



**ISSSTE**

INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO



**FOVISSSTE**

FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO  
DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES  
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"



Informe de Actividades

2014

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## **Informe de Actividades 2014 del FOVISSSTE**

### **Contenido**

#### **Introducción**

#### **I. Comisión Ejecutiva**

#### **II. Crédito**

II.1 Otorgamiento de Crédito

II.1.1 Histórico de Colocación

II.2 Sorteo 2015

II.3 Oferta de Vivienda y Vinculación con el RUV

II.4 Promoción de Crédito

#### **III. Finanzas**

III.1 Estados Financieros

III.2 Fuentes Alternas de Financiamiento

#### **IV. Asuntos Jurídicos**

IV.1 De lo Consultivo y Contratos

IV.2 Escrituración

#### **V. Administración**

V.1 Recursos Humanos

V.2 Recursos Materiales

V.3 Capacitación

V.4 Eficiencia de la Estructura Orgánica

V.5 Desarrollo Humano

V.6 Soluciones FOVISSSTE

#### **VI. Planeación e Información**

VI.1 Planeación Estratégica

VI.2 Procesos y Calidad

VI.3 Tecnologías de la Información

#### **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

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## Introducción

Durante el ejercicio 2014 las acciones del FOVISSSTE se enfocaron en avanzar hacia una nueva etapa sostenible de servicio, con una perspectiva estratégica considerando los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, en beneficio de los trabajadores cotizantes y de la economía nacional, con base en los 3 Ejes de Acción siguientes:

1. Consolidar la visión e instrumentación de un Gobierno Corporativo, orientado a la atención y el servicio, así como a poder dar respuesta ante los retos que impone el entorno;
2. Consolidar el programa de modernización e innovación, para hacer más eficiente y efectiva la operación del Fondo;
3. Consolidar la articulación interinstitucional, para el adecuado intercambio de información y participación en los proyectos del sector.

En 2014 se originaron 105,934 créditos hipotecarios y de mejoramiento, mientras que los créditos formalizados al 31 de Enero de 2015 (fecha del cierre) fueron 82,452 --que incluyen 21,828 créditos de mejoramiento de vivienda--, lo que significó un financiamiento de \$36,915 millones. Asimismo, si se consideran los recursos proporcionados por el cofinanciamiento y aquellos adicionales al crédito que aporta el propio acreditado, la derrama económica es aún mayor a dicho financiamiento. El programa crediticio permitió reducir el rezago acumulado en la atención de la demanda por vivienda.

Con el fin de complementar los ingresos inherentes a la operación del Fondo, se participó en los mercados financieros con tres emisiones bursátiles por alrededor de \$16,945 millones. A su vez se aprobó una línea de almacenaje con Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) por \$6,000 millones, que suman \$22,945 millones.

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## I. Comisión Ejecutiva

### Avance de los compromisos establecidos en el programa de Trabajo 2014.

Durante el Ejercicio 2014, la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE, celebró un total de 6 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria:

SESIÓN	FECHA
868 Ordinaria	18 de febrero de 2014
869 Ordinaria	8 de abril de 2014
870 Extraordinaria	8 de abril de 2014
871 Ordinaria	17 de junio de 2014
872 Ordinaria	21 de agosto de 2014
873 Ordinaria	13 de octubre de 2014
874 Ordinaria	16 de diciembre de 2014

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 260 acuerdos, 203 fueron informativos y 57 de aprobación. En la Sesión Ordinaria 874 del 16 de diciembre, se reportaron, con datos al 30 de noviembre, 29 acuerdos en proceso.

## 2. Problemática atendida durante el presente ejercicio

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

- Aprobación del Programa "Soluciones FOVISSSTE" – Terminación de Vivienda e Infraestructura (Acuerdo 5818.868.2014).
- Estados Financieros 2013 del Fondo de la Vivienda dictaminados por el Auditor Externo.
- Esquema de crédito cofinanciado *Nuevo FOVISSSTE en pesos*.
- Esquema de Cofinanciamiento *FOVISSSTE–INFONAVIT Individual*.
- Mecanismo de fondeo con SHF para el incremento de metas 2014
- Lineamientos de Elegibilidad de las Entidades Financieras interesadas en participar como mandatarias del FOVISSSTE.
- Programa de Labores del FOVISSSTE 2015.
- Programa de Crédito del FOVISSSTE 2015.



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

- Programa de Financiamiento del FOVISSSTE 2015.
- Proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos del FOVISSSTE 2015.
- Proyecto del Presupuesto de Gastos de Administración, Operación y Vigilancia del FOVISSSTE 2015.



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## II. Crédito

Las acciones más importantes en materia de crédito estuvieron dirigidas al desarrollo de nuevos y mejores esquemas para satisfacer las necesidades específicas de los distintos segmentos de la derechohabencia; a una mayor participación de instituciones financieras en productos crediticios de cofinanciamiento; a mejorar el proceso aleatorio para hacer más eficiente el acceso al crédito, así como a reducir los tiempos de originación y optimizar los procesos en los que participan instituciones y terceros.

### 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", así como la acción de vivienda "Respalda2- M".

#### Sorteo

La primera tarea del ejercicio 2014 fue la realización del Sorteo de Créditos Tradicionales, con la publicación de la convocatoria el 14 de octubre de 2013 y el periodo de inscripción de solicitudes que permaneció abierto del 14 al 28 de octubre. El sorteo se efectuó el 8 de noviembre de forma simultánea en el Distrito Federal y en las 31 Entidades Federativas.

El programa de crédito original para 2014 estableció metas en un escenario básico de 100 mil 500 créditos:

	Esquema	Escenario Básico
1	Tradicional	45,000
2	Con Subsidio	1,500
3	Pensiona2	2,000
4	Conyugales	1,500
5	Alia2Plus	5,000
6	Respalda2	500
7	Respalda2 M	45,000
	<b>Total</b>	<b>100,500</b>

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

En el Sorteo de Créditos Tradicionales 2014 se asignaron de manera aleatoria 34 mil 150 créditos hipotecarios de 129 mil 739 solicitudes.

Todos los registros se reflejaron en una lista general de resultados y se organizaron progresivamente asignándoles un número de folio del número uno hasta el 129 mil 739, los primeros 34 mil 150 sorteados iniciaron su trámite inmediatamente. El resto de los participantes quedaron en espera conforme al folio asignado para que de manera progresiva sustituyeran renunciaciones o cancelaciones por cierre de programa.

Se consideraron los siguientes plazos para la originación de su crédito:

- 60 días naturales para acudir a una entidad financiera
- 4 meses posteriores al cumplimiento de los 60 días naturales para estar en la fase de verificación final de importes, es decir que contarán con un avalúo
- 30 días naturales posteriores a la fase de verificación final de importes para firma de notario
- 30 días naturales posteriores a la notificación de la firma del notario, deberán de estar revisados los expedientes por el guardavalores

El Sorteo se transmitió en vivo a través de Internet y se realizó de manera simultánea en las 32 ciudades capitales del país.

Los créditos de los derechohabientes que no cumplieron con los plazos señalados se cancelaron automáticamente, ingresando a nuevos derechohabiente de la lista general de resultados.

Por lo antes señalado en este sorteo de 2014, los derechohabientes tuvieron una mayor oportunidad de ser seleccionados para ejercer su crédito.

Lo anterior permite al FOVISSSTE otorga créditos de una forma abierta y transparente, propiciando que los trabajadores ejerzan sus derechos, y fortaleciendo el cumplimiento de la misión institucional.

### **Ampliación del programa de financiamiento**

Por otra parte, se aprobó ampliar el programa de financiamiento para el ejercicio 2014 con base al acuerdo de la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda, a través de una línea de almacenamiento de Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) por \$6 mil millones. Incrementando la oferta hasta 12 mil créditos en sus diferentes esquemas, incluyendo otro programa de financiamiento denominado "Nuevo FOVISSSTE en Pesos". Asimismo en dicho acuerdo se autorizó el esquema de financiamiento "FOVISSSTE-INFONAVIT Individual".



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

### **“Nuevo FOVISSSTE en Pesos”**

El esquema de crédito “Nuevo FOVISSSTE en Pesos”, es el crédito con garantía hipotecaria que reciben los derechohabientes del ISSSTE para la adquisición de una vivienda nueva o usada, otorgado en cofinanciamiento entre el FOVISSSTE y SHF o las entidades financieras autorizadas.

- El recurso otorgado por FOVISSSTE será por el equivalente de la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) del trabajador
- El recurso restante será aportado por SHF o las Entidades Financieras, respectivas cuyo saldo se denominará en PESOS

### **“FOVISSSTE-INFONAVIT Individual”**

El crédito cofinanciado denominado “FOVISSSTE-INFONAVIT Individual” es el crédito que ambas instituciones otorgan para sumar la capacidad de crédito de un solo derechohabiente que cotice en ambas instituciones, para la adquisición de una vivienda nueva o usada.

Los montos máximos de crédito de cada institución están determinados por sus correspondientes políticas y se suman al cien por ciento de sus capacidades equivalentes en Salarios Mínimos (SMMGVDF).

### **Portabilidad de Subcuentas de Vivienda**

FOVISSSTE e INFONAVIT realizaron esfuerzos en conjunto a fin de que los trabajadores puedan traspasar los recursos de la subcuenta de vivienda del sistema IMSS al ISSSTE o viceversa, para sumar el ahorro de los trabajadores para acceder a un crédito con un monto mayor.

### **Modificación a las Reglas para el Otorgamiento de Créditos del FOVISSSTE**

Se realizaron las siguientes modificaciones a las reglas de otorgamiento:

- Expediente Electrónico Único.- Uno de ellos es el Expediente Electrónico Único que es el documento emitido por el ISSSTE el cual contiene las aportaciones del cotizante a la subcuenta de vivienda dejando atrás a la constancia de servicios que emitían las áreas de recursos humanos de las dependencias, trámite largo y



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

complicado para obtenerlo por el trabajador. Con el Expediente Electrónico Único en minutos se obtiene de la página del portal del ISSSTE.

- Seguro de Calidad.-Para garantizar la calidad de la vivienda así como el cumplimiento con las características de la vivienda los inmuebles que se construyan bajo las modalidades de crédito que ofrece el FOVISSSTE excepto las viviendas usadas y redención de pasivos estarán sujetas a verificación y supervisión de obra y contarán con un Seguro de Calidad de la Vivienda.

### Programas de Crédito y de Financiamiento

Resultados preliminares obtenidos en el ejercicio 2014, conforme a las líneas de acción comprometidas en los Programas de Crédito y de Financiamiento 2014.

ESQUEMA	FORMALIZADOS	ORIGINADOS EN TRÁMITE	TOTAL
TRADICIONAL	49,766	6,892	56,658
SUBSIDIOS	1,871	1,873	3,744
PENSIONADOS	1,886	847	2,733
CONYUGAL	1,318	155	1,473
ALIA2+ PLUS	5,469	830	6,299
RESPALDA2	310	42	352
RESPALDA2M	21,828	12,842	34,670
FOVISSSTE EN PESOS	4	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>82,452</b>	<b>23,482</b>	<b>105,934</b>

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

### 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 2007-2014.

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	69,438	34,184
2014	82,452	36,915
<b>TOTAL</b>	<b>643,849</b>	<b>279,238</b>

### II.2 Sorteo 2015

El 18 de noviembre de 2014 se llevó a cabo el Procedimiento Aleatorio de 34,150 créditos hipotecarios del esquema Tradicional para ser ejercidos en 2015. Se continuó con la prelación de los acreditados en el procedimiento aleatorio. En caso de que éstos no formalicen en los tiempos y formas determinadas para este propósito, se cancelarán sus solicitudes para dar oportunidad a las subsecuentes que aparecen en el listado del Procedimiento Aleatorio:

#### Solicitudes Ganadoras 2015

ESTADO	REGISTRO
AGUASCALIENTES	377
BAJA CALIFORNIA	639
BAJA CALIFORNIA SUR	554
CAMPECHE	270
CHIAPAS	1,222
CHIHUAHUA	832



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

ESTADO	REGISTRO
COAHUILA	706
COLIMA	304
DISTRITO FEDERAL	8,491
DURANGO	522
GUANAJUATO	1,006
GUERRERO	997
HIDALGO	1,185
JALISCO	1,182
MÉXICO	3,409
MICHOACÁN	779
MORELOS	648
NAYARIT	412
NUEVO LEON	843
OAXACA	969
PUEBLA	1,012
QUERÉTARO	556
QUINTANA ROO	515
SAN LUIS POTOSÍ	618
SINALOA	786
SONORA	776
TABASCO	796
TAMAULIPAS	705
TLAXCALA	300
VERACRUZ	1,923
YUCATÁN	393
ZACATECAS	423
<b>Total general</b>	<b>34,150</b>



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

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

- Registro de Oferta de Vivienda en el Sistema de Oferta de Vivienda (SIOV)
- Sustentabilidad FOVISSSTE
- Actualización y Registro de Desarrolladores
- Control de quejas de acreditados (Controversias entre acreditados y oferentes)



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## **II.4 Promoción de Crédito**

Dentro de los esfuerzos de promoción de los diferentes esquemas crediticios se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Se participó en 77 eventos en las diferentes entidades federativas y el Distrito Federal, en los cuales se promovieron los diferentes esquemas de créditos de manera personal atendiendo a casi 20,000 derechohabientes.

El 3 de septiembre se llevó a cabo un evento para el Lanzamiento del Programa Nuevo FOVISSSTE en Pesos, en el cual asistieron casi 1,000 personas, representantes de la cadena productiva como son desarrolladores, entidades financieras, notarios, valuadores, supervisores, así como los representantes de Dependencias cotizantes al FOVISSSTE, del Gobierno de la República y de las Organizaciones Sindicales, dicho evento se transmitió por internet en el cual hubo 1,134 enlaces.

Como aportación del FOVISSSTE a la formación en materia de Educación Financiera para nuestros derechohabientes, el FOVISSSTE en colaboración con la Sociedad Hipotecaria Federal crearon el curso en Línea "Asesor Tu Consejero Patrimonial", durante el 2014 lo cursaron 116,792 trabajadores.

Se llevaron a cabo 7 reuniones con la cadena productiva del sector a las cuales acuden representantes de la Cámara Nacional de Desarrolladores de Vivienda (CANADEVI), Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), Asociación Mexicana de Financieras Especializadas (AMFE), Colegio Nacional de Notarios, Asociación Nacional de Supervisores (ANSAC) y Asociación Nacional de unidades de Valuación (ANUVAC), las cuales se transmitieron vía internet.

Se tuvo una comunicación continua con nuestros derechohabientes a través del envío de 559,818 mensajes de texto vía celular y 291,750 correos electrónicos en los cuales se les notificó la autorización de su crédito, la promoción de un crédito a la cual era candidato a obtener, las fechas de vigencia de su crédito e invitaciones a Ferias de vivienda.

Así mismo se desarrollaron y publicaron en el portal del FOVISSSTE diferentes Guías para orientar a nuestros derechohabientes en el proceso para formalizar su crédito las cuales han sido consultadas por 85,020 derechohabientes.

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

### III. Finanzas

Las acciones más significativas en materia de financiamiento se dirigieron a contar con recursos suficientes para el otorgamiento de crédito a lo largo de 2014. El acceso a dichos recursos se obtuvo mediante la innovación de ingenierías financieras (la mezcla de garantías de cartera para bursatilización y las líneas de almacenaje) optimizando las condiciones de las emisiones bursátiles respecto a los costo del financiamiento, aforo y coberturas de garantía (GPO). Asimismo, se mejoraron los mecanismos de cobranza y se mantuvo un nivel adecuado del valor del Fondo respecto a inflación.

#### III.1. Estados Financieros

BALANCE GENERAL INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014  
(CIFRAS EN MILES PESOS)

CIFRAS PRELIMINARES

A C T I V O		P A S I V O	
<b>CIRCULANTE</b>		<b>FONDO DE LA VIVIENDA</b>	
DISPONIBILIDADES	1,410,259	Aportaciones a favor de los trabajadores (1972-1992)	2,629,416
INVERSIONES EN VALORES	13,148,283	Aportaciones a favor de los trabajadores 5% SAR	133,013,265
Títulos para negociar	7	Aportaciones 5% SAR pendientes de cobro	1,113,203
Títulos conservados a vencimiento	1,998,276	Intereses provenientes del remanente de operación	3,719,465
Títulos recibidos en reporto	11,150,000		140,475,349
<b>CARTERA DE CRÉDITO A LA VIVIENDA VIGENTE</b>		<b>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</b>	12,618,499
Cartera de crédito vigente	133,733,306	<b>CRÉDITOS DIFERIDOS Y OTROS COBROS ANTICIPADOS</b>	0
Cartera en prórroga	678,861		
<b>CARTERA DE CRÉDITO A LA VIVIENDA VENCIDA</b>	6,340,102	<b>TOTAL PASIVO</b>	153,093,848
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	140,752,269	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS</b>	(31,288,512)	<b>PATRIMONIO GANADO</b>	
<b>TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO (NETO)</b>	109,463,757	Resultado neto	4,433,487
Derechos de Cobro (Neto)	20,785,154	<b>SUMA EL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	157,527,335
Otras cuentas por cobrar (NETO)	12,425,889		
<b>OTROS ACTIVOS</b>			
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	293,986		
Otros activos	7		
<b>SUMA EL ACTIVO</b>	157,527,335		



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## CUENTAS DE ORDEN

COMPROMISOS CREDITICIOS	93,256
FIDEICOMISO TFOVIS 093U	5,311,900
FIDEICOMISO TFBONHITO CFP2015042	4,978,460
FIDEICOMISO TFOVIS 10U	4,307,994
FIDEICOMISO TFOVIS 102-U	6,507,520
FIDEICOMISO TFOVIS 103-U	4,738,065
FIDEICOMISO TFOVIS 104-U	4,412,526
FIDEICOMISO TFOVIS 11-U	4,313,717
FIDEICOMISO TFOVI E11U	7,280,863
FIDEICOMISO TFOVIS11-2U	4,537,773
FIDEICOMISO TFOVIS11-3U	5,417,939
FIDEICOMISO TFOVIS12-U	5,247,407
FIDEICOMISO TFOVIS12-2U	6,788,926
FIDEICOMISO TFOVIS12-3U	6,441,745
FIDEICOMISO TFOVIS12-4U	6,786,287
FIDEICOMISO TFOVIS 13-U	9,410,333
FIDEICOMISO TFOVIS 13-2U	5,049,849
FIDEICOMISO TFOVIS 13-3U	6,066,327
FIDEICOMISO TFOVIS 14-U	7,137,943
FIDEICOMISO TFOVIS 14-2U	6,189,181
FIDEICOMISO TFOVIS 14-3U	6,022,920
	<hr/>
	116,947,675
FIDEICOMISO 10234 SHF-FOVISSSTE/INICIAL	1,444,878
FIDEICOMISO 10234 SHF-FOVISSSTE/SUBSECUENTES	5,484,471
FID.10234 SHF-FOVISSSTE/INIC/LINEA2	160,297
FID.10234 SHF-FOVISSSTE/SUBS/LINEA2	4,732,028
FID.10234 SHF-FOVISSSTE/1ER. CONVENIO MODIFICAT.	5,714,602
	<hr/>
	17,536,276
<b>BIENES EN ADMINISTRACIÓN</b>	<b>134,483,952</b>
1ERA. SEGREGACIÓN DE CARTERA	3,570,106
2DA. SEGREGACIÓN DE CARTERA	2,553,834
3ERA. SEGREGACIÓN DE CARTERA	3,237,195
GARANTÍAS RECIBIDAS POR OTORGAMIENTO DE CRÉDITO HIPOTECARIO	145,902,739
INTERESES DEVENGADOS NO COBRADOS PROVENIENTES DE CARTERA VENCIDA Y EMPROBLEMADA	9,083,397
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO	322,267

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL  
POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014  
(CIFRAS EN PESOS)

<b>INGRESOS POR INTERESES</b>		<b>12,829,516</b>
Ingresos por intereses en inversiones	388,140	
Ingresos por intereses en créditos	7,391,724	
Ingresos indexación de créditos	5,049,652	
<b>GASTOS POR INTERESES</b>		<b>(3,719,465)</b>
Intereses del anticipo del remanente	(3,719,465)	
<b>MARGEN FINANCIERO</b>		<b>9,110,051</b>
<b>ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS</b>		<b>0</b>
<b>MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS</b>		<b>9,110,051</b>
Comisiones y tarifas pagadas		(253,848)
Otros ingresos (egresos) de la operación		2,295,359
<b>TOTAL DE INGRESOS (EGRESOS) DE LA OPERACIÓN</b>		<b>11,151,562</b>
Gastos de administración y promoción		(1,038,911)
<b>RESULTADO DE LA OPERACIÓN</b>		<b>10,112,651</b>
Otros productos	2,252,784	
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>(7,931,948)</b>	<b>(5,679,164)</b>
<b>RESULTADO NETO</b>		<b>4,433,487</b>

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## INGRESOS

Resultados alcanzados en el ejercicio 2014, conforme a las metas comprometidas en los indicadores registrados en el Programa de Trabajo 2014.

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

RECAUDACIÓN ACUMULADA EN 2014 (miles)	
<b>INGRESOS SAR 5%</b>	<b>15,320.59</b>
PRESUPUESTO A DICIEMBRE DE 2014	13,606,076
DIFERENCIA	1,714
VARIACIÓN PORCENTUAL	12.60%
<b>INGRESOS AMORTIZACIONES 30%</b>	<b>29,178,637</b>
PRESUPUESTO A DICIEMBRE DE 2014	27,082,335
DIFERENCIA	2,096.30
VARIACIÓN PORCENTUAL	7.74%
<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA HIPOTECARIA VENCIDA FUERA DE SECTOR</b>	<b>324,337.08</b>
META A DICIEMBRE DE 2014*	236,070.42
DIFERENCIA	88,266.66
VARIACIÓN PORCENTUAL*	37.39%

\* La meta 2014 es la recuperación efectuada en 2013. No hay meta presupuestal.



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## Avance en el cumplimiento de Indicadores de las metas de los indicadores del Programa de Trabajo 2014

Indicador	Método de Cálculo	Meta Anual	Resultado
Morosidad de la cartera vencida total en la composición de la cartera hipotecaria.	Saldo en cartera vencida total / Saldo total que conforman la cartera hipotecaria de Fovissste) X 100	8.00%	4.50%
Eficiencia de cobro global (recuperación de pagos de créditos en firme)	Ingresos del período por concepto del 5% de aportación patronal + Ingresos del período por concepto del 30% de salario base de los acreditados / Total a recibir en el período por concepto de 5% y 30% X 100	100%	109.37%

Durante el año se observó una disminución en el porcentaje de la cartera vencida, en montos de saldos respecto de la cartera total: evolucionó de 9.07% en diciembre de 2013, a 6.51% en septiembre de 2014, cuando se ubicó en 9,873 millones de pesos y, de manera preliminar, alcanzó 4.50% en el cierre de diciembre con un saldo de 6,340 millones de pesos.

En cuanto a la recuperación por concepto de créditos y aportaciones de derechohabientes, se logró un ingreso por \$44,499.22 millones, lo que en porcentajes representó 109.37 por ciento de la meta prevista de \$40,688.41 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 otorgamiento de nuevos créditos respecto de los realizados en años anteriores,

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

### III.2 Fuentes Alternas de Financiamiento

#### 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", siendo ésta la más elevada.

En 2014 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 BURSÁTILES EN 2014

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

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

#### **IV. Asuntos Jurídicos**

Todas las acciones realizadas durante 2014 por el Fondo tuvieron como sustento su marco jurídico.

##### **IV.1 De lo Consultivo y Contratos**

En materia de asuntos de lo consultivo y contratos las actividades más relevantes realizadas durante el año fueron las siguientes

- a) Elaboración del diagnóstico del marco jurídico aplicable al Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad de los Trabajadores del Estado. Para ello el FOVISSSTE en conjunto con el ISSSTE, llevo a cabo la implementación y seguimiento del proceso de reingeniería jurídica destacándose la elaboración del proyecto de reformas al Reglamento Orgánico del FOVISSSTE, así como como el proyecto de Manual de Cobranza Judicial.
- b) Definición, en coordinación con las demás subdirecciones del Fondo, del nuevo procedimiento para determinar las condiciones de elegibilidad de Entidades Financieras que participen como mandatarias en los procesos de organización y formalización de créditos hipotecarios otorgados por el Fondo de la Vivienda. Lo Anterior mediante acuerdo 5904.871.2014 del 17 de junio de 2014 de la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE se emitieron los "Lineamientos de elegibilidad de las Entidades Financieras interesadas en participar como mandatarias del Fondo de la Vivienda del ISSSTE para la originación y formalización de Créditos Hipotecarios".
- c) Elaboración de guías temáticas respecto de los principales temas sujetos a consulta jurídica, para su difusión en los Departamentos de Vivienda en las Delegaciones Estatales. A la fecha se han emitido 3 oficios circulares, que buscan establecer criterios generales respecto a los temas sujetos a consulta jurídica.
- d) Implementación y seguimiento del Modelo Integral de Cobranza Judicial, mediante la puntual aplicación al modelo de Cobranza Judicial.

##### **IV.2 Escrituración**

En materia de escrituración las actividades más relevantes realizadas durante el año fueron las siguientes:



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

a) Enajenación de locales comerciales

En cumplimiento a los Acuerdos 5710.865.2013 y 53.1342.2013, emitidos por "La Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda del ISSSTE y por la Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, respectivamente, se enajenaron a título oneroso los locales comerciales siguientes:

N° de Operación	Conjunto	Local	Escritura	Valor Avalúo	IVA	Monto de la Operación
1	Marina Nac	P-9	111,232	369,000	19,100	388,100
2	Marina Nac	S-6	112,186	385,000	26,400	411,400
3	Marina Nac	A-5	111,659	386,000	19,999	405,999
4	Marina Nac	R-7	112,799	385,000	26,400	411,400
5	Marina Nac	C-3	113,181	355,000	18,048	373,048
6	Marina Nac	D-2	113,183	355,000	14,080	369,080
7	Marina Nac	K-13	113,182	418,000	16,320	434,320
8	Diligencias	A-1	113,134	371,000	25,600	396,600
9	APR	4-Z4	113,192	294,000	8,237	302,237
10	APR	5-Z4	113,193	294,000	8,237	302,237
				<b>3,612,000</b>	<b>182,421</b>	<b>3,794,421</b>

b) Cancelación de garantías hipotecarias

- Se elaboraron 197 Instrumentos Administrativos de cancelación de gravamen.
- Se giraron 642 cartas de instrucción a Notario Público para la cancelación de garantías hipotecarias.
- Se elaboraron 902 cartas de instrucción a "Banco del Bajío", S.A. Institución de Banca Múltiple, en su carácter de Fiduciario en el Fideicomiso 2940-5, para la cancelación de garantía fiduciaria y la transmisión de propiedad en ejecución de fideicomiso.
- Se formalizaron 953 escrituras de cancelación de hipotecas derivadas del Subprograma "Solución Integral".



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

**Los rubros anteriores ascienden a 2,694 trámites de cancelación de gravamen.**

**c) Escrituración de vivienda financiada y créditos unitarios.**

- Se realizaron jornadas de trabajo en 28 Conjuntos Habitacionales en los Estados de Chiapas, Coahuila, Chihuahua, Jalisco, Tamaulipas y en el Distrito Federal, entregando 8,137 invitaciones a escriturar a igual número de acreditados.
- Se emitieron 200 cartas de instrucción a diversos notarios públicos en el Distrito Federal y las Entidades Federativas: Aguascalientes, Coahuila, Estado de México, Jalisco, Michoacán, Tlaxcala, y Yucatán.
- Se transmitió la propiedad de 168 viviendas otorgando seguridad jurídica a igual número de acreditados.
- En el rubro de créditos unitarios, se formalizaron 153 escrituras de propiedad en el Estado de Tamaulipas.

ENTIDAD FEDERATIVA	CONJUNTO HABITACIONAL	NÚMERO DE VOLANTES DISTRIBUIDOS
CHIAPAS	LOS LAURELES	393
	EL PARAISO	316
	EL PUENTE	141
	BELISARIO DOMÍNGUEZ	209
COAHUILA	LA ROSITA	232
	DR. MIER	136
	NUEVA CALIFORNIA	196
	SANTA MÓNICA	179
CHIHUAHUA	MADERA I	60
	LAS AGUILAS	456
	LA SALUD	113
	ABRAHAM GONZÁLEZ	568
	QUINTAS CAROLINAS	250
DISTRITO FEDERAL	LAS FUENTES	50
	A.P.R.	340
JALISCO	ESTADIO I y II	1240
TAMAULIPAS	GRAL. PEDRO J. MÉNDEZ I,II y III	886
	ADOLFO LOPEZ MATEOS	512
	CALIXTO DE AYALA I	150
	CALIXTO DE AYALA II	154
	LÁZARO CÁRDENAS	125
	LOS SAUCES	145
	BENITO J. I, II Y III	436

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

ENTIDAD FEDERATIVA	CONJUNTO HABITACIONAL	NÚMERO DE VOLANTES DISTRIBUIDOS
	LAS FUENTES I	106
	LOMAS DEL CHAIREL I	100
	LOMAS DEL CHAIREL II	147
	REVOLUCION VERDE III	228
	VISTA HERMOSA TAMPICO II	182
	ING. EDUARDO CHAVEZ	87
	<b>TOTAL:</b>	<b>8,137</b>

d) Regularización de conjuntos habitacionales.

Conjunto Habitacional	Estado	Esquema Crediticio	Universo de Viviendas
EL SAUCITO	MICHOACÁN	VIVIENDA FINANCIADA	161
EL MIRADOR	MICHOACÁN	VIVIENDA FINANCIADA	338
ARCOS DEL VALLE	MICHOACÁN	FOVISSSTE-BANOBRAS	96
JOAQUÍN BARANDA	HIDALGO	FOVISSSTE-BANOBRAS	311
NUEVA CALIFORNIA	COAHUILA	VIVIENDA FINANCIADA	196
ESTADIO II	JALISCO	COFINANCIAMIENTO 45-45-10	1600
BRISAS DEL OESTE	JALISCO	FOVISSSTE-BANOBRAS	86
EMILIANO ZAPATA	ESTADO DE MÉXICO	VIVIENDA FINANCIADA	931
P.G.R. ACOLMAN	ESTADO DE MÉXICO	FOVISSSTE-BANOBRAS	100
X-CORAZÓN	YUCATÁN	FOVISSSTE-BANOBRAS	49
PINTORES MEXICANOS	NUEVO LEÓN	FOVISSSTE-BANOBRAS	93
MATIAS ROMERO	DISTRITO FEDERAL	COFINANCIAMIENTO FOVISSSTE BANOBRAS I	200
FUENTES DE LA ESTACIÓN	MICHOACÁN	ARRENDAMIENTO CON OPCIÓN A COMPRA	60
<b>Total de Viviendas</b>			<b>4,221</b>

Con la aludida regularización de los conjuntos antes enunciados en el cuadro de referencia, se estará en condiciones de iniciar el proceso de escrituración de 4,221 viviendas, otorgando con esto seguridad jurídica a igual número de derechohabientes.

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

e) Recuperación de testimonios

En ejecución del programa para recuperación testimonios, que tiene como objeto atender la recomendación 3-19-77 (2) derivada de la Auditoría de Seguimiento No. 12.10.05.500, en el año que se informa se obtuvieron 632 instrumentos públicos, mismos que fueron remitidos a la Subdirección de Crédito.

## V. Administración

Las acciones sustantivas en materia de Administración se enfocaron a la modernización de la organización y al desarrollo de su capital humano.

### V.1 Recursos Humanos

Con el fin de potencializar el capital humano de la institución y fortalecer el liderazgo, se realizó la identificación de los perfiles y talentos del personal operativo y de mando.

A continuación se presenta la estructura del personal del Fondo.

- **Nómina y Prestaciones:**

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

Estructura de Mando	Operativo de Confianza	Operativo de Base	Honorarios	Total
86	247	513	28	874

Durante el periodo enero a diciembre de 2014 se realizaron los siguientes movimientos de personal:

Movimientos de Personal	Nº de casos
Bajas	63
Bajas, Terminó de Vigencia (Honorarios Asimilados)	39
Licencia sin goce de sueldo por asuntos particulares	9
Licencia con goce de sueldo pre jubilatoria	2
Reanudación de labores de licencia sin goce de sueldo	7
Altas	55

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Movimientos de Personal	Nº de casos
Altas a Honorarios (Reingreso con antecedentes)	26
Altas a Sueldos (Reingreso con antecedentes)	14
Promociones	158
Cambio de adscripción o centro de trabajo	44
Cambio de RFC y/o homonimia	6
<b>Total</b>	<b>423</b>

De los 26 reingresos a Honorarios 1 persona que estuvo contratada bajo ese régimen (Héctor Navarro Vargas) se contrató en una plaza de estructura de mando como Jefe de Servicios de Enlace Institucional y Atención Ciudadana, con el fin de aprovechar la experiencia de la persona que ocupaba esa Jefatura de Servicios (Oscar de la Rosa Manquero) se le cambio a la Jefatura de Servicios de Gerencias Regionales presentándose con este un movimiento horizontal en donde no existió cambio de nivel pero sí de funciones reforzando el área sustantiva del FOVISSSTE.

Durante 2014 se elaboraron las siguientes nóminas:

Número de Nóminas	Número de Pagos	Tipo de Personal	Importe en M.N.
24 ordinarias	20,296	Operativo y MMS	\$ 165'159,825.62
	637	Honorarios	\$ 6'517,257.67
23 extraordinaria	3,554	Operativo y MMS	\$ 28'011,479.56
	115	Honorarios	\$ 1'731,217.44

De igual forma en el periodo de enero a diciembre de 2014 se atendieron las solicitudes de pago de las siguientes prestaciones económicas:

Prestación	Casos
Ayuda para pago de lentes	674
Ayuda para guardería	28
Ayuda por muerte de un familiar	32



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

También se atendieron 6,961 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 142 Diplomas como reconocimiento de antigüedad para el personal de base y confianza.

- **Política Salarial para El Ejercicio 2014**

Con fecha 22 de octubre de 2014 el ISSSTE comunicó que la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP consideraba procedente la autorización y registro del "Catálogo de Puestos y Tabulador de Sueldos Específico para el Personal Operativo" de Base y Confianza del FOVISSSTE por lo que la aplicación de la nómina del nuevo tabulador se realizó en la segunda quincena del mes de octubre del año en curso con las diferencias respectivas por el período comprendido del 1ero. de enero al 15 de octubre de 2014 en nómina extraordinaria.

Asimismo con fecha 06 de octubre de 2014 se comunicó, el incremento al concepto de Despensa que se actualizándose el monto a \$365.00 pesos mensuales con fecha de vigencia a partir del 1ero de enero del 2014 al personal de mando medio y superior.

Se actualizaron los siguientes conceptos de pago: 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, beneficiando a un total de 761 trabajadores operativos de base y confianza.

- **Relaciones Sindicales**

Se llevaron a cabo las sesiones de las Subcomisiones Mixtas de manera conjunta con la representación sindical de acuerdo a lo siguiente:

Subcomisión Mixta de Capacitación y Desarrollo Laboral  
sesiones ordinarias

12

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Subcomisión Mixta de Becas sesiones ordinarias	12
Subcomisión Mixta de Escalafón Sesiones Ordinarias	9
Subcomisión Mixta de Bolsa de Trabajo Sesiones Ordinarias y 3 mesas de trabajo	6
Subcomisión Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo Sesiones Ordinarias	5
Subcomisión Mixta de Uniformes Sesión Ordinaria	1

De manera conjunta se coordinó con la Sección XLII del SNTISSSTE y la Sección 30 del SITISSSTE, la conclusión y premiación en el mes de marzo del Programa de Premios, Estímulos y Recompensas, mediante el cual se evaluó el desempeño del personal operativo de base y confianza en el periodo del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2013.

- **Atención a las Auditorías**

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 continua en el ejercicio 2015.

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

Se difundió entre el personal de la Subdirección de Administración, a través de correo electrónico, información relativa a la prevención al Hostigamiento y Acoso Sexual Laboral, recabándose acuse de recibo, así como el comunicadó del Director General en el que se informa que ya se cuenta con el permiso de paternidad para todos los trabajadores del ISSSTE. Además se difundió entre las personas que asisten al edificio de oficinas centrales a laborar la Política, Objetivos, Metas y Acciones a Favor del Personal 2013-2014.

Se dio apoyo en la aplicación de la 1ª Encuesta Cualitativa de Equidad de Género” designándose a una persona para fungir como Enlace y se aplicó la “Encuesta de Hostigamiento y/o Acoso Sexual, FOVISSSTE 2014” al personal adscrito a la Subdirección de Administración

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## V.2. Recursos Materiales

En un marco de transparencia y ampliación de base de cotizantes, se realizó en el Fondo el siguiente procedimiento:

**Estrategia: 5.2**

Incrementar la eficiencia operativa del Instituto

**Línea de Acción:** Racionalizar y reducir los gastos en la compra de insumos y de operación administrativa

Con la finalidad de reducir los gastos en la compra de insumos, se han consolidado los bienes de compra reiterada por las distintas áreas del Fondo, entre los que destacan: los procedimientos de contratación de invitación a cuando menos tres personas para la adquisiciones de toners, cartucho e insumos de computo, y de material de oficina y útiles de oficina, así como la licitación Pública Nacional consolidada con el ISSSTE para la adquisición de uniformes. Se racionalizan los gastos de insumos, con un control de inventarios y entrega de bienes a las distintas áreas del Fondo mediante calendario programado y de acuerdo al consumo histórico mensual. Se atendieron 546 vales de consumo de almacén para las diversas áreas del FOVISSSTE a nivel nacional, con un importe de \$14'492,178.45.

Para reducir el gasto en el rubro de trabajos tales como tarjetas de presentación, banners, hojas membretadas, personificadores, diplomas y carteles, estos se imprimieron en la imprenta digital, propiedad de FOVISSSTE, y de los cuales se tuvieron ahorros de \$3'216,552.00, durante el período enero-diciembre de 2014, si estos se hubieran realizado con proveedores externos. Inventario en almacén por \$26'141,658.55 al mes de diciembre.

Para el caso de la operación administrativa y servicios que requieren las áreas del Fondo para coadyuvar al logro de sus objetivos, lleva a cabo los procedimientos de contratación en la plataforma de CompraNet, bajo la modalidad electrónica, con la finalidad de garantizar las mejores condiciones del mercado, al coadyuvar a las áreas requirentes de los servicios en la investigación de mercado y posteriormente al procedimiento respectivo y la adjudicación, formalización de contratos, mediante el uso de este medio de comunicación remota, y la libre competencia, con el uso de reglas claras y precisas. Es importante destacar que se da total y cabal cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 134 Constitucional, Ley, Reglamento y demás normativa vigente y aplicable. La Jefatura de Servicios de Tecnologías de la Información, llevó a cabo análisis de los servicios que administra y después de dar cumplimiento a lo estipulado en la normatividad referente a cuestiones de informática, con el Órgano Interno de Control y la Secretaría de la Función Pública, consolidó y solicito servicios administrados, tales como, el servicio de mantenimiento de la red de voz y datos,



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

impresión, equipo de cómputo, entre otros, con los cuales se garantiza el servicio integral, y al final de la vigencia del contrato plurianual, habrá un ahorro, al mantenerse las condiciones y costos durante el período contratado.

Así mismo, el eficientar el trámite de pago a los proveedores, llevando un total seguimiento a las facturas desde su recepción, hasta el pago de las mismas, reduciendo el tiempo máximo estimado, que no debe de exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura a máximo quince días naturales, en la medida de lo posible.

Se formalizaron 412 contratos para la realización de servicios, de los cuales 9 son derivados de procedimientos de contratación de Licitación Pública Nacional, 14 contratos derivados de Invitación a cuando menos 3 personas y 389 como resultado de Adjudicaciones Directas, tanto por monto, como por excepción de licitación e invitación a cuando menos tres personas, por un importe total de \$491,596,745.52, importe que ya incluye el I.V.A.

Así mismo se formalizaron 74 pedidos para la adquisición de bienes por un importe de \$13,106,629.40, importe que ya incluye el I.V.A.

Con el fin de prevenir enfermedades y ausentismo y cuidando su planta laboral, el FOVISSSTE, llevó a cabo: 74 Exámenes Médicos, aplicación de 60 vacunas, 175 campañas de Antígeno Prostático, 175 campañas de detección de Diabetes, 14 platica del tabaquismo, 59 problemas de vías respiratorias y 30 emergencias. Así como un total de 2,873 consultas, de las cuales 1,525 correspondieron a mujeres y 1,348 a hombres.

El archivo de concentración realizó 39 préstamos de expedientes, 597 transferencias primarias al archivo para guarda y custodia, 10 mesas de trabajo, 7,000 kilos de baja definitiva, 8 asesorías presenciales y 20 vía telefónica

### **V.3. Capacitación**

Durante el periodo enero-diciembre se capacitó a 776 trabajadores, lo que representa el 102.10% 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 al personal de los Departamentos de Vivienda, tanto del FOVISSSTE como del ISSSTE a través de 13 cursos en línea.

		Trabajadores	Participantes	Horas de Capacitación acumuladas
Acumulado al mes de noviembre 2013	FOVISSSTE	776	2080	27119
	ISSSTE	239	1075	11041
	<b>Total</b>	<b>1015</b>	<b>3155</b>	<b>38160</b>



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

En el 2014 se llevaron a cabo 157 acciones de capacitación de manera presencial y en línea de acuerdo a los siguientes temas:

De inducción	3
De fortalecimiento del desempeño / Tecnología Informática Avanzada	27
De actualización	83
Desarrollo Humano	44

Adicionalmente el 30 de septiembre de 2014 se envió a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos del ISSSTE el Programa Anual de Capacitación 2015 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. Como parte del Programa Anual de Capacitación, se elaboró el Programa de Capacitación Financiera, el cual fue remitido a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

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

##### **Encuesta de Clima y Cultura Organizacional**

El FOVISSSTE obtuvo una calificación de **83 puntos** en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2014 de la Secretaría de la Función Pública. La puntuación citada está por arriba de los 81 puntos que es la **media** establecida por la Secretaría en comento, y la coloca como la Institución mejor evaluada en el ramo (No sectorizados). Derivado de lo anterior, no se registró ningún factor como área de oportunidad, sin embargo, comprometido con el principio de la mejora continua, el Fondo implementará el Programa de Acciones de Mejora 2015.

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

El FOVISSSTE comprometido con la mejora continua, en el ejercicio del 2014, refrendo por quinto año consecutivo el Reconocimiento como Entidad Promotora de la Responsabilidad Social (POMOTORSE).

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

### **V.5. Desarrollo Humano**

Con el objetivo de promover la integración del personal a través de una sana convivencia, así como para coadyuvar al fortalecimiento del Clima Laboral, la Subdirección de Administración implementó en el Fondo de la Vivienda del ISSSTE el Programa de Desarrollo Humano 2014.

Este Programa considero la realización de 6 actividades durante el transcurso del presente ejercicio: un círculo de lectura, entrenamiento de zumba, taller de teatro, torneo de futbol rápido, un concurso de fotografía y uno de oratoria. En las diversas actividades participaron 384 trabajadores.

### **V.6 Soluciones FOVISSSTE**

"Terminemos Tu Casa... con la suma de todos", es el antecedente más próximo de lo que hoy es "SOLUCIONES FOVISSSTE".

Durante más de tres décadas, se fueron acumulando problemáticas institucionales, que indudablemente deben de tener una solución.

La complejidad va desde el aspecto jurídico hasta regularizaciones de la propiedad, reservas territoriales, y terminaciones físicas de conjuntos habitacionales varios.

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Al respecto podemos reportar lo siguiente:

PROYECTOS EJECUTIVOS EJECUTADOS	Total
CONJUNTOS HABITACIONALES EN LOS QUE SE ELABORO PROYECTO	38
<b>EJECUCIÓN DE OBRA</b>	
CONJUNTOS HABITACIONALES EN LOS QUE SE CONTRATO OBRA	8
<b>SUPERVISIÓN DE OBRA</b>	
CONJUNTOS HABITACIONALES EN LOS QUE SE SUPERVISO LA OBRA CONTRATADA	8
<b>VIVIENDAS ATENDIDAS</b>	
NUMERO DE VIVIENDAS CONTRATADAS Y EJECUTADAS	192
<b>CONJUNTOS HABITACIONALES URBANIZADOS</b>	
CONJUNTOS HABITACIONALES EN LOS QUE SE COTRATÓ URBANIZACIÓN	1

## VI. Planeación e Información

La Planeación institucional se fortaleció mediante la incorporación de elementos de análisis del entorno –como el comportamiento económico a nivel global y del país-- con el fin de establecer oportunidades para el Fondo y la priorización de las mismas, así como permitir una toma de decisiones más dinámica de acuerdo a las exigencias del escenario en el que nos desarrollamos.

Por otra parte, con el fin de modernizar a la organización, su operación y procesos sustantivos, durante 2014 se continuó con la transformación de la infraestructura informática.

### VI.1 Planeación Estratégica

Con objeto de dar seguimiento a las acciones sustantivas del FOVISSSTE, se reportaron los **"Indicadores Institucionales del Programa de Labores 2014"** a la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE, los cuales reflejan los avances en materia crediticia y financiera. A diciembre de 2014 el desempeño acumulado global de los indicadores fue de **XXX%**, lo cual constituye un buen resultado en materia de desempeño.



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

El FOVISSSTE guarda una alineación estratégica respecto al Plan Nacional de Desarrollo y los **compromisos** establecidos en el Programa Institucional del ISSSTE 2014-2018, y su **Programa de Trabajo 2014**, mediante **Indicadores** reportados y supervisados por el área de Planeación del ISSSTE, cuyos resultados se difunden al público en General. Los resultados de los indicadores que a continuación se presentan, muestran en su conjunto un desempeño satisfactorio en cuanto a su nivel de cumplimiento.

**Indicadores del Programa de Trabajo 2014**

Indicador	Método de Cálculo	Meta Anual	Resultado
Días transcurridos para el otorgamiento de créditos del sorteo 2014	(Número transcurridos desde la fase inicial "solicitud de Crédito" hasta la fase en la que el acreditante firma su escritura de su bien inmueble / Número días promedio estimados a transcurrir desde la fase inicial "solicitud de Crédito" hasta la fase en la que el acreditante firma su escritura de su bien inmueble)	100 días	104 días
Morosidad de la cartera vencida total en la composición de la cartera hipotecaria	(Saldo en cartera vencida total / Saldo total que conforman la cartera hipotecaria de FOVISSSTE) X 100	8%	6.51%
Eficiencia de cobro global (recuperación de pagos de créditos en firme)	((Ingresos del período por concepto del 5% de aportación patronal + Ingresos del período por concepto del 30% de salario base de los acreditados) / Total a recibir en el período por concepto de 5% y 30% ) X 100	100%	109%
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 autorizados) X 100	100%	110%
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	90%	85%



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Por otra parte, con objeto de planificar las actividades a realizar al año siguiente y contribuir a la visión estratégica de los órganos rectores, se desarrolló el **Programa de Labores 2015** en el que se abarcaron nuevos aspectos en materia de Planeación que incluyen un Diagnóstico Gran Visión consistente en el análisis del Contexto Global, Nacional e Interno, así como la identificación de Fortalezas y Debilidades del propio Fondo.

## **VI.2 Procesos y Calidad**

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

Con el propósito de consolidar la cultura de la calidad y el principio de satisfacción al cliente, el FOVISSSTE comprometido con la mejora continua, ha llevado a cabo en forma ininterrumpida el proceso de certificación por medio del Despacho certificador QS MEXIKO AG, el cual, en diciembre de 2014, emitió la recomendación para los procesos de:

Procedimiento Aleatorio para el Otorgamiento de Créditos Tradicionales, de Cancelación de Garantías Hipotecarias, de Recaudación, Marcaje Inicial y Subsecuente de Aportaciones del 5%, de Elaboración, Integración y Seguimiento del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos Institucional (PTARI), de Habilitación de Inconsistencias, derivadas de la Revisión y Validación del Expediente de Crédito y de Adquisiciones.

## **VI.3 Tecnologías de la Información**

A fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Acción trazado por el Gobierno Federal dentro de la Estrategia Digital Nacional se desarrolló el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETIC 2014) de FOVISSSTE durante el año 2014, derivado de lo anterior se desprende este documento que presenta los resultados obtenidos durante el año 2014.

La alineación del PETIC 2014 al objetivo TRANSFORMACIÓN GUBERNAMENTAL de la Estrategia Digital Nacional se desprende los siguientes proyectos:

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

Digital Nacional desprende los siguientes proyectos:

Digital Nacional se desprende los siguientes proyectos:	
Digital Nacional se desprende los siguientes proyectos:	Mejorar la eficiencia operativa del fondo así como reducir las fallas y errores ocasionados por el software.
Digital Nacional se desprende los siguientes proyectos:	<p>La implementación del proyecto logro impactar en la <b>reducción del tiempo</b> de respuesta a áreas operativas en un <b>50%</b> a través de la adopción de metodologías de desarrollo, por lo que <b>la continuación de los proyectos involucrados</b> será <b>fundamental</b> para seguir brindando <b>mejores servicios</b>.</p> <p>Servicios Profesionales para la Revisión de Aplicativos y Bases de Datos y Servicios de Asistencia Técnica para el Sistema Integral de Información del Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p> <p>Servicio de Fabrica de Software para el Mantenimiento y Desarrollo de los Sistemas Informáticos del Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p> <p>Servicio de Fabrica de Software para el Mantenimiento y Desarrollo de los Sistemas Informáticos del Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p> <p>Servicio de Automatización de las Tareas y Procedimientos del SIIF, Su Implementación, Soporte Técnico y Soporte Especializado para el Fondo de la Vivienda del ISSSTE.</p> <p>Servicio para la Afinación de los Programas Desarrollados en ORACLE PL/SQL Utilizados por los Procesos Críticos Previos y Propios del Cierre Mensual del Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p> <p>Servicios Profesionales para la Implementación de un Modelo de Gobierno de Datos y la Plataforma de Inteligencia de Negocio del Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p>
Digital Nacional se desprende los siguientes proyectos:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se logró optimizar y reducir los tiempos de respuesta en un 50% a los incidentes derivados de la operación diaria dentro de las aplicaciones del Fondo.</li> <li>2. Se logró la adopción e implementación de una metodología para el desarrollo de aplicaciones, así como la reducción en los tiempos de respuesta a nuevos requerimientos y necesidades de las áreas sustantivas del Fondo en un 50%, impulsando mejores condiciones técnicas, mejorando y consolidando los servicios ofrecidos por la JSTI.</li> </ol>

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

**I. Migración y actualización de la plataforma productiva y sus herramientas de monitoreo.**

<b>Objetivo</b>	Proveer al FOVISSSTE con tecnología de última generación, sustentado por servicios administrados de TI, eficientando la entrega de los servicios y recursos tecnológicos para la operación institucional a través de las siguientes acciones:
<b>Logro</b>	Con la implementación del proyecto se logró la <b>governabilidad</b> de la información a través de la <b>migración del 100% de la infraestructura tecnológica</b> , la <b>actualización del equipo de cómputo</b> en áreas operativas en un <b>80%</b> , así como brindar mejores <b>servicios de internet</b> . Por lo anterior la <b>continuidad</b> de los <b>proyectos involucrados y el soporte</b> a los mismos resulta <b>imperativo</b> para cubrir las necesidades de las áreas sustantivas del Fondo.
<b>Proyectos involucrados</b>	<p>Servicios Administrados para la Actualización de Equipos de Cómputo en Áreas Operativas del FOVISSST.</p> <p>Servicios Administrados de Telecomunicaciones del Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p> <p>Servicios Administrados de Voz y Datos del Fondo de la vivienda del ISSSTE</p>
<b>Beneficios</b>	<p>1. Se logró eliminar la dependencia con el proveedor que brindaba el servicio cumpliendo a las observaciones de los órganos fiscalizadores del Fondo, obteniendo la gobernabilidad en la administración y gestión de la información así como de los aplicativos sustantivos del Fondo al 100% a través de la implementación de una arquitectura tecnológica de última generación, consolidando los servicios ofrecidos por la Jefatura de Servicios de Tecnología de la Información.</p> <p>2. Se logró mejorar la velocidad de las comunicaciones entre las diferentes áreas y el servicio de internet a nivel nacional en una proporción de 1 a 10, así como la reducción en los tiempos de respuesta ante contingencias en un 90% que afecten la operación del Fondo.</p> <p>3. Se logró la modernización de la plataforma tecnológica de voz y datos en un 100%, mejorando los servicios que se ofrecen a los derechohabientes y reduciendo los tiempos en un 90% de respuesta.</p>



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

<b>Objetivo</b>	Continuidad de la operación del FOVISSSTE.
<b>Logro</b>	Las <b>actividades</b> de implementación de este proyecto han logrado un <b>avance del 30%</b> en asegurar un ambiente que permita la <b>continuidad de las operaciones</b> del Fondo, por lo que resulta <b>importante continuar</b> con las <b>actividades</b> e interacción entre <b>áreas sustantivas y la Jefatura de TI</b> para lograr <b>consolidar un ambiente operativo y tecnológico</b> que asegure el 100% de la operación.
<b>Proyectos involucrados</b>	Servicios Administrados para el Plan de Recuperación ante Desastres del FOVISSSTE
<b>Beneficios</b>	1. Se logró el cumplimiento a las observaciones realizadas por los organismos fiscalizadores al 100% del Fondo a través de la implementación de un servicio tecnológico que permita y garantice la continuidad de las aplicaciones sustantivas y de las operaciones del Fondo.

**I. Garantizar la seguridad de la información y las tecnologías.**

<b>Objetivo</b>	Robustecer la seguridad en la administración, protección y almacenamiento de la información del FOVISSSTE.
<b>Logro</b>	La implementación del proyecto logro <b>consolidar la Certificación</b> de la norma <b>ISO27001 al 100%</b> , por lo anterior es <b>necesario continuar</b> con actividades y <b>proyectos secundarios</b> que <b>aseguren la certificación</b> , la <b>mejora continua y seguridad de la información</b> .
<b>Proyectos involucrados</b>	Servicios para el Cumplimiento de la Norma NMX-1-27001-NYCE-2009 para la Certificación en la Ejecución del Sorteo de Créditos de Vivienda del ISSSTE
<b>Beneficios</b>	1. Se logró la certificación del proceso en la ejecución del sorteo de créditos de vivienda del ISSSTE a través del desarrollo y alineación al 100% del documento del sistema de gestión de la seguridad de la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Fondo.

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

**I. Análisis de vulnerabilidades de la infraestructura de TI.**

<b>Objetivo</b>	Proveer al FOVISSSTE con los elementos necesarios para llevar a cabo un análisis de vulnerabilidades mínimo una vez al año, así como las pruebas de penetración. Y en su caso se considerará aplicar los cambios en la infraestructura tecnológica y de comunicaciones para que los riesgos detectados sean mitigados, y así mismo mejorar el nivel de seguridad y operación.
<b>Logro</b>	La implementación del proyecto ayudo a <b>cubrir un 80% de las vulnerabilidades</b> sobre la <b>infraestructura tecnológica</b> del Fondo, <b>asegurando</b> la seguridad de la <b>información</b> , los <b>aplicativos</b> para evitar ataques externos y coadyuvar a mantener la <b>certificación ISO270001</b> .
<b>Proyectos involucrados</b>	Servicio de Análisis de Vulnerabilidades, Valoración y Corrección de Riesgos Informáticos para toda la Infraestructura de Servidores, Telecomunicaciones Desktops y Aplicaciones del Fondo de la Vivienda del ISSSTE
<b>Beneficios</b>	1. Se logró contar con un análisis y diagnóstico sobre el 100% la infraestructura tecnológica del Fondo que arrojó un informe del estado de la seguridad informática, vulnerabilidades y acciones de corrección. Lo que permitirá brindar soporte a la re certificación ISO 27001.

**VII. Modernización Administrativa**

**VII.1 Espacios de Contacto Ciudadano**

Con el fin de reorientar la visión y operación a la atención y servicio, considerando a la derechohabencia como la principal razón de ser del Fondo, la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales para el año 2014 programó sus labores basadas en 4 actividades estratégicas que dieran atención a las Solicitudes de Información, en cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; a la derechohabencia en el Espacio de Contacto Ciudadano en Oficinas Centrales; a las Peticiones de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía de la Presidencia de la República y al Sistema de Recepción de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos (SIREB).

Para las citadas actividades el resultado al cierre del año 2014 se detalla de la siguiente manera:

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

**Derechohabiencia atendida en los 36 espacios de contacto ciudadano y oficinas centrales durante 2014.**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	ATENCIONES POR DEPARTAMENTO
Oficinas Centrales	55,510
Aguascalientes	4,598
Baja California Sur	6,881
Baja California, Mex	2,651
Campeche	8,027
Chiapas	7,259
Chihuahua	15,286
Coahuila	8,782
Colima	7,925
Durango	6,729
Estado de México	23,733
Guanajuato	12,847
Guerrero	21,361
Hidalgo	19,849
Jalisco	28,559
Michoacán	22,202
Morelos	13,851
Nayarit	6,343
Nuevo León	22,737
Oaxaca	13,342
Puebla	13,127
Querétaro	10,011
Quintana Roo	6,615
San Luis Potosí	22,366
Sinaloa	11,598
Sonora	11,102
Tabasco	9,418
Tamaulipas	15,814
Tlaxcala	9,273
Veracruz	18,118
Yucatán	15,194



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA	ATENCIÓNES POR DEPARTAMENTO
Zacatecas	10,381
Zona Norte	36,535
Zona Oriente	36,368
Zona Poniente	22,307
Zona Sur	29,312
<b>TOTAL</b>	<b>586,011</b>

Por otra parte, los Departamentos de Vivienda reportaron un total de 16 quejas, 8 sugerencias y 195 reconocimientos, los cuales ingresaron mediante papeletas depositadas en los buzones instalados para el efecto, en cada uno de los Espacios de Contacto Ciudadano.

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

MES	SOLICITUDES	RECURSOS
ENERO	46	0
FEBRERO	15	3
MARZO	19	3
ABRIL	18	1
MAYO	29	0
JUNIO	16	0
JULIO	29	0
AGOSTO	19	2
SEPTIEMBRE	25	2
OCTUBRE	27	2
NOVIEMBRE	14	1
DICIEMBRE	12	0
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>14</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.

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## Clasificación de Información Reservada

FOVISSSTE atendió lo dispuesto por los artículos 17, primer párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como 31 y 32 de su Reglamento, capturando el índice de 7,229 expedientes reservados, en la página del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, con su posterior envío al Comité de Información del ISSSTE, de conformidad a lo siguiente:

Año	Semestre	Fecha	Expedientes
2014	1	07-07-14	3,453
	2	13-01-15	3,776

## Obligaciones de Transparencia

En lo concerniente a la actualización de las fracciones del artículo séptimo, solicitadas por el sujeto obligado para su publicación en el Portal de Obligaciones de Transparencia, FOVISSSTE, a través de la Jefatura de Servicios de Recursos Humanos, dio el siguiente cumplimiento:

La información de las fracciones: "III. Directorio de servidores públicos" y "IV. Remuneración mensual por puesto", fue remitida en las siguientes fechas:

Año	Trimestre	Fecha
2014	1	28/03/2014
	2	27/06/2014
	3	26/09/2014
	4	05/01/2015

Con respecto a la "Fracción XIII. Contratos y Convenios", FOVISSSTE registró 172 contratos, en las siguientes fechas:

Año	Trimestre	Fecha	Contratos
2014	1	07/04/2014	26
	2	02/07/2014	45
	3	07/10/2014	36
	4	14/01/2015	65

## Grupo Interno de Trabajo

A fin de dar una atención permanente en materia de transparencia, la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda del ISSSTE emitió los Acuerdos 3268.731.2004 y

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

5272.842.2011 el 29 de julio de 2004 y 22 de marzo de 2011 respectivamente, el primero autorizando la integración de un Grupo Interno de Trabajo (GIT) de apoyo al cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), y el segundo, modificando los numerales Primero, Segundo, Tercero, Sexto y Séptimo, del citado Acuerdo 3268.731.2004.

Durante el ejercicio 2014, el GIT realizó el 30 de junio de 2014, su Vigésima Sesión Ordinaria, en la cual se emitieron **4 Acuerdos informativos**.

### **Mecanismos de Atención Ciudadana del FOVISSSTE**

La Red Federal de Servicio a la Ciudadanía de Presidencia de la República, hoy Dirección General de Atención Ciudadana, instruye a las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal para proporcionar atención a la ciudadanía, mediante los lineamientos emitidos por esta instancia. Por lo anterior, el FOVISSSTE proporciona la atención correspondiente, tanto de forma escrita, electrónica, como atención personalizada presencial, a través de oficinas de servicio integral.

En este contexto, se reporta la atención brindada a la derechohabiente y acreditados/as, a través de los diversos mecanismos con que cuenta este Fondo de la Vivienda:

#### **1. Atención Ciudadana de la Presidencia de la República.**

De conformidad con lo dispuesto en la fracción VIII del artículo segundo del "Acuerdo con el que se reestructuran las unidades administrativas de la Presidencia de la República", corresponde a la antes citada Dirección General de Atención Ciudadana "...atender todo lo relacionado con las peticiones dirigidas al Presidente de la República y asegurar su debida atención por parte de las áreas que correspondan".

Para cumplir con lo anterior, la oficina de la Presidencia de la República, a través de la Subdirección de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, remite al Vocal Ejecutivo, como Titular del FOVISSSTE, copia de los "Lineamientos para el trámite y seguimiento de las peticiones al C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos", solicitando se brinde atención y respuesta al ciudadano, en un término de 15 días hábiles. Dichas peticiones que son remitidas al Departamento de Atención Ciudadana, para ser enviadas a cada área del FOVISSSTE, por ámbito de competencia, para la debida atención. Para efecto de lo anterior, todas las áreas sustantivas del FOVISSSTE cuentan con copia de dichos lineamientos.



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

En este contexto, se recibieron 437 peticiones, de las cuales 434 están concluidas en su totalidad, quedando 3 con un estatus de "EN PROCESO". A continuación se presenta el estatus de las peticiones registradas:

MES	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES ATENDIDAS	% CUMPLIMIENTO
ENERO	121	121	100
FEBRERO	50	50	100
MARZO	53	53	100
ABRIL	50	50	100
MAYO	55	55	100
JUNIO	13	13	100
JULIO	16	16	100
AGOSTO	5	5	100
SEPTIEMBRE	16	16	100
OCTUBRE	30	30	100
NOVIEMBRE	21	21	100
DICIEMBRE	7	7	100
<b>TOTALES</b>	<b>37</b>	<b>437</b>	<b>100</b>

## **2. Sistema de Recepción de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos (SIREB)**

El SIREB se encuentra situado en el portal del FOVISSSTE, y es un medio a través del cual, la derechohabiente puede ingresar en línea sus quejas, sugerencias y reconocimientos, mismos que son direccionados a las áreas competentes, quienes brindan atención en forma automática y en tiempo real; asimismo, permanentemente se genera un estatus de atención, por el que se da seguimiento puntual de las atenciones brindadas, tanto por el área responsable, como por la Coordinación dicho Sistema.

Durante el período del presente informe, se recibieron un total de 9,074 peticiones, las cuales se encuentran concluidas en un 100%.

### **Servicio de Contacto Ciudadano 01800**

Durante el 2014, el FOVISSSTE implementó una nueva estrategia en el relacionamiento con los acreditados y, como parte de ésta, un cambio en el tipo de servicio que se había venido otorgando de atención telefónica (Call Center), por medio del cual se dio, en su momento, orientación e información a los derechohabientes, acreditados y público en general a través de llamadas de entrada, así como de llamadas de salida y algunos otros servicios adicionales como SMS.

Dicho Call Center operó hasta junio de 2014, en que se contrató un nuevo servicio de información, promoción, atención y gestión que no solamente recibiera y efectuara

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

tales llamadas, sino que proporcionara una amplia gama de servicios a través de medios alternos, con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios y permitiera un relacionamiento proactivo con los acreditados, pensionados y cotizantes, así como implementando mecanismos que permitan el seguimiento óptimo de la atención a quejas que, en su caso, se presenten por esta vía.

De enero a diciembre de 2014 se atendieron 206,022 llamadas de entrada, de las cuales, 90,564 fueron atendidas de enero a junio por el Call Center y 115,458 de julio a diciembre por el Centro de Servicios. Éste, además, realizó los servicios que se presentan a continuación:

CONCEPTO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas Recibidas (Inbound Calls)	12,800	10,643	25,763	29,436	21,634	15,182	115,458
Tasa de abandono promedio	1.45%	0.82%	12.25%	0.92%	0.26%	0.00%	2.62%
Llamadas Realizadas (Outbound Calls)	2,283	36,610	5,912	12,635	35,350	52,235	144,025
Bienvenida a Nuevos Acreditados	1,051	3,308	2,308	2,350	781	8,758	18,556
Encuestas	252	27,698	0	0	5,009	0	32,959
Campañas en General	980	4,604	3,604	10,285	29,560	43,477	92,510
Envío Masivo de Correos Electrónicos	N/A	N/A	N/A	N/A	101,619	169,095	270,714
SMS	3,822	20,209	126,774	109,788	111,679	169,514	541,786

Del total de llamadas recibidas en 2014 por el Centro de Servicios, los usuarios interpusieron por ese medio 141 quejas, que fueron canalizadas a las áreas de competencia para su atención, de las cuales se han recibido evidencias de la atención de 66 de ellas, estando en proceso de solución las restantes.

En el Centro de Servicios llevaron a cabo los servicios de para dar un seguimiento integral a la asignación del crédito:

**Bienvenida a nuevos acreditados**, entre los meses de julio a diciembre se ejecutaron 18,556 llamadas.

**Encuestas vía telefónica**, de créditos otorgados, para evaluar la satisfacción del acreditado desde la asignación del crédito hasta la entrega de su vivienda, para lo cual, entre los meses de julio a diciembre de 2014, se ejecutaron 32,959 llamadas.

Asimismo, en el periodo antes señalado se realizaron Campañas de **Actualización de Datos del derechohabiente, Seguimiento a la atención de aseguradoras a los**

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

**sinistros de derechohabientes de Baja California Sur** entre otras. Para ello, se aplicaron 92,510 llamadas.

Adicionalmente, para efecto de dar a conocer al **acreditado de la inscripción al procedimiento aleatorio para la asignación del crédito**, así como **Felicitándolo que fueron beneficiados en el procedimiento aleatorio del 2015, Ferias de vivienda, Invitación a la Inscripción al procedimiento aleatorio para la asignación de crédito tradicional y Crédito con subsidios**, entre otros, se enviaron 541,786 mensajes de texto a celular (SMS) y 270,714 correos electrónicos.

## **VII.2. Equidad de Género**

Durante el ejercicio 2014, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

### **DIFUSIÓN**

Durante el período en cita, se realizó la difusión, vía correo electrónico a todo el personal, de la siguiente información:

En enero, se promovió la Política de Equidad de Género, así como, los objetivos, metas y acciones a favor del personal, mediante pósters colocados en cada piso.

En los meses de enero y febrero, se difundió el "Pronunciamiento del FOVISSSTE"; "Importancia de la denuncia del Hostigamiento y Acoso Sexual"; "Tipos de Gravedad del Hostigamiento y Acoso Sexual", "Exhorto a Manejarse con Probidad", así como, un tríptico con información general en la materia.

Dicha información, fue remitida también mediante carteles y por oficio dirigido a los titulares de las diversas áreas del FOVISSSTE, solicitando entregar copias y trípticos a todo el personal.

Asimismo, durante el mes de febrero, se difundieron diversos carteles, invitando a participar de la "1ª Encuesta Cualitativa de Equidad de Género", y conocer sobre el tema de los Grupos Vulnerables, información que además fue anunciada a través del sonido local Institucional.

Adicionalmente, como apoyo promocional a la aplicación de la citada Encuesta Cualitativa, se entregaron 187 Mouse Pad con la leyenda del A, B, C de la Política de Equidad de Género, así como Block's de Notas con la leyenda: "Equidad de Género en el FOVISSSTE" (45% mujeres, 55% hombres).



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

En el mes de marzo, con motivo a la conmemoración del "Día Internacional de la Mujer", se envió un cartel de felicitación, vía correo electrónico, así como el folleto "1 día de reflexión x 364 días de trabajo".

En abril, se llevó a cabo una actualización de información e imagen, del portal "Equidad de Género en el FOVISSSTE".

A partir de junio empezó la difusión de la campaña UNETE, enviando los días 25 de cada mes, a todas las cuentas de correo electrónico Institucional, carteles alusivos, invitando a unirse a esta campaña, de igual manera, se invitó por sonido local al personal a portar un distintivo y/o a prenda de color naranja para "PINTAR FOVISSSTE DE NARANJA". Se colocaron diversos wallpapers en todas las máquinas de la Institución. En julio, se entregaron moños color naranja, al personal. En total, durante el ejercicio 2014, fueron entregados 547 moños, lo que representa aproximadamente el 66% del personal que labora en la Institución.

Asimismo, en el marco conmemorativo del "Día Internacional de la No Violencia contra las Mujeres" y en apoyo a dicha campaña, fueron entregados igualmente moños al personal del FOVISSSTE. Por otra parte, se envió por correo electrónico un cartel en conmemoración a este día.

En el mes de octubre, se difundió vía correo electrónico, un cartel sobre "¿Que es el Programa de Cultura Institucional?"; posteriormente del 22 al 24 de octubre, se difundió otro sobre: "Avances del Programa de Cultura Institucional implantado en el FOVISSSTE".

Asimismo, se remitieron Oficios a las diversas áreas del Fondo, anexando copia del comunicado del Director General del ISSSTE, en el que se informa la aprobación del permiso de paternidad que reconoce como derecho para los hombres trabajadores sindicalizados, contar con un permiso de paternidad de cinco días laborales con goce de sueldo, por el nacimiento de sus hijos o hijas y de igual manera en caso de la adopción. Dicha información fue difundida a todo el personal.

En noviembre, se envió por correo electrónico, un cartel de felicitación conmemorando el "Día Internacional del Hombre". Asimismo, se difundió por sonido local, un mensaje a todos los hombres del FOVISSSTE.

De igual manera, se difundió la NOM-046-SSA2-2005, considerando que no obstante que esta Norma Oficial Mexicana es de observancia para las Instituciones de Salud, así como para prestadoras/es de servicios de salud de los sectores público, social y privado, y que por su parte, este Fondo de la Vivienda funge como una entidad financiera para dichas Instituciones; durante el tercer trimestre se remitió copia de esta

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Norma por correo electrónico a todas las cuentas del personal de la institución por medio de "Comunicación FOVISSSTE".

Finalmente, en el mes de diciembre, se llevó a cabo la difusión vía correo electrónico y portal WEB, de los folletos: "ABC DE LA DISCAPACIDAD", "QUE ES CEAM", "DERECHOS HUMANOS", "LICENCIA DE PATERNIDAD" Y "PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES".

Es importante señalar que en FOVISSSTE se cuenta con una campaña de difusión permanente en la materia, a través de la página WEB "Equidad de Género en el FOVISSSTE".

## **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 5 de septiembre de 2013, cambió 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. Se cuenta también con el Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Denuncias en la materia.

En los meses de enero y febrero, se difundió el "Pronunciamiento del FOVISSSTE"; "Importancia de la denuncia del Hostigamiento y Acoso Sexual"; "Tipos de Gravedad del Hostigamiento y Acoso Sexual", "Exhorto a Manejarse con Probidad", así como de un tríptico con información general en la materia. Dicha información fue remitida también mediante carteles y por oficio dirigido a los titulares de las diversas áreas del FOVISSSTE, solicitando entregar copias y trípticos a todo el personal.

En el mes de abril, se llevó a cabo la reunión del Grupo de Prevención y Atención Quejas y/o Denuncias (GPAQD), en la que se aprobó la mecánica para la aplicación de la encuesta de "Hostigamiento y Acoso Sexual, FOVISSSTE 2014"; y la campaña de difusión para reforzar la idea, de que el Hostigamiento y Acoso Sexual es un comportamiento inaceptable y sancionable.

Durante el mes de mayo se aplicó la encuesta de "Hostigamiento y Acoso Sexual, FOVISSSTE 2014", misma que contó con la participación de 499 servidoras/es

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

públicos adscritos a la Institución, 235 mujeres (47%) y 264 hombres (53%), 103 más, respecto a la muestra del 2012 y 7 menos, que la del 2013, lo que representa una variación del -1.3% con respecto a la del año anterior. Asimismo, por la variación en el tamaño de la muestra, respecto a años anteriores, fue necesario realizar un ajuste a fin de estar en posibilidades de contar, con una media ponderada proporcional, eliminando de manera aleatoria 103 encuestas.

El porcentaje total de personas que contestaron afirmativamente a cuando menos una pregunta, fue de 10%. Por su parte la Media Ponderada de Hostigamiento y/o Acoso Sexual, tuvo una variación 3.15% con respecto a la de 2013, al pasar de 11.25 a 8.1. En este contexto, considerando la media ponderada del año 2010 como el parámetro de comparación anual, existe una diferencia de 6.4%, al haber aumentado 81%, contra 77% del año pasado. En el caso de las mujeres, que es el grupo más vulnerable, dicho indicador disminuyó 3.73 al pasar de 9.58 a 5.85; sin embargo, en esta ocasión los hombres fueron la diferencia al subir de 1.6 a 2.25.

Finalmente, es importante considerar que en FOVISSSTE se cuenta con una campaña de difusión 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, Procedimiento de Atención a Quejas y/o Denuncias, respecto al Hostigamiento y Acoso Sexual, Pronunciamento FOVISSSTE, Protocolo Hostigamiento, Tipos de Gravedad, Tríptico con información general y Violentómetro.

## CONFERENCIAS Y TALLERES

Durante 2014, de acuerdo al programa de trabajo de equidad de género, se llevó a cabo una serie de conferencias y talleres que se detallan a continuación

CONFERENCIAS	M	H	T
La frontera entre el amor y la violencia	51	24	75
Bailarina de la vida, una historia sobre violencia de género	79	34	113
La diabetes desde la perspectiva de género	22	29	51
Política Nacional de Igualdad y Programa de Cultura Institucional	43	25	68
	<b>195</b>	<b>112</b>	<b>307</b>



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

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>
Acoso Laboral y Hostigamiento Sexual en la Oficina	6	12	18
Prevención del Hostigamiento y Acoso Sexual	23	14	37
Estrategias de Intervención para la Prevención de la Violencia (1)	22	9	31
Estrategias de Intervención para la Prevención de la Violencia (2)	19	12	31
cantautora "Gabriela Serralde"	14	11	25
violencia contra la mujer	19	17	36
	<b>103</b>	<b>75</b>	<b>178</b>

En total, durante el período en cita se contó con una asistencia a dichos eventos de 485 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	195	112	307
Talleres, mesas y seminarios	103	75	178
	<b>298</b>	<b>187</b>	<b>485</b>

### **1ª ENCUESTA CUALITATIVA DE EQUIDAD DE GÉNERO**

Durante el período del 17 al 28 de febrero del presente, se llevó a cabo la aplicación de la "1ª Encuesta Cualitativa de Equidad de Género", la cual, tiene como objetivo, obtener información sobre el clima organizacional existente, así como el conocimiento del personal respecto de las diversas herramientas que maneja el Sistema de Gestión en Equidad de Género del FOVISSSTE. Ésta contó con una participación de 586 servidoras/es públicos adscritos a la Institución, 325 mujeres (55%) y 261 hombres (45%), compuestos de la siguiente manera:

- 49% cuenta con nombramiento de base, 45% de confianza, 6% otro, como son: contrato/proyecto u honorarios.
- El rango de edad osciló mayoritariamente entre los 41 y los 50 años de edad.
- 56% son casados/as y 44% solteros/as.

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

- 76% manifestó tener entre 1 y 4 hijos/as y el 60% de éstos son mayores de edad. Asimismo, el 22% dice tener entre 1 y 3 dependientes económicos.
- 39% manifestó que le toma de 31 a 59 minutos promedio trasladarse de su casa a la oficina.
- Cuando llegan a tener un retardo o una falta: 78% por problemas viales o de transporte público, 11% por cuestiones de salud y 11% por asuntos familiares o cuidado de hijos/as.
- 61% señalaron tener un nivel de estudios profesional, 31% nivel medio superior, 11% secundaria y 5% posgrado.
- 82% dicen estar interesados/as en continuar o completar sus estudios, de los cuales apenas el 35% conoce los apoyos que brinda la institución para que continúen con su desarrollo profesional.
- 67% manifestó laborar el turno opcional, de los cuales más de la mitad dijo hacerlo por necesidad del área y cargas de trabajo, así como, para obtener mayores ingresos.
- 39% dijo laborar el tiempo extra y la razones por lo que lo hacen es por necesidad del área y cargas de trabajo, y para obtener mayores ingresos.
- 83% profesan la religión católica.
- 68% dijeron tener un nivel social medio.
- 77% no cuenta con alguna preferencia política.
- 32% son ecologistas, 11% proanimal, 6% vegetarianos y 1% otra, como es: humanista o simplemente no manifestaron interés en señalarlo.
- 1% pertenece a las etnias Zapoteca, Mixteca, Mixe o Purépecha.
- 2% dijo tener algún tipo de discapacidad, ya sea motora, auditiva o visual.
- 58% manifestó tener preferencias heterosexuales, 34% homosexual/lesbiana, 2% bisexual, 3% transexual y 3% manifestaron que es un tema personal.
- 8% dice tener alguna enfermedad terminal y/o crónica degenerativa, tal como: 3% diabetes, 2% hipertensión, 1% cáncer, 1% VIH/SIDA y 1% otra.

Sobre el "Clima y Cultura Organizacional", se obtuvieron los siguientes resultados, relacionados a factores cualitativos de DISCRIMINACIÓN en la organización:

El personal estuvo mayoritariamente DE ACUERDO, con que en FOVISSSTE:

- Se está en un lugar amigable para trabajar (71%).
- Se trabaja en un ambiente libre de acoso u hostigamiento sexual (66%).

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

- Se proporciona la información necesaria para desempeñar el trabajo (56%).
- Se trabaja en un ambiente libre de acoso laboral (54%).
- El personal de mando, tiene empleados/as favoritos/as (53%).
- El personal de mando es accesible y es fácil hablar con ellos/ellas (50%).
- Se respetan las opiniones y aportaciones (47%).
- Se recibe apoyo y retroalimentación para hacer mejor el trabajo (45%).
- Se comunican asuntos importantes de la Institución (44%).
- Al manifestar alguna queja o denuncia, se es escuchado/a y tratado justamente, sin ningún tipo de represalia o sanción (44%).
- Las personas son tratadas de manera justa, independientemente de la posición que tienen en la organización (43%).
- Se preocupan por el bienestar personal y emocional, y no sólo como empleado (42%).
- El personal de mando comunica claramente sus expectativas (40%).
- Se reciben evaluaciones objetivas y equitativas del desempeño (39%).
- En general, se paga justamente por el trabajo que se realiza (38%).
- Se recompensa, valora y reconoce, el logro y el esfuerzo por el trabajo bien desempeñado (37%).

Por su parte, no estuvieron NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO, con que en FOVISSSTE:

- Existe igualdad en la división de cargas de trabajo y en la asignación de responsabilidades (34%).
- Se cuenta con un plan de carrera que permite orientar el desarrollo profesional de las personas (36%).
- El personal cuenta con oportunidades para el desarrollo profesional o de ascenso (20%).
- El personal percibe sueldos y prestaciones similares por desempeñar el mismo trabajo o mismo puesto en la organización (37%).

Existió DESACUERDO con que en FOVISSSTE:

- Los ascensos se otorgan a quien lo merece (44%).



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

- Se otorgan reconocimientos al personal por el trabajo bien desempeñado (38%).

Por otra parte, con respecto a los factores cualitativos relacionados con la CALIDAD DE VIDA en la organización, el personal encuestado estuvo mayoritariamente DE ACUERDO con que en FOVISSSTE:

- Se otorga el descanso en los días feriados nacionales obligatorios y vacaciones a las que tiene derecho (56%).
- Se cuenta con la posibilidad de solicitar permisos para ausentarse dentro del horario laboral para atender situaciones particulares, familiares o escolares de carácter extraordinario (49%).
- Se contemplan medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones (48%).
- Se cuenta con espacios y opciones adecuadas para la alimentación (47%).
- Se promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal (44%).
- Existe una adecuada planeación y distribución del trabajo, respecto a la rutina y monotonía de las actividades, así como al exceso de responsabilidad o de funciones (41%).
- No existen ambientes sociales o relaciones interpersonales inadecuadas que propicien la falta de apoyo o ayuda del equipo y de las/las líderes (37%).
- Se da importancia a las dimensiones emocionales y de salud mental, evitando que se reflejen en problemas laborales, familiares, económicos y de trastornos de la personalidad, que pudieran afectar la calidad de vida organizacional (35%).
- Existe una adecuada planeación y distribución del trabajo en cuanto a niveles jerárquicos (35%).

Por otra parte, en relación a la "Percepción sobre factores de Discriminación", las/os encuestados/os estuvieron mayoritariamente DE ACUERDO con que en FOVISSSTE se respeta a las:

- Mujeres (73%).
- Personas con discapacidad (82%), jóvenes (73%), adultos mayores (77%), de otra raza (82%), extranjeros/as (83%), con ideas políticas distintas a las propias (76%), de una religión distinta a la propia (78%), con un color distinto de piel al propio (82%), con preferencias sexuales distintas a las propias (77%), así como aquellas que tienen VIH/SIDA (58%).

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Por otra parte, el personal encuestado estuvo mayoritariamente DE ACUERDO, en que estaría dispuesto a convivir en FOVISSSTE con:

Mujeres (99%).

Personas con discapacidad (82%), jóvenes (98%), adultos mayores (99%), de una religión distinta a la propia (99%), de otra raza (99%), con un color distinto de piel al propio (99%), extranjeros/as (97%), con ideas políticas distintas a las propias (99%), con preferencias sexuales distintas a las propias (97%), así como aquellas que tienen VIH/SIDA (95%).

Finalmente, el personal encuestado estuvo mayoritariamente DE ACUERDO en que no han sentido que en FOVISSSTE sus derechos, no hayan sido respetados, por algunos de los siguientes factores:

- Por ser hombre o mujer (89%).
- Por no tener dinero (93%), por la apariencia física (90%), edad (89%), religión (95%), educación (90%), forma de vestir (91%), provenir de otro lugar (92%), color de su piel (95%), acento al hablar (95%) y/o por tener costumbres o pertenecer alguna cultura diferente (91%).

En relación a la "Mitos y Estereotipos Sexistas", las/os encuestas/os estuvieron mayoritariamente EN DESACUERDO con que en FOVISSSTE:

Las mujeres no pueden o no saben ocupar puestos directivos (92%).

- No debe contratarse a mujeres para trabajos que requieran preparación, porque los abandonan en cuanto se casan o quedan embarazadas (90%).
- Las mujeres tienden a faltar más veces al trabajo, porque son achacosas o enfermizas (85%).

Por su parte, las/os encuestas/os, estuvieron mayoritariamente EN DESACUERDO, respecto a si, regularmente se pide permiso o avisa a su esposo (a), pareja o algún familiar para: decidir por quien votar (86%), usar anticonceptivos (52%), salir solo/a de noche (51%), salir solo/a de día (50%), hacer gastos cotidianos (48%), participar en actividades (44%) y asistir a reuniones comunitarias o sociales (44%).

En relación al "Conocimiento de la Política Institucional de Equidad de Género", las/os encuestados/as, manifestaron lo siguiente:

- El 85% conoce por algún medio la Política de Equidad de Género, sin embargo 98% la entiende. El 39% vive de manera personal esta política, contribuyendo

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

al clima organizacional y evitando actos discriminatorios o violentos (sexuales y/o laborales).

- 92% conoce e identifica correctamente los Objetivos y Metas del Sistema de Gestión en Equidad de Género.
- 100% considera que las acciones a favor del personal, han servido en la Institución, de los cuales 79% considera que éstas promueven una cultura de respeto.
- 87% conoce e identifica correctamente los nombramientos del Coordinador y Presidente del Grupo de Trabajo en Equidad de Género (GTEG).
- 79% considera que la difusión de información, talleres y pláticas en la materia, les ha traído beneficios, 59% manifiesta que éstos han contribuido en la implementación de una cultura de respeto y no discriminación entre hombres y mujeres, mejorando el clima organizacional.
- 80% está interesado/a en recibir capacitación, pláticas e información en materia de equidad de género.
- 50% está de acuerdo, en que el mejor medio de difusión de esta información, es el correo electrónico.
- 71% ha consultado la información del Modelo de Equidad de Género, que se encuentra en la página Web del FOVISSSTE.
- 68% ha revisado los Procedimientos de Atención de Quejas y/o Denuncias, tanto para los casos de Hostigamiento y/o Acoso Sexual, como el de Actos Discriminatorios.

Durante el mes de febrero, y como apoyo promocional de la aplicación de la "1ª Encuesta Cualitativa de Equidad de Género", se entregaron 187 Mouse Pad con la leyenda del A, B, C de la Política de Equidad de Género, así como Block's de Notas de Equidad de Género en el FOVISSSTE - 55% mujeres, 45% hombres

### **Diagnóstico Cuantitativo con Perspectiva de Género**

En el mes de marzo de 2014, la Subdirección de Administración, entregó los resultados del "Diagnóstico Cuantitativo con Perspectiva de Género del FOVISSSTE", algunos de sus datos más relevantes fueron:

- La plantilla de personal del FOVISSSTE es de 884 personas, que se distribuyen en 429 mujeres y 455 hombres.



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

- El índice de segregación salarial, fue de 0.00%, en virtud de que se consideran los salarios correspondientes al tabulador de sueldos específicos para cada tipo de contratación.
- El índice de segregación ocupacional, fue de 0.21%, observándose, que existe una representación homogénea en todos los puestos y funciones de la organización, lo cual indica, que a nivel general, la segregación ocupacional es equitativa entre hombres y mujeres.
- La Secretaría de la Función Pública (SFP) en coordinación con el FOVISSSTE, aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con el propósito de conocer el nivel del clima organizacional existente. Como resultado, se observó que la calificación global para FOVISSSTE fue de 78 puntos.

### **Grupo de Trabajo en Equidad de Género**

El 1º de septiembre de 2014, se llevó a cabo la Décima Cuarta Sesión Ordinaria del Grupo de Trabajo en Equidad de Género (GTEG), presentando para conocimiento de las y los Integrantes del Grupo las actividades realizadas en dicho programa, durante esta Sesión Ordinaria del GTEG, fueron presentados los resultados de los diagnósticos "Cualitativo y Cuantitativo con Perspectiva de Género", fueron informadas las principales actividades del Programa de Cultura Institucional también se dio conocer a los asistentes a dicha sesión la propuesta de nombramiento por parte de la Subdirección de Administración de la OMBUDSWOMAN de la Institución, aprobando en dicha sesión, el nombramiento de la Lic. Patricia Teresa Salvador Marcial como OMBUDSWOMAN de la organización.

### **Programa de Cultura Institucional y Avances en los Factores Comprometidos**

En el mes de enero, se remitió vía correo electrónico al Enlace de Cultura Institucional del INMUJERES, un informe con los avances de las actividades realizadas durante 2013 para su análisis. Durante el mes de marzo, en reunión de trabajo con el INMUJERES, se determinó que el reporte de los avances en los factores de este programa se haría a través de las Instituciones cabeza, por lo que las unidades administrativas deberán coordinarse con éstas para integrar su información. Por lo anterior, FOVISSSTE ha reportado trimestralmente al ISSSTE sus actividades de conformidad a lo siguiente:

#### **TRIMESTRE FECHA**

1	02/04/2014
2	03/07/2014
3	09/10/2014

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

4 10/12/2014

Se cuenta con los resultados del Segundo Cuestionario de Cultura institucional, y derivado del mismo, se realizó el Plan de Acción del FOVISSSTE, el citado Plan de Acción, consta de 9 objetivos y 15 líneas de actividad. Que se da seguimiento todo el año.

Se participó de la aplicación del "Cuestionario de Cultura Institucional para la Igualdad 2014". Las actividades iniciaron el 13 de octubre, en donde a solicitud del INMUJERES, personal del FOVISSSTE participó de la "Reunión de planeación para la aplicación del Cuestionario de Cultura Institucional para la Igualdad 2014", que se llevó a cabo en las instalaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores, ubicadas en Plaza Juárez No. 20, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F.

Para apoyar la aplicación de este cuestionario, se llevó a cabo una campaña de difusión sobre el conocimiento y resultados obtenidos en la Institución por la aplicación del Programa de Cultura Institucional, así como información general en la materia. Durante el período del 16 al 21 de octubre, se difundió vía correo electrónico, un cartel sobre ¿Que es el Programa de Cultura Institucional?, posteriormente del 22 al 24 de octubre, se difundió otro sobre: "Avances del Programa de Cultura Institucional implantado en el FOVISSSTE".

En este contexto, durante el período del 27 de octubre al 14 de noviembre, fue difundido vía correo electrónico al personal del FOVISSSTE, diverso material sensibilizando la participación en dicho Cuestionario. También fue publicado un wallpaper relativo a la aplicación y se difundió por sonido local la participación del mismo.

Del 3 al 14 de noviembre, se llevó a cabo la aplicación del "Cuestionario de Cultura Institucional para la Igualdad (CCII) 2014, en el FOVISSSTE. En el cual se contó con una participación final de 480 personas, cifra que representa el 74% del personal adscrito a esta Institución.

Finalmente, durante el período del 17 al 19 de noviembre, se remitió vía correo electrónico y por sonido local, un mensaje de agradecimiento al personal, por su participación en el citado cuestionario.

Actualmente se está en espera del envío de los resultados por parte del INMUJERES, en base a los cuales se diseñarán los nuevos objetivos del FOVISSSTE, para dicho Programa.

"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

## VIII. Administración Integral de Riesgos

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

Con el fin de consolidar la identificación, el análisis y la prevención de los riesgos institucionales, así como fomentar una cultura financiera y de administración integral de riesgos entre las distintas áreas del Fondo, a través de los canales de comunicación más efectivos que permitan el flujo eficaz de información.

Durante 2014, 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, entonces, proyecto de "Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento" de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), realizándose los siguientes proyectos:

Proyecto	Relevancia
Comité de Riesgos	Durante el año 2014 se llevaron a cabo de manera mensual las sesiones del comité de riesgos, presentando para su aprobación las siguientes metodologías:
Cálculo de estimaciones por pérdida esperada de la cartera de crédito del Fondo de la Vivienda del ISSSTE	Durante el año 2014, se calcularon de manera mensual las Estimaciones Preventivas de la cartera de crédito de conformidad con la metodología aceptada por el Comité de Riesgos y aprobada por la Comisión Ejecutiva, cumpliendo con las recomendaciones de carácter prudencial emitidas por la CNBV y las sanas prácticas financieras.
Monitoreo de los indicadores de liquidez del Fondo de la Vivienda del ISSSTE	Durante el año 2014, la SAIR monitoreó de forma mensual los indicadores de liquidez aceptados por el Comité de Riesgos, lo que permitió determinar que el Fondo tuvo durante el año la liquidez y la solvencia para hacer frente a escenarios de estrés determinados.



**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Proyecto	Relevancia
<p>Formalización de la metodología para el cálculo del Requerimiento de Capital para pérdidas no esperadas por Riesgo de Crédito</p>	<p>Se presentó ante el Comité de Riesgos la metodología para calcular y crear las provisiones necesarias para hacer frente a las pérdidas no esperadas por Riesgo de Crédito, lo que permitirá crear las reservas necesarias para tener un Índice de Fortaleza Patrimonial adecuado de conformidad con las recomendaciones de la CNBV. El Comité de Riesgos otorgó su visto bueno, formalizando de esta manera la metodología mencionada.</p>
<p>Cálculo de estimaciones por pérdida no esperada de la cartera administrada por el Fondo de la Vivienda del ISSSTE</p>	<p>A partir de la aprobación de la metodología correspondiente, la SAIR obtuvo de manera mensual las estimaciones de las reservas necesarias para cubrir la pérdida no esperada de la Cartera de Crédito administrada por el Fondo, permitiéndole por primera vez, tener la capacidad de analizar las repercusiones de sus posiciones de riesgo con un Índice de Fortaleza Patrimonial, de conformidad con las mejores prácticas financieras y las recomendaciones por parte de la CNBV.</p>
<p>Formalización de la metodología para la determinación de los límites de exposición al riesgo del Fondo de la Vivienda del ISSSTE, así como de un Plan de Acción a seguir en caso de no cumplir con la observancia de dichos límites</p>	<p>Se presentó al Comité de Riesgos la metodología para monitorear el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo por parte del Fondo, así como un Plan de Acción a seguir en el caso de que no se cumpla con la observancia de dichos límites. En ambos casos, el Comité de Riesgos otorgó su visto bueno, formalizando así, tanto la metodología, como el plan señalado.</p>
<p>Monitoreo de los límites de exposición al riesgo</p>	<p>Posteriormente a la aprobación de los límites de exposición al riesgo, la SAIR se encargó de monitorearlos de manera mensual, cumpliendo así con las recomendaciones de la CNBV y las sanas prácticas financieras.</p>
<p>Presentación del sistema informático para capturar y procesar la información de la base de datos de eventos por riesgo legal.</p>	<p>La Subdirección de Asuntos Jurídicos en conjunto con el área de Tecnologías de la Información, diseñaron un sistema denominado SISEJ (Sistema de Seguimiento a Juicios), a través del cual se lleva un registro de cada uno de los juicios en los que el FOVISSSTE es parte, dicho sistema permitirá a la SAIR estimar el monto de pérdidas potenciales derivado de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables.</p>

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Proyecto	Relevancia
<p>Presentación ante el Comité de Riesgos de la metodología para la administración de los riesgos operativos en que incurre el FOVISSSTE en su operación.</p>	<p>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; 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.</p>
<p>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 2013.</p> <p>Recertificación ISO 9001-2008 a dicho programa.</p>	<p>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.</p>
<p>Cumplimiento con los requerimientos de los auditores externos.</p>	<p>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.</p>
<p>Información trimestral del avance del SISEJ "Sistema de Seguimiento a Juicios"</p>	<p>Durante el 2014 se informó al Comité de Riesgos de manera trimestral, el estatus de los juicios en los que el FOVISSSTE es parte, así como el número de despachos externos que llevan cada uno.</p>
<p>Presentación del Manual para la Administración Integral de Riesgos</p>	<p>El Manual para la Administración Integral de Riesgos se presentó ante el Comité de Riesgos, y obtuvo el visto bueno de dicho órgano colegiado, de conformidad con las recomendaciones de la CNBV. El manual contiene todos los procedimientos y metodologías que la SAIR utiliza en el desempeño de sus funciones, y está sujeto a modificaciones al ser aprobadas metodologías posteriores.</p>
<p>Formalización de la metodología para el cálculo del Índice de Fortaleza Patrimonial</p>	<p>Se presentó ante el Comité de Riesgos la metodología para calcular el Índice de Fortaleza Patrimonial. El Comité de Riesgos otorgó su visto bueno, formalizando de esta manera la metodología mencionada.</p>

**"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"**

Proyecto	Relevancia
Formalización de la metodología para la administración del Riesgo de Mercado de las operaciones realizadas con instrumentos financieros	Se presentó ante el Comité de Riesgos la metodología para la administración del Riesgo de Mercado de las operaciones realizadas con instrumentos financieros, lo que permitió al Fondo, por primera vez, conocer con mediciones internas y de manera diaria su nivel de riesgo de conformidad con su portafolio de inversión, de conformidad con las mejores prácticas financieras y cumpliendo así con recomendaciones de carácter prudencial de la CNBV.
Adquisición e implementación del Sistema de Riesgos	Se adquirió un software especializado para llevar a cabo los cálculos y estimaciones relacionados con riesgo de crédito, el cual permite automatizar las operaciones necesarias para determinar dichas estimaciones.
Cálculo de estimaciones por pérdida esperada y pérdida no esperada de la cartera cedida del Fondo de la Vivienda del ISSSTE	A partir de diciembre del año 2014, la SAIR es la responsable de estimar las provisiones necesarias para cubrir la pérdida esperada y la pérdida no esperada de la cartera de crédito cedida del FOVISSSTE, utilizando las metodologías que en su momento fueron aprobadas para la Cartera de Crédito del Fondo y teniendo así las provisiones necesarias para sus principales posiciones de riesgo de crédito.

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:

- La SAIR se encargó de determinar, a partir del 2014, las Estimaciones Preventivas para Riesgo de Crédito y de difundir entre las distintas subdirecciones del FOVISSSTE el análisis de las mismas.
- Por otra parte, en conjunto con la subdirección 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.