC y/o homonimia	7
<b>Total</b>	<b>477</b>



Asimismo, se elaboraron 22 nóminas ordinarias que incluyeron un total de 19,331 pagos para el personal Operativo, Mando Medios y Superiores y del personal contratado por honorarios asimilados a salarios; además 17 nóminas extraordinarias con un total de 1,911 pagos.

De igual forma se atendieron las solicitudes de pago de las siguientes prestaciones económicas:

Ayuda para pago de lentes	609 casos.
Ayuda para guardería	26 casos
Ayuda por muerte de un familiar	15 casos

Asimismo dando cumplimiento en tiempo y forma, de acuerdo con la autorización de las autoridades, en la segunda quincena de octubre, se pagó el retroactivo generado por el incremento al tabulador de sueldos del personal operativo, de los siguientes conceptos: Turno Opcional, Despensa, Previsión Social Múltiple, Ayuda de Comedor, Ayuda por Servicios, Compensación Garantizada, Prima Vacacional, Tiempo Extraordinario, Riesgos Profesionales, Empleado del Mes, Compensación por desarrollo y Capacitación, Compensación por Antigüedad, Estímulos por Puntualidad, Asistencia, Desempeño y Merito Relevante.

También se atendieron, 5,636 solicitudes de servicios, entre otras se consideran las siguientes:

- Hojas únicas de servicio
- Constancias de evolución salarial
- Constancias de servicios
- Constancias de descuento de crédito FOVISSSTE
- Constancias de descuentos de préstamos ISSSTE
- Registro Permisos con Goce de Sueldo, Justificaciones de incidencias, permisos y vacaciones a fin de no generar descuentos indebidos.

Se elaboraron 106 Diplomas como reconocimiento de antigüedad para el personal de base y confianza, realizándose el pago correspondiente.

Se coordinó la Colecta de la Cruz Roja Mexicana en los meses de marzo y abril entre el personal de mandos medios y superiores, así como con el personal operativo, recaudando un total de \$67,295.00 (sesenta y siete mil doscientos noventa y cinco pesos 00/100 m.n.).

### **Relaciones Sindicales**

Se llevó a cabo la instalación de las Subcomisiones Mixtas, asimismo de manera conjunta con la representación sindical se han realizado las Sesiones de acuerdo al calendario establecido, tanto con el Comité que concluyó en el mes de julio así como con el que inicio en agosto 2013.

De manera conjunta se coordina con la Sección XLII del SNTISSSTE y la Sección 30 del SITISSSTE, el Programa de Premios, Estímulos y Recompensas, mediante el cual se evalúa el desempeño del personal operativo de base y confianza en el periodo del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2013; éste se encuentra en proceso.

Se atendieron las peticiones de apoyo para la realización de diversos eventos, tales como: Rosca de Reyes, Día del Niño, Día de las Madres, Día del padre, Día de la Secretaria, "Toma de Protesta del nuevo Comité", Día del trabajador del ISSSTE y los Juegos Deportivos Regionales.

## Atención a las Auditorias

De acuerdo a las solicitudes de información, se atendió tanto a los auditores externos como al Órgano Interno de Control, llevando a cabo las acciones necesarias para solventar las observaciones, en algunos casos se debe de continuar en el ejercicio 2014.

Se presentó la información necesaria en la revisión que realizaron las Calificadoras, así como a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Se atendió la auditoría de renovación de la certificación en la Norma Oficial Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres CNM-R-025SCF-2012, el 4 de junio de 2013, en la que se revisaron los siguientes rubros: fomento de igualdad y no discriminación, reclutamiento y selección, permanencia en el trabajo, salarios, incentivos y compensaciones, movilidad vertical, clima laboral y formación y capacitación. Se obtuvo la calificación aprobatoria y se mantuvo la certificación con vigencia del 24 de junio del 2013 al 24 de junio de 2017.

Se participó en la reunión del Grupo de Trabajo en Equidad de Género y se apoyó en la realización de la Encuesta de Acoso y Hostigamiento Sexual, se realizó la difusión del Manual de Equidad de Género y de la Política, Objetivos, Metas y Acciones a Favor del Personal 2013-2014 y de la Conferencia de Derechos Humanos dirigida a mandos medios y superiores del FOVISSSTE, se invitó a todo el personal del Fondo para la obra de teatro "Tráfico de Mujeres".

## V.2. Recursos Materiales

Las contrataciones y procedimientos correspondientes al ejercicio 2013 son los siguientes independientemente de los pedidos y compras menores:

PROCEDIMIENTO	
INVITACIÓN A CUANDO MENOS 3 PERSONAS	28
LICITACIONES PUBLICAS	3
ADJUDICACIÓN DIRECTA <b>CONTRATOS DE SERVICIOS</b>	304

El área de Servicios Generales llevó a cabo la supervisión de 40 contratos de los cuales 19 corresponden a la zona metropolitana para la prestación de los servicios recurrentes de: seguridad y vigilancia, telefonía celular, suministro de agua purificada, servicios de radiocomunicación, mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de oficina, de bombeo, vehiculares, macetas, macetones, jardineras y todas las áreas verdes, sistema de fuerza ininterrumpible ups, plantas de emergencia, transformadores, elevadores, máquina de impresión en offset presteck 34-DI, equipo de aire acondicionado de precisión del site, detección de humo, circuito cerrado de televisión, bandas de rayos X, arcos detectores de metales, mantenimiento a impresora Xerox docucolor 260, equipo de sonorización del sistema de alerta sísmica y conexión al edificio sede, lavado de cisternas y mantenimiento a extintores, 7 contratos a nivel nacional para la prestación de los servicios de limpieza integral de las oficinas, valija y paquetería, seguridad y vigilancia, fumigación, fotocopiado, vales de gasolina y mantenimientos preventivos y correctivos al equipo de aire acondicionado, aire lavado, sistemas de extracción, y -14- contratos de mantenimiento y adecuación de espacios entre los cuales

se destacan proyectos ejecutivos para la remodelación del edificio anexo y Departamento de Vivienda en el Estado de Veracruz, trabajos de mantenimiento y conservación Departamento de Vivienda de Veracruz, trabajos de mantenimiento y conservación adaptación de espacios oficinas administrativas en el edificio anexo, colocación de puertas corredizas de cristal para el piso 10 y 11, suministro y colocación de toldo retráctil para el piso 11, suministro e instalación de barandal en terraza del piso 11, instalación de cocineta y mantenimiento de mamparas en el auditorio, remodelación sala de juntas del piso 7, mantenimiento del site e instalación de barandal perimetral en azotea piso 11, trabajos de adecuación de oficinas administrativas pisos 4, 7, 8 y bodega, suministro e instalación de muro móvil corredizo en aula ejecutiva P.B. y suministro y colocación de plafón modular y trabajos de mantenimiento y conservación en el Estado de México.

### **Consultorio Médico.**

Se aplicaron las campañas de vacunación contra influenza, papanicolaou, papiloma humano, sarampión, hipertensión arterial, diabetes tipo II, VIH. Haciendo un total de 240 pacientes en estas campañas; se otorgaron 1,494 consultas médicas.

### **Actividades de Protección Civil:**

Se realizaron 25 cursos de capacitación en materia de protección civil.

Se actualizó el portal web de Protección Civil del FOVISSSTE.

Durante el mes de septiembre se llevó a cabo la inauguración de la “2da. Semana Nacional de Protección Civil del FOVISSSTE”, presidiendo la mesa de autoridades para el evento el Vocal Ejecutivo del Fondo de la Vivienda del ISSSTE el Lic. José Reyes Baeza Terrazas. Video capacitación: “Introducción a la Protección Civil” impartida por el T.U.M Martin Limón Quezada, Coordinador de Capacitación de la Unidad de Protección Civil de la Delegación Miguel Hidalgo. (11:00 am. a 14:00 pm.), evento transmitido por primera vez a toda la República Mexicana.

El 19 de septiembre se llevó a cabo el Macro simulacro: evacuándose 515 personas en oficinas centrales, edificio anexo y bodega en un tiempo promedio a los 4.0 minutos (10:00-10:30 am.), y en los Departamentos de Vivienda del Interior de la República se desalojaron 2,040 personas con un tiempo promedio de acuerdo a su tipo de inmueble, fue de 2:00 minutos, así mismo no se contó con la participaron de 10 Departamentos de Vivienda.

### **Imprenta Digital;**

Se elaboraron diseños y trabajos para las todas las áreas del FOVISSSTE, a fin de atender: ferias de vivienda, programas de crédito, sorteos de crédito, campañas de difusión, campañas de capacitación, contacto ciudadano, papelería membretada, trípticos, dípticos, carteles, servicio de video, tarjetas de presentación, banners, pendones, cuadernillos, tarjetones, personificadores, portadas para C.D., cédulas, invitaciones, diplomas, manuales, libros, recibos de nómina; derivado de los trabajos realizados se ha logrado ahorros para el FOVISSSTE de \$ 1'366,078, aproximadamente comparados con los precios de mercado.

### Archivo de concentración;

Durante este periodo, previa programación diversas áreas llevaron a cabo las Bajas Definitivas con relación a los trabajos de depuración de archivos realizados en el Archivo de Concentración, apeándose a los lineamientos señalados y acudiendo a las instalaciones del Archivo de Concentración, revisando y depurando en todos los casos la totalidad de sus expedientes identificados contenidos en las instalaciones de dicho archivo, dando atención a 27 préstamos de expedientes, 2 supervisiones, 13 asesorías e inventario general por expedientes haciendo un total de 19,597 cajas, 41 evaluaciones de encuesta de satisfacción del servicio, la calificación se reportó como “excelente”, en cuanto al tiempo, servicio proporcionado con calidad y eficiencia, así como atención personalizada y la instalaron 100 anaqueles dobles en la bodega 1 de Tláhuac, para organizar las transferencias primarias por área y para su conservación y cuidado de cajas.

### Oficina de almacén;

Durante enero al mes de octubre del año en curso se atendieron 662 vales de consumo de almacén, para las diversas áreas de oficinas centrales e interior de la república, con un importe aproximado de \$ 12'248,917.76 (Doce millones doscientos cuarenta y ocho mil novecientos diecisiete pesos 76/100 M.N.).

### V.3. Capacitación

Durante el periodo enero-noviembre se capacitó a 778 trabajadores, lo que representa el 100.7% con relación a la meta de capacitar en por lo menos un curso a cada trabajadora o trabajador.

Así mismo, mediante el Campus Capacitación FOVISSSTE se capacitó principalmente al personal de los Departamentos de Vivienda, tanto del FOVISSSTE como del ISSSTE a través de 7 cursos en línea.

		Trabajadores	Participantes	Horas de Capacitación acumuladas
Acumulado al mes de noviembre 2013	FOVISSSTE	778	2,109	26,368
	ISSSTE	259	914	9,182
	<b>Total</b>	<b>1,037</b>	<b>3,023</b>	<b>35,550</b>

Al mes de noviembre se han llevado a cabo 127 acciones de capacitación de manera presencial y en línea de acuerdo a los siguientes temas:

De inducción	5
De fortalecimiento del desempeño / Tecnología Informática Avanzada	20
De actualización	68
Desarrollo Humano	34

Adicionalmente el 7 de noviembre de 2013 se envió a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos del ISSSTE el Programa Anual de Capacitación 2014 del Fondo de la Vivienda del ISSSTE, con las necesidades de capacitación de las distintas áreas que conforman el Fondo, las cuales remitieron sus necesidades de capacitación a través del llenado y entrega por parte del personal de mando de la "Matriz de Congruencia y Coherencia", así mismo el personal operativo de base y confianza manifestó sus necesidades de capacitación mediante el llenado de una cédula.

#### **V.4. Eficiencia de la Estructura Orgánica**

##### **Diagnóstico Institucional**

Con base en la aplicación de las disposiciones en materia de modernización administrativa emitidas por las Secretarías de la Función Pública, y de Hacienda y Crédito Público en diciembre de 2012, a partir del año siguiente el FOVISSSTE llevó a cabo una revisión minuciosa con enfoque de procesos para evaluar su operación así como su estructura orgánico-funcional. Asimismo, se revisaron los procesos sustantivos que forman parte del Macroproceso de Crédito Hipotecario, mismo que se utilizó como herramienta para el llenado de los cuadros diseñados por las citadas dependencias que norman el gasto público.

##### **Mejora de la Eficiencia Organizacional**

Los trabajos para llevar a cabo la mejora de la Eficiencia Organizacional iniciaron con entrevistas a funcionarios, con la finalidad de hacer un comparativo de las funciones que se realizan durante la operación y las asignadas a cada Unidad Administrativa en el Reglamento Orgánico del FOVISSSTE. Los resultados permitieron revisar las funciones de acuerdo a la nueva estrategia y misión del Fondo, clasificar las funciones de acuerdo al impacto en el cumplimiento del objetivo institucional de este organismo, detección de principales áreas de oportunidad de acuerdo al diagnóstico funcional, validación de mapas funcionales con subdirecciones, diseño de propuesta de realineación organizacional de acuerdo a diagnóstico funcional y a la visión estratégica del FOVISSSTE.

Derivado de lo anterior, se presentó la propuesta de reestructura organizacional, se realizaron evaluaciones a funcionarios identificando los talentos humanos y proponiendo los respectivos planes de desarrollo, así como la definición de los nuevos perfiles y descripciones de puestos acordes a las funciones actuales y futuras.

## **VI. Planeación e Información**

### **VI.1. Tecnologías de la Información**

#### **Desarrollo de Aplicaciones**

Se generaron diversos aplicativos de apoyo para facilitar la operación del FOVISSSTE así como para hacer más fácil la consulta de información por parte de los derechohabientes, por ejemplo la consulta de estados de solicitudes desde el portal, se inició con las actividades para generar el esquema de interoperabilidad ISSSTE-FOVISSSTE que pretende facilitar el intercambio de información así como de consultas a base de datos por parte de ambas instituciones. Se mejoraron los accesos a través del portal para consulta de entidades financieras, dispositivos móviles, directorio interno y se generó el portal de protección civil para informar a los trabajadores de las medidas necesarias en caso de un siniestro así como dar a conocer información relevante.

#### **Renovación Tecnológica**

Se culminó el diseño de la nueva plataforma informática con base en la estrategia de Servicios Administrados de Equipos de Cómputo, Telecomunicaciones, Red Voz y Datos, Equipos de Cómputo en Áreas Operativas y Servicio de instalación de 35 nodos de red para equipos de impresión en los Departamentos de Vivienda, cuyo objetivo será reducir la obsolescencia tecnológica y el pago de contratos de soporte por mantenimiento de equipo obsoleto.

Se realizó el cambio de antivirus institucional uniéndonos al licenciamiento del ISSSTE, contratando únicamente el servicio de instalación de dicho antivirus en cada uno de los equipos con los que cuenta el edificio principal del FOVISSSTE así como su edificio anexo.

#### **Administración de Proyectos**

Durante el 2013 inició el proyecto de transferencia del conocimiento que pretende tomar control de los sistemas sustantivos del FOVISSSTE. Al respecto se concluyeron las etapas de diseño y planeación y el avance general de proyecto fue de alrededor de 35%, lo que permitirá solventar distintas observaciones de la CNBV. Cabe destacar que durante este periodo se tomó control de la ejecución del Sorteo de Créditos Tradicionales 2014 y se administró su código fuente así como el sistema en general.

Se documentaron los procesos prioritarios del Sistema Integral de Información FOVISSSTE (SIIF) los cuales son operados por el personal de las diferentes áreas del fondo.

Se estableció un mecanismo de atención de requerimientos al SIIF para validar su correcta ejecución y aceptación por parte de las áreas usuarias.

Se obtuvo acceso a las bases de datos productivas del SIIF para realizar consultas y validar la información ahí contenida

#### **Mejoras de Sitios Web**

En el año 2013 se desarrollaron diversas estrategias y líneas de acción, dentro de las cuales se encuentran:

- En el mes de enero se efectuó la revisión y actualización de los contenidos, por las áreas responsables de su publicación, a fin de garantizar la vigencia de los mismos.
- Se transmitieron 13 videoconferencias y 19 videocapacitaciones, a las cuales se puede acceder desde cualquier lugar de la República, sin restricción de horario.
- Se puso a disposición de los Inversionistas 1,051 nuevos Informes Bursátiles.

- Difusión documental y en video de los Programas de Créditos, que ofrece el FOVISSSTE a su derechohabencia, facilitando en gran medida su accesibilidad.
- Consolidación de la intranet en la sección Expresión FOVISSSTE, la cual proporciona una opción de mayor integración y comunicación de todo el personal, incluyendo al que labora en los Departamentos de Vivienda, ubicados en los distintos Estados de la República.
- Se atendieron 131 solicitudes llevando a cabo un total de 1,221 publicaciones.
- Se dio amplia difusión al 2° Sorteo Extraordinario de Vivienda 2013, realizado el 26 de Julio, publicando resultados el mismo día.
- Se promovieron oportunamente las Ferias de Vivienda realizadas en distintos lugares de la República, facilitando al derechohabiente encontrar su casa ideal.
- El Portal Institucional cuenta con un total de 3,877 contenidos entre documentos, tablas, imágenes y vínculos, mediante los cuales ofrece a los Acreditados, Derechohabientes, Promotores, Instituciones Financieras, Inversionistas, Notarios, Personal y Público en General, información actualizada.
- Se realizó el Sorteo de Créditos Tradicionales 2014, el 8 de Noviembre, con éxito, publicando los resultados a nivel nacional de manera inmediata.

### **Contratación de Servicios**

Se contrató el servicio de auditoria de seguridad informática para la plataforma de TI para el sorteo de créditos tradicionales del FOVISSSTE 2014, esto evitó alteraciones al código, modificaciones a la base de datos, con el propósito de afectar el sistema u otorgar cualquier beneficio indebido a individuos mediante la asignación de créditos por otros métodos no convencionales como los ataques informáticos (hackeo), de ingeniería social o de tráfico de influencias que contravengan el método establecido que es el sistema de asignación aleatoria o sorteo.

## VI.2. Tablero de Control Estratégico

Durante el año se estableció una Planeación Estratégica adecuada con la actualización, creación y supervisión de los Indicadores de Gestión reportados y supervisados por la Secretaría de la Función pública, así como su órgano superior de FOVISSSTE (ISSSTE). Se crearon los mecanismos para el Programa de Trabajo para la difusión de las metas y objetivos estratégicos al personal del Fondo y público en General.

### Avance del cumplimiento de Indicadores de las metas de los indicadores del Programa de Trabajo 2013

Indicador	Método de Cálculo	Meta Anual	Resultado
Participación de la cartera vencida total en la composición de la cartera hipotecaria	Número de créditos en cartera vencida total / Número de créditos totales que conforman la cartera hipotecaria X 100	9.90%	8.90%
Eficiencia de cobro global (recuperación de pagos de créditos en firme)	Ingresos del período por concepto de 5 por ciento de aportación patronal + ingresos del período por concepto del 30 por ciento de salario base de los acreditados / Total a recibir en el período por concepto de 5 por ciento y 30 por ciento X 100	95%	100%
Avance financiero del programa de créditos hipotecarios autorizado	Monto ejercido por créditos otorgados en el período / Monto total autorizado del programa de créditos hipotecarios X 100	100%	84.20%
Avance físico del programa de créditos hipotecarios autorizado	Número de créditos formalizados en el período / Número total de créditos autorizados del programa de créditos hipotecarios autorizado X 100	100%	71%
Ingresos obtenidos con respecto a la meta	Ingresos obtenidos en el período / Ingresos estimados en el período X 100	100%	104%
Erogaciones realizadas con respecto a la meta	Egresos acumulados al período / Meta de egresos al período X 100	100%	85%



En cuanto a la recuperación por concepto de créditos y aportaciones de derecho-habientes, se logró un ingreso por \$39,528 millones, lo que en porcentajes representó un 100 por ciento de la meta prevista de \$39,452 millones. Este resultado se debió principalmente a dos factores; primero a que se ha mantenido y mejorado el proceso de cobro a las diferentes dependencias y entidades gubernamentales, tanto federales como estatales; y segundo, al crecimiento natural de este rubro, derivado del mayor monto ejercido por otorgamiento de créditos respecto de los realizados en años anteriores, en tanto que de manera global, los ingresos ascendieron a \$41,025 millones, monto que incluye \$1,497 millones por concepto de Otros Ingresos, lo que significó un avance de 105 por ciento, respecto a la meta anual programada de 100 por ciento, ya que, con los nuevos programas de cobranza a dependencias y entidades, es altamente factible alcanzar esta meta. Asimismo, los gastos administrativos y operacional sumaron \$1,766 millones, es decir un avance de 85 por ciento del monto autorizado, destacando la inversión en equipo de cómputo que coadyuvará a la automatización de procesos y eficientar áreas de oportunidad en procesos críticos en la operación del FOVISSSTE.

### **VI.3 Procesos y Calidad**

#### **Certificaciones**

##### **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2008**

Durante el mes de diciembre, el Organismo de Certificación QS MEXIKO AG, llevó a cabo la Auditoría del segundo seguimiento con cambio de alcance de los Procesos: “Control de la Ejecución del Sorteo de Créditos de Vivienda”; “Cancelación de Garantías Hipotecarias”; “Recaudación, Marcaje Inicial y Subsecuente de Aportaciones del 5%”; “Elaboración, Integración y Seguimiento del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)”, y “Habilitación de Inconsistencias derivadas de la Revisión y Validación del Expediente de Crédito”, en los cuales no fue detectada desviación alguna, razón por la cual el día 30 de dicho mes se emitió la recomendación para mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el FOVISSSTE, conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2008, recomendándose, asimismo, otorgar nuevos certificados tomando en cuenta el cambio de alcance de certificación.

De esta forma, el FOVISSSTE reafirma su compromiso de transformación y modernización institucional, al continuar con el fortalecimiento de sus procesos sustantivos mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, todo ello con el fin de garantizar a la derechohabiente procesos eficientes, equitativos y transparentes.

#### **Empresa Socialmente Responsable (ESR)**

El FOVISSSTE avanzó en la mejora continua que durante el 2013, le permitió mantener el Reconocimiento como Entidad Promotora ESR.

### **VII. Modernización Administrativa**

#### **VII.1 Derechohabiente Atendida en Espacios de Contacto Ciudadano**

Resultados obtenidos en el ejercicio 2013, conforme con las metas y líneas de acción comprometidas en el Programa de Trabajo 2013.

##### **Derechohabiente atendida en el espacio de contacto ciudadano en oficinas centrales.**

PROGRAMA DE TRABAJO 2013		DERECHOHABIENCIA ATENDIDA EN EL ESPACIO DE CONTACTO CIUDADANO (REAL)	
MES	PROYECCIÓN REPORTADA	DERECHOHABIENCIA ATENDIDA EN 2013	PORCENTAJE ALCANZADO CON RELACIÓN A PROYECCIÓN
ENERO	8,429	5,452	65%
FEBRERO	7,670	4,351	57%
MARZO	6,781	4,098	60%
ABRIL	6,436	6,197	96%
MAYO	5,456	4,546	83%
JUNIO	4,598	3,433	75%
JULIO	4,917	4,415	90%
AGOSTO	7,607	3,612	53%
SEPTIEMBRE	5,972	2,861	48%
OCTUBRE	6,274	3,717	59%
NOVIEMBRE	6,046	3,495	58%
DICIEMBRE	3,521	2,235	63%
<b>TOTAL</b>	<b>73,707</b>	<b>48,412</b>	<b>66%</b>

Cabe hacer la aclaración que si bien la cifra proyectada para el ejercicio en 2013 refiere un porcentaje alcanzado de 66%, en realidad la cifra de atención fue cumplida en un **100%** porque los 48,412 derechohabientes que acudieron al Espacio de Contacto Ciudadano de Oficinas Centrales fueron atendidos en su totalidad.

**Solicitudes de información atendidas para dar cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG).**

PROGRAMA DE TRABAJO 2013		SOLICITUDES ATENDIDAS (REAL)	
MES	PROYECCIÓN REPORTADA	SOLICITUDES ATENDIDAS EN 2013	PORCENTAJE ALCANZADO CON RELACIÓN A LA PROYECCIÓN
ENERO	13	15	113%
FEBRERO	16	18	113%
MARZO	24	13	54%
ABRIL	16	30	188%

PROGRAMA DE TRABAJO 2013		SOLICITUDES ATENDIDAS (REAL)	
MAYO	16	21	131%
JUNIO	16	19	119%
JULIO	16	16	100%
AGOSTO	16	21	131%
SEPTIEMBRE	16	11	69%
OCTUBRE	16	21	131%
NOVIEMBRE	16	25	156%
DICIEMBRE	8	11	138%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>221</b>	<b>117%</b>

Al igual que con la proyección realizada para el indicador que antecede, en el caso de las solicitudes de información en el marco de la LFTAIPG, todas las recibidas fueron atendidas en su totalidad.

## VII.2. Equidad de Género

### MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO

En diciembre de 2012, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) presentó a todas las Instituciones certificadas y/o en proceso de certificación, el nuevo Modelo de Equidad de Género MEG:2012; informando de su entrada en vigor a partir de enero de 2013. Esta versión presenta cambios tanto de orden estructural como metodológico, incluyendo las perspectivas contemporáneas de los derechos fundamentales y de la agenda internacional en equidad de género, convirtiéndola en una herramienta que posibilita el cumplimiento de los instrumentos internacionales en la materia, a los que FOVISSSTE esta obligado a dar atención dentro del ámbito de su competencia.

Ahora, en el clausulado del MEG:2012, se visibilizan y articulan la transversalidad de la perspectiva de género, el respeto a las diferencias y una apuesta por la prevención y combate de toda forma de violencia, hostigamiento y discriminación. Derivado de lo anterior, la Política Institucional deberá cambiar para agregar conceptos tales como responsabilidad social; conciliación entre la vida familiar y laboral; respeto a los derechos humanos y la clara manifestación de la organización contra todo tipo de violencia.

También, cambian las atribuciones del Grupo de Trabajo en Equidad de Género y se adicionan elementos al Diagnóstico Organizacional con Perspectiva de Género, a fin de analizar la percepción del personal respecto de la cultura y el clima de la organización.

### ENCUESTA SOBRE EL CONOCIMIENTO DEL MEG, AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN Y ENTREGA DEL CERTIFICADO DEL MODELO.

Derivado de que continúa el proceso de migración del Sistema de Gestión Institucional a la nueva versión del Modelo de Equidad de Género, la encuesta en comento quedó sin efecto, sin embargo se estima realizar durante el primer trimestre de 2014 la "1ª Encuesta Cualitativa de Equidad de Género".

Respecto de la Auditoría al Sistema de Gestión, se comenta que aún no contamos con fecha por parte del INMUJERES para llevar a cabo dicha actividad, sin embargo se proyecta realizarla durante el primer trimestre de 2014, es importante señalar que dicha Auditoría será de seguimiento por lo que el certificado del MEG obtenido en 2012 continúa vigente.

## **HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL LABORAL**

Se cuenta con el Grupo de Prevención y Atención al Hostigamiento Sexual Laboral (GPAHSL), mismo que a partir de la Décima Tercera Sesión Ordinaria del Grupo de Trabajo en Equidad de Género (GTEG) del FOVISSSTE, realizada el pasado 5 de septiembre de 2013, cambia su denominación a Grupo de Prevención y Atención a Quejas y Denuncias (GPAQD), el cual debe su integración al Acuerdo 5741.866.2013 de la Comisión Ejecutiva, situación que evitará estar modificando constantemente su Documento de Integración y Funcionamiento.

Durante el período en cita, este Grupo realizó 3 reuniones de trabajo entre las que destaca la aplicación de la encuesta “Hostigamiento y Acoso Sexual FOVISSSTE 2013”, que contó con una participación de 506 servidoras/es públicos adscritos a la Institución y que tuvo como principal resultado la Media Ponderada de Hostigamiento y/o Acoso Sexual, misma que tuvo una variación de 1 con respecto a la de 2012, al pasar de 10.25 a 11.25. En este contexto, considerando la media ponderada del año 2010 como el parámetro de comparación anual, existe una diferencia de apenas 2%, al haber disminuido 77%, contra 79% del año pasado.

En el rubro difusión, FOVISSSTE cuenta con una campaña permanente en la materia a través de la página WEB “Equidad de Género en el FOVISSSTE”, vínculo Hostigamiento y Acoso Sexual, donde se encuentra publicada información para conocer el Documento de Integración y Procedimientos Denuncia, Directorio del Grupo de Prevención y Atención, Formato de Queja, Integración del Grupo de Prevención y Atención al Hostigamiento Sexual Laboral (GPAHSL), Procedimiento de Atención a Quejas y/o Denuncias respecto a Hostigamiento y Acoso Sexual, Pronunciamento FOVISSSTE, Protocolo Hostigamiento, Resultados de la encuesta de Hostigamiento y Acoso Sexual, Tipos de Gravedad, Tríptico con información general y Violentómetro.

Adicionalmente, mediante los oficios Nos. GTEG/2014/014 al 022 se solicitó a los titulares de las diversas áreas del FOVISSSTE difundir material informativo actualizado entre el personal y mediante oficio No. GTEG/2014/023 se requirió a Tecnología de la Información difundir por correo electrónico este material.

## **CONFERENCIAS Y TALLERES**

Durante 2013, de acuerdo al programa de trabajo de equidad de género, se llevaron a cabo 7 conferencias, cabe señalar que a las y los asistentes de éstas se les aplicó una evaluación de conocimiento, obteniendo un promedio de calificación de 9.3, de conformidad a lo siguiente:

<b>CONFERENCIAS</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>T</b>	<b>CALIF.</b>
A amar también se aprende	52	26	78	8.6
Empoderamiento de la Mujer	56	35	91	9.7

Corresponsabilidad familiar, laboral y personal	40	26	66	9.3
Derechos Humanos	30	27	57	9.7
Masculinidad	22	23	45	8.7
Derecho a la No Discriminación	23	18	41	9.7
Cine-Debate sobre Discriminación	34	22	56	9.7
	<b>257</b>	<b>177</b>	<b>434</b>	<b>9.3</b>

Por su parte, en relación a talleres, seminarios y mesas de trabajo, se realizaron los siguientes:

<b>TALLERES, SEMINARIOS Y MESAS DE TRABAJO</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>T</b>
Taller "Sensibilización del Modelo de Equidad de Género"	28	12	40
"Mesa de Trabajo 1, del Modelo de Equidad de Género"	26	14	40
Seminario "Derechos Laborales en México"	5	3	8
Taller "Alineación al ECO080, Consultoría MEG"	15	5	20
	<b>74</b>	<b>34</b>	<b>108</b>

En total, durante el período en cita se contó con una asistencia a dichos eventos de 542 trabajadoras/es (61% mujeres y 39% hombres), de conformidad a lo siguiente:

<b>EVENTO</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>T</b>
Conferencias	257	177	434
Talleres, mesas y seminarios	74	34	108
	<b>331</b>	<b>211</b>	<b>542</b>

## **GRUPO ESTRATÉGICO**

Durante el período en cita, el Grupo llevó a cabo tres reuniones de trabajo en las que se revisaron el área de oportunidad levantada en la Auditoría Externa de 2012, los avances del Programa de Trabajo, así como una revisión al Modelo de Equidad de Género MEG, en su versión 2012, se destacó la importancia de realizar un diagnóstico que deberá contener un análisis cuantitativo y otro cualitativo; se definió una política conjunta con la responsabilidad social; se solicitó elaborar un documento alternativo al Manual de Administración para el Reclutamiento y Selección de Personal; los Perfiles de Puestos que se deberán trabajar conjuntamente entre los Departamentos de Personal y el de Procesos y Calidad, así como retomar la revisión del Código De Conducta.

Asimismo, se asistió al taller “Sensibilización del Modelo de Equidad de Género, versión MEG:2012” y a la “Mesa de Trabajo 1”, eventos realizados en las instalaciones del FOVISSSTE e impartidos por personal del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), que tuvieron como objetivo dar conocer los cambios más sensibles respecto de la nueva versión del Modelo de Equidad de Género, así como al taller “Alineación al ECO080, Consultaría MEG”, impartido por personal de dicho Instituto.

Durante el segundo semestre de 2013, se participó en tres mesas de trabajo organizadas por INMUJERES y realizadas en las instalaciones de CASSIDIAN, PROMOLOGISTICS y METLIFE, en las que se analizaron el diagnóstico e indicadores de género, dudas de implementación del sistema de gestión MEG 2012.

También se realizó una sesión de preguntas y respuestas con el Lic. Isaac Benjamín Puig Moreno, Director del Modelo de Equidad de Género del INMUJERES, el objetivo de la misma fue externar las dudas existentes respecto de los requisitos del MEG:2012. Destaca de esta reunión, el hecho de que continua pendiente por parte del INMUJERES emitir un Glosario de Términos para poder clarificar las definiciones de grupos internos usualmente discriminados en el ámbito laboral por cuestiones ideológicas, culturales, educativas, perspectivas; así como una fe de erratas respecto de las atribuciones del Ombudsperson organizacional.

## **PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL Y AVANCES EN LOS FACTORES COMPROMETIDOS**

Al respecto, le comento que derivado del cambio de Administración, las actividades de este programa durante el período en cita se mantuvieron sin avances, ya que INMUJERES no expidió la Guía de Trabajo. No obstante lo anterior, en FOVISSSTE se continuó con la implementación de las acciones comprometidas, cuyos avances fueron remitidos vía correo electrónico el pasado 22 de los corrientes a la Lic. Imelda María Camargo González, Enlace de Cultura Institucional del INMUJERES (se anexa para pronta referencia).

Finalmente, adicionalmente a su petición, y derivado de la relevancia de las acciones realizadas durante el 2013, me permito informarle lo concerniente a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral:

### **NORMA MEXICANA DE IGUALDAD LABORAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES**

El 4 de junio de 2013, se llevó a cabo la recertificación a la “Norma mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres” (NMX-R-025-SCFI-2012), implementada en el FOVISSSTE. Para tal fin, se contrató al Organismo Certificador “Factual Services, S.C.”, quienes evaluaron el grado de conformidad de las prácticas para la igualdad laboral, revisando el cumplimiento de ejes básicos relativos a la igualdad y no discriminación, previsión social y prácticas que permitan la conciliación entre la vida familiar y laboral, clima laboral libre de discriminación y violencia, accesibilidad y ergonomía con especial énfasis en personas con discapacidad y libertad sindical.

Como resultado de dicha evaluación, se obtuvo una calificación aprobatoria de 216 reactivos, así como la recomendación del Grupo Auditor para continuar con la Certificación.

## **VIII. Administración Integral de Riesgos**

### **VIII.1 Mejores Prácticas en materia de Administración Integral de Riesgos**

Durante 2013, la Subdirección de Administración Integral de Riesgos (SAIR) continuó trabajando en la implementación de las mejores prácticas en materia de Administración Integral de Riesgos, de

acuerdo con lo establecido en el proyecto de “Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento” próximo a ser emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), realizándose los siguientes proyectos:

Proyecto	Relevancia
Instalación del Comité de Riesgos	En cumplimiento de lo establecido en los artículos 110 y 111 del Reglamento Orgánico del FOVISSSTE y conforme a lo señalado en el proyecto de disposiciones mencionado, el 24 de septiembre de 2013 se instaló el Comité de Riesgos; cuerpo colegiado de carácter técnico y consultivo que tiene la finalidad de auxiliar en el ámbito de su competencia a la SAIR.
Formalización de la metodología para la determinación de las Estimaciones Preventivas por Riesgo de Crédito	Posterior a la instalación del Comité de Riesgos se dio paso a la formalización de las metodologías a implementar por parte de la SAIR, comenzando por la metodología para identificar y medir el riesgo de crédito, con el objetivo de crear las provisiones necesarias para hacer frente a la pérdida esperada por riesgo de crédito.
Formalización de la metodología para la determinación de los indicadores de liquidez de Basilea III, así como del Plan de Fondeo de Contingencia	Asimismo, se presentó al órgano colegiado mencionado la metodología para determinar los indicadores de liquidez y solvencia propuestos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y adaptados al Fondo por la SAIR. También se presentó, a requerimiento de la CNBV, el Plan de Fondeo de Contingencia del Fondo, que permite determinar las líneas de acción a seguir ante un escenario adverso que implique buscar fuentes adicionales de liquidez. En ambos casos el Comité de Riesgos otorgó su visto bueno, formalizando así tanto la metodología como el plan señalados.
Elaboración y formalización ante el Comité de Riesgos la metodología para integrar una base de datos histórica sobre las resoluciones judiciales y administrativas en las que el Fondo sea actor o demandado.	La conformación de la base de datos para riesgos jurídicos, permitirá llevar un control de todos los juicios en que el FOVISSSTE es parte, permitiendo estimar el monto de pérdidas potenciales derivado de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables.

Proyecto	Relevancia
----------	------------

Elaboración y formalización ante el Comité de Riesgos de la metodología para la administración de los riesgos operativos en que incurre el FOVISSSTE en su operación.

La metodología permitirá: identificar los riesgos operativos inherentes a los procesos del Fondo; evaluar la exposición al riesgo a través de la estimación de la frecuencia e impacto del riesgo; prever cambios en la exposición al riesgo mediante la identificación de Indicadores Clave de Riesgo que proporcionen una reacción pronta y anticipada ante eventos que involucren riesgo, así como establecer niveles de tolerancia; informar al Comité de Riesgos y a la alta dirección sobre cambios en la exposición al riesgo.

Seguimiento trimestral al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos Institucionales del Fondo (PTARI), y Presentación del Reporte anual del Comportamiento de los Riesgos Institucionales correspondiente al ejercicio 2011.

Recertificación ISO 9001-2008 a dicho programa.

Este programa permite identificar y evaluar los riesgos sustantivos del Fondo, así como los controles existentes. Adicionalmente, posibilita la difusión de los resultados alcanzados en materia de Administración de Riesgos Institucional y cumple con el sistema corporativo de Gestión de la Calidad.

Cumplimiento con los requerimientos de los auditores externos y de la CNBV (medición de Riesgo de Crédito y de Liquidez)

El cumplimiento de los requerimientos de las auditorías externas permite asegurar y, en su caso, mejorar la calidad de la información en materia de la administración integral de riesgos.

Presentación de los resultados a la agencias calificadoras.

Conforme a las solicitudes de las agencias calificadoras, se dio respuesta y se presentaron los resultados obtenidos por la SAIR sobre el riesgo financiero del Fondo.

Por otra parte, se comenzaron a crear canales de comunicación adecuados entre la SAIR y otras subdirecciones del propio Fondo de la Vivienda que permitirán difundir una cultura de riesgos en la institución:

- Con la Subdirección de Finanzas se acordó que la SAIR sería la encargada de determinar, a partir del 2014, las Estimaciones Preventivas por Riesgo de Crédito; mientras tanto, con la finalidad de dar confiabilidad, y a requerimiento de la CNBV, a partir del mes de septiembre de 2013 la SAIR revisa las cifras que calcula Finanzas, relacionadas con dichas estimaciones.
- Con la Subdirección de Planeación e Información se acordó la implementación de un mecanismo que permitirá a la SAIR determinar las Estimaciones Preventivas por Riesgo de Crédito mientras adquiere un sistema que le permita llevarlas a cabo.



- Junto con las subdirecciones de Planeación e Información y de Finanzas se acordó trabajar en la metodología para proyectar el flujo de efectivo que servirá para determinar las políticas adecuadas para administrar la liquidez del Fondo y su riesgo.
- Finalmente, en conjunto con las subdirecciones de Crédito, Asuntos Jurídicos, Finanzas y Planeación e Información, la SAIR analizó la factibilidad y viabilidad de nuevos esquemas de otorgamiento de crédito así como de financiamiento.