



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

**INFORME TRIMESTRAL DE MONITOREO DE
INDICADORES DEL
PLAN ESTRATÉGICO DE NEGOCIOS DEL
FOVISSSTE 2016-2018
(OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2018)**

-Aprobado por la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE mediante Acuerdo 6673.903.2019 con fecha 26 de febrero de 2019-



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

ÍNDICE

Presentación.....	3
Marco Normativo.....	4
Objetivo 1. Transformar la operación del fondo para que cumpla con los mandatos de gestión y operación estipulados en la ley.....	6
Objetivo 2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del Fondo.....	7
Objetivo 3. Alinear las estrategias de productos para cumplir con el mandato legal del Fondo.....	12
Objetivo 4. Mejorar la experiencia de los derechohabientes (tanto acreditados como no acreditados).....	16
Consideraciones Finales.....	19



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

Presentación

El Fondo de la Vivienda del ISSSTE en su quehacer institucional da cuenta de los alcances obtenidos en su gestión operativa con base en lo planeado a mediano plazo en el Plan Estratégico de Negocios 2016-2018¹. Para ello, se diseñaron e instrumentaron indicadores de monitoreo y control, para el debido seguimiento en la ejecución de las acciones sustantivas que se llevan a cabo para el cumplimiento de los objetivos y metas nacionales, sectoriales e institucionales.

Por tanto, con el fin de fomentar el seguimiento, la vigilancia, el control y la evaluación de sus resultados, el presente Informe Trimestral de Monitoreo de Indicadores del PEN 2016-2018, tiene como propósito reportar el avance de cumplimiento de las metas de los indicadores diseñados para la consecución de los objetivos, estrategias y líneas de acción que conforman dicho Plan.

En este sentido, con este documento se rinde cuentas del quehacer institucional para el cuarto trimestre del ejercicio fiscal bajo el contexto de su estrategia financiera, crediticia, operativa y comercial.

En el presente documento se establecieron cuatro objetivos estratégicos:

1. Transformar la operación del FOVISSSTE para que cumpla con los mandatos de gestión y operación estipulados en la Ley.
2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del FOVISSSTE a largo plazo.
3. Alinear las estrategias de productos para cumplir con el mandato legal del FOVISSSTE.
4. Mejorar la experiencia de los derechohabientes, tanto de acreditados como de no acreditados.

¹ El Plan Estratégico de Negocios 2016-2018 (PEN), que se aprobó mediante acuerdo de la Comisión Ejecutiva No. 6244.884.2016 con fecha 21 de junio de 2016.



Marco Normativo

En cumplimiento con los principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas, se presenta el marco jurídico que mandata la formulación del Informe Trimestral de Monitoreo de Indicadores del PEN 2016-2018:

- Ley de Planeación².
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)³.
- Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del ISSSTE⁴.
- Plan Estratégico de Negocios 2016-2018, capítulo 7 “Seguimiento y medición del Plan Estratégico de Negocios”⁵.

Seguimiento y Medición del Plan Estratégico de Negocios 2016-2018

El Sistema de Monitoreo y Evaluación (SM&E) es el mecanismo para dar seguimiento y evaluar la orientación a resultados de las acciones, programas y políticas con las que se ejecuta el PEN 2016-2018. También, garantiza la transparencia y la rendición de cuentas.

El SM&E es sin duda una herramienta que permite identificar el rumbo que lleva el Fondo, y por tanto es de suma ayuda para corregir la ruta y/o en su caso, fortalecer la estrategia para el logro de sus objetivos.

El avance trimestral y anual, permite evaluar el avance en cumplimiento de las metas, lo que da lugar a evaluar las condiciones de eficiencia y eficacia con que se desarrollaron las principales actividades, a la vez que permite obtener información para mejorar la toma de decisiones, su capacidad operativa y fortalecer su quehacer institucional.

Al utilizar el mecanismo de monitoreo de los instrumentos de medición de mediano plazo (indicadores), se da cuenta de la evolución entre lo programado y realizado, y en todo caso, el resultado alcanzado en el periodo considerado podrá compararse con periodos anteriores, para así observar la tendencia de las variables consideradas y emprender acciones de mejora.

² Última actualización 28 de noviembre de 2016.

³ Última actualización 24 de marzo de 2016.

⁴ Última actualización 24 de abril de 2017.

⁵ Aprobado por la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE mediante Acuerdo No. 6244.884.2016 con fecha 21 de junio de 2016.

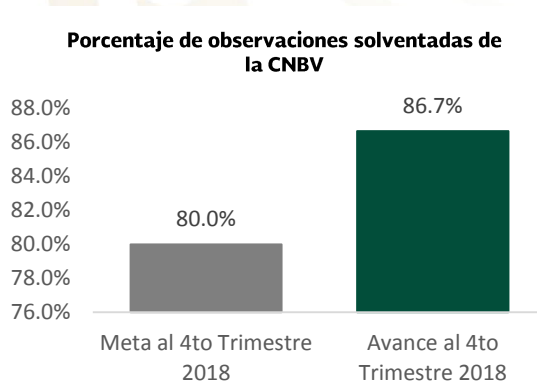


Objetivo 1. Transformar la operación del fondo para que cumpla con los mandatos de gestión y operación estipulados en la ley

Porcentaje de observaciones solventadas en cumplimiento de las DOFEF / Periodicidad: Semestral.

Para cumplir con las “Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento”, el FOVISSSTE se comprometió en atender las observaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), a fin de avanzar y cumplir con las buenas prácticas del buen Gobierno Corporativo, en temas regulatorios, de control, estratégicos, de gestión y de operación para el correcto funcionamiento de la organización

En el ejercicio fiscal de 2018, se estableció como meta anual atender 24 de las 30 observaciones, que en términos porcentuales equivale al 80 por ciento; sin embargo, se lograron atender 26 de las 30, es decir, el 86.7 por ciento. Con dicha información se obtuvo un avance en el cumplimiento de la de meta de 108.3 por ciento.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

VARIABLES QUE INTEGRAN EL INDICADOR	Avance real
Número de observaciones de las DOFEF solventadas al periodo	26
Total de observaciones de las DOFEF por solventar al periodo	30
Resultado	86.7%

Nota: Cifras expresadas en números

En respuesta a las observaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores⁶, el FOVISSSTE solventó a través de la atención de diversos aspectos tales como mejorar su cobranza, la recuperación de cartera vencida, aumentar los expedientes crediticios completos en resguardo con su contrato de mutuo, establecer flujo continuo de expedientes de recuperación extrajudicial a recuperación judicial para incrementar ingresos del Fondo, aumentar la digitalización de los trámites que ofrece a su derechohabiente, establecer reportes para disminuir las Dependencias o Entidades que incumplen con su obligación de enterar oportunamente los descuentos de las amortizaciones de los créditos otorgados a los derechohabientes o las aportaciones a la subcuenta de vivienda de los trabajadores.

⁶ Ello con fundamento en el artículo 4 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 190, segundo párrafo de la Ley del ISSSTE; 117 y 136, primer párrafo de la Ley de Instituciones de Crédito; 19 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

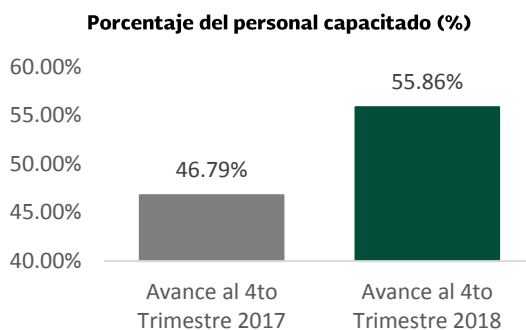


Objetivo 1. Transformar la operación del fondo para que cumpla con los mandatos de gestión y operación estipulados en la ley

Porcentaje del personal capacitado en temas financieros / Periodicidad: Trimestral.

El FOVISSSTE en su proceso de continua transformación, desarrolló acciones encaminadas a fortalecer su misión social, robustecer la cultura organizacional y posicionarse como un Organismo de Fomento sólido en el otorgamiento de créditos a la vivienda. Para ello, fortaleció el perfil financiero de su capital humano, mediante la capacitación, adquisición de conocimientos y habilidades que servirán para brindar una mejor asesoría y seguimiento del proceso de originación y recuperación de los créditos hipotecarios.

Durante el cuarto trimestre la Unidad Responsable capacitó a 173 personas de las 200 programadas; en términos de eficiencia este resultado representó un cumplimiento de 86.5 por ciento; no obstante, al final del ejercicio fiscal se capacitaron a 472 trabajadores del FOVISSSTE de un total de 845 personas, es decir, el 55.86 por ciento, que comparado con el cierre 2017, se incrementó la capacitación a 78 personas.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Número de trabajadores capacitados en temas financieros	472
Total de trabajadores del FOVISSSTE	845
Resultado	55.86%

El esfuerzo realizado forma parte de la estrategia de desarrollar una cultura organizacional basada en la eficiencia y el aprovechamiento de las competencias del personal, principalmente en temas financieros.

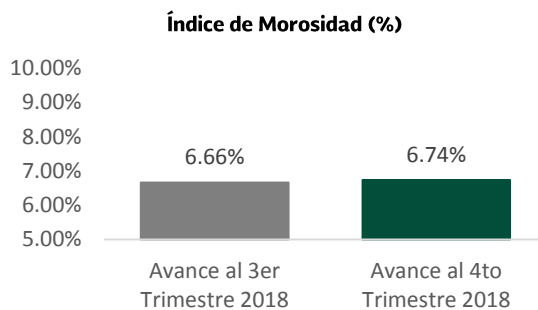
La capacitación de los temas financieros para los empleados del FOVISSSTE abarcó ramas de Especialidad de Planeación Estratégica, Tasas de Interés, Cetes, Pagarés y Papel Comercial, Entidades Financieras que Otorgan Créditos Hipotecarios, y Bursatilización, entre otros.



Objetivo 2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del Fondo

Índice de morosidad / Periodicidad: Trimestral.

Al cierre del cuarto trimestre de 2018 el Índice de Morosidad se ubicó en 6.74 por ciento, con lo que prácticamente se mantiene el nivel observado en el tercer trimestre del mismo ejercicio (6.66%).



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance Real (preliminar)
Saldo de la cartera de crédito vencida	13,808
Saldo de la cartera de crédito total	205,018
Resultado	6.74%

Nota: cifras expresadas en millones de pesos

El resultado del Índice de Morosidad en este periodo fue producto de 881 acreditados que salieron del sector y que no presentaron pagos bancarios que les permitiera mantenerse como cartera vigente, por tanto, se incrementó la cartera vencida en 3.8 por ciento; y el saldo total de la cartera crediticia aumentó en 2.6 por ciento.

Sin embargo el índice a lo largo de los tres años de seguimiento, desde 2016, reflejó sensible mejoría al pasar de 7.93 a 8.32 y concluir en 6.74 por ciento en 2018, producto del continuo esfuerzo por las áreas de ingresos, riesgos y crédito, para disminuir la cartera vencida a la par de aumentar la cartera crediticia del Fondo.

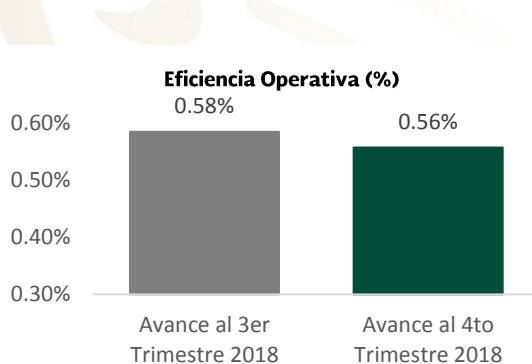


Objetivo 2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del Fondo

Eficiencia operativa / Periodicidad: Trimestral.

El índice de eficiencia operativa con corte al cuarto trimestre de 2018 fue de 0.56 por ciento, lo cual significa una reducción del 0.02 puntos porcentuales al observado al cierre del trimestre, debido por una parte a la reducción en un tres por ciento en los gastos de administración y promoción y por otra al incremento en dos por ciento del activo total promedio que se observa de un trimestre a otro.

El gasto de administración y promoción pasó de 1,075.9 a 1,045.5 millones de pesos, en el cuarto trimestre respecto al anterior.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance Real (preliminar)
Gastos de Administración y promoción acumulados	1,045
Activo Total Promedio	187,613
Resultado	0.56%

Nota: Cifras expresadas en millones de pesos

La eficiencia operativa aumentó de forma gradual y constante en el periodo 2016 a 2018, reflejo de la reducción del gasto de administración y promoción respecto al activo total, leyéndose en 0.62, 0.57 y 0.56 puntos porcentuales del 2016 al 2018. Lo que muestra el esfuerzo para reducir gastos en el FOVISSSTE.

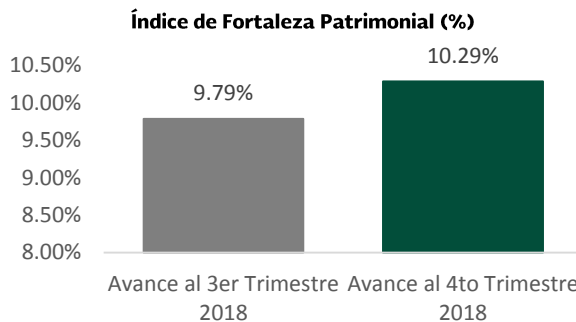


Objetivo 2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del Fondo

Índice de Fortaleza Patrimonial / Periodicidad: Trimestral.

Al mes de diciembre de 2018⁷, el FOVISSSTE alcanzó un Índice de Fortaleza Patrimonial de 10.29 por ciento, que comparado con la meta fijada de 8.4 por ciento, se logró un avance de 122.5 por ciento; en otras palabras, se registró un aumento del índice de 1.89 puntos porcentuales, en razón de un aumento en las reservas para pérdidas inesperadas.

Esta posición permite al organismo hacer frente a eventos de riesgo que impliquen absorber pérdidas inesperadas, sin poner en peligro el patrimonio de los trabajadores del Estado.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance Real (preliminar)
Recursos para hacer frente a las pérdidas inesperadas	50,125
Posiciones sujetas a riesgo...	487,163
Resultado	10.29%

Nota: Cifras expresadas en millones de pesos.

Fórmula de Cálculo: $[(\text{Recursos para hacer frente a las pérdidas inesperadas en el período } t) / (\text{Posiciones sujetas a riesgo en el período } t)]$. Donde Recursos para hacer frente a las pérdidas inesperadas son: Reservas para pérdidas inesperadas, rendimiento esperado neto de las operaciones de cesión de cartera a recibir en los siguientes 12 meses, y un porcentaje de aportaciones de los trabajadores netas de los montos destinados de la aplicación a créditos con vencimiento mayor a 5 años.

Y Posiciones ponderadas sujetas a riesgo de crédito, mercado y operacional que administra el FOVISSSTE netas de reservas para pérdidas esperadas y estimadas de conformidad con lo dispuesto en el Título 3º de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

El resultado obtenido al mes de diciembre, se traduce en una fortaleza financiera. El valor registrado del Índice de Fortaleza Patrimonial de 10.29 por ciento, resultó superior al programado para 2018, 8.4 por ciento, y al real registrado en 2017 de 8.7 por ciento, con lo cual se cumple con las Disposiciones emitidas por la CNBV, al mantener un valor por encima del ocho por ciento, nivel mínimo regulatorio exigido por la CNBV; asimismo, el valor alcanzado al mes de diciembre superó la meta establecido para el año 2019 (9.6%).

⁷ Cifras preliminares a diciembre de 2018, La Unidad Responsable del indicador, se encuentra en proceso de análisis y consolidación de cifras definitivas; además, debe ser autorizado por el Comité de Riesgos.



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO

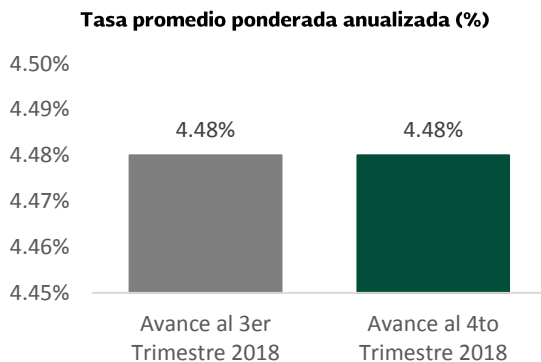


FOVISSSTE
FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE
SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO

Objetivo 2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del Fondo

Tasa promedio ponderada anualizada de fuentes de fondeo externo / Periodicidad: Trimestral.

Con el propósito de obtener liquidez para incrementar la originación de créditos hipotecarios y lograr las metas de otorgamiento de crédito definidas, el Fondo continuó apoyándose en esquemas alternativos para obtener financiamiento externo bajo óptimas condiciones contractuales en tasa, aforo y garantías.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Durante 2018 el Fondo colocó la emisión bursátil más grande de su historia, la cual fue calificada con la más alta calidad crediticia de Aaa.mx y HR AAA, por las calificadoras de activos Moody's de México, S.A. de C.V. y HR Ratings de México, S.A. de C.V.

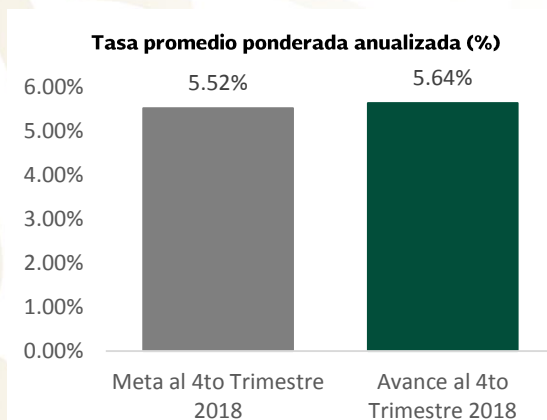
En razón de ello, las tasas reales de fondeo que se obtuvieron son de las más bajas del mercado financiero al ubicarse en 4.60 por ciento y 4.27 por ciento; al colocar certificados bursátiles por 12,000 millones de pesos y líneas de almacenamiento por 6,400 millones de pesos, respectivamente. Con lo cual se logró la tasa promedio ponderada anualizada de fuentes de fondeo externo para 2018 del 4.48 por ciento.



Objetivo 2. Fomentar una gestión financiera que garantice la sostenibilidad del fondo

Tasa promedio ponderada anualizada de la cartera de crédito otorgada / Periodicidad: Trimestral.

Al cuarto trimestre del 2018⁸, el indicador mostró un comportamiento ligeramente superior a lo previsto; es decir, el indicador alcanzó en el período un valor de 5.64 por ciento, tasa superior en apenas 0.12 puntos porcentuales a lo estimado (5.52%). Lo anterior implica cumplir con el compromiso del Fondo de otorgar créditos a los derechohabientes con una tasa entre el cuatro y el seis por ciento.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Interés anualizado	1,534
Monto total otorgado por FOVISSSTE en el periodo	27,366
Resultado	5.64%

Nota: Cifras expresadas en millones de pesos.

El nivel alcanzado de la tasa de interés menor al seis por ciento, cumple con su mandato de ley, el cual le impone como objeto, establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente, mediante préstamos con garantía hipotecaria, y con ello hacer posible el derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa, establecido en el artículo 4° constitucional.

Conservación del valor real de la tasa de rendimiento de la subcuenta de vivienda / Periodicidad: Anual.

El indicador no se reporta debido a que la tasa de rendimiento definitiva, se conocerá una vez que se determine el remanente de operación del ejercicio 2018 con base en los estados financieros dictaminados y se procederá en su caso a efectuar el pago de intereses complementario lo que deberá hacerse a más tardar en marzo, de conformidad con el artículo 177 de la Ley del ISSSTE.

⁸ La tasa de rendimiento al cierre del año se conocerá una vez que se determine el remanente definitivo del ejercicio con base en los estados financieros dictaminados. Se considera el remanente de operación del FOVISSSTE a las cantidades que existen al finalizar cada ejercicio fiscal.

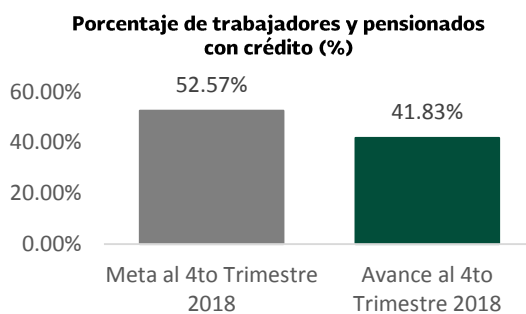


Objetivo 3. Alinear las estrategias de productos para cumplir con el mandato legal del Fondo

Porcentaje de trabajadores y pensionados con crédito otorgado / Periodicidad: Trimestral.

El FOVISSSTE es el garante para que las y los trabajadores al servicio del Estado ejerzan su derecho constitucional a una vivienda digna a través de focalizar su oferta crediticia en beneficio de grupos sociales y prioritarios.

Al cierre del ejercicio se otorgaron 45,151 créditos para adquisición de vivienda a trabajadores y pensionados de los 107,944 trabajadores y pensionados registrados, con lo cual se dio una cobertura de 41.83 por ciento. Cabe señalar que la meta estimada se fijó en 52.57 por ciento, por tanto, con este resultado se tuvo un avance de cumplimiento de la meta de 79.57 por ciento.

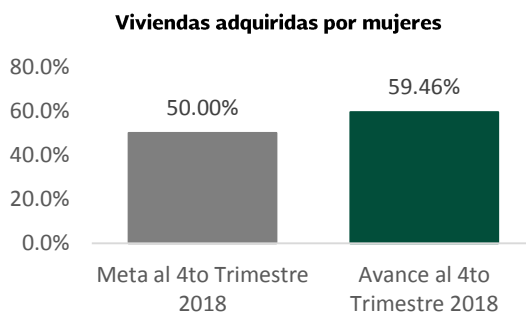


Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Número de trabajadores y pensionados con crédito otorgado al periodo	45,151
Número de trabajadores y pensionados al final del periodo	107,944
Resultado	41.83%

Porcentaje de viviendas adquiridas por mujeres / Periodicidad: Trimestral.

El resultado de este indicador al cuarto trimestre del 2018 mostró un avance en el cumplimiento de su meta de 118.92 por ciento, es decir, de los 45,151 créditos para adquisición de vivienda otorgados al cierre del año, 26,847 fueron para mujeres, que representan el 59.46 por ciento, mayor al 50 por ciento estimado, lo que significa un aumento de 9.46 puntos porcentuales.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

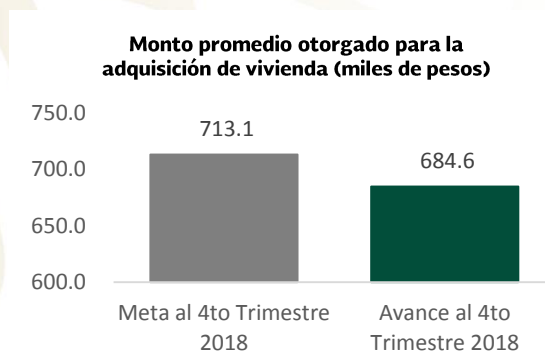
Variables que integran el indicador	Avance real
Número de viviendas adquiridas por mujeres al periodo	26,847
Total de viviendas adquiridas al periodo	45,151
Resultado	59.46%

**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

Objetivo 3. Alinear las estrategias de productos para cumplir con el mandato legal del Fondo

Monto promedio otorgado para la adquisición de vivienda / Periodicidad: Trimestral.

Al cierre del ejercicio fiscal de 2018, el monto promedio de los créditos FOVISSSTE se ubicó en 684.6 miles de pesos, inferior a lo estimado (713.1 miles de pesos), por tanto el resultado mostró un avance de cumplimiento de 96.01 por ciento.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Sumatoria de los montos de crédito otorgados por FOVISSSTE en el periodo	30 ' 912,378
Sumatoria del número de crédito otorgados por FOVISSSTE en el periodo	45,151
Resultado	684.6

Nota: Cifras monetarias del monto de los créditos expresadas en miles de pesos.

Cabe señalar que en el segundo crédito bajo el esquema tradicional, el monto promedio al cierre del año se ubicó en 919.9 miles de pesos, cifra mayor por 235.3 miles de pesos que el monto promedio del total de créditos tradicionales para adquisición de vivienda otorgados.

Respecto al monto promedio de 2016, 2017 y 2018, se observa crecimiento constante al pasar de 644.9 a 666.9 y concluir en 684.6 miles de pesos, lo que representa un beneficio para los acreditados, quienes actualmente cuentan con la posibilidad de adquirir viviendas de mayor valor y calidad.

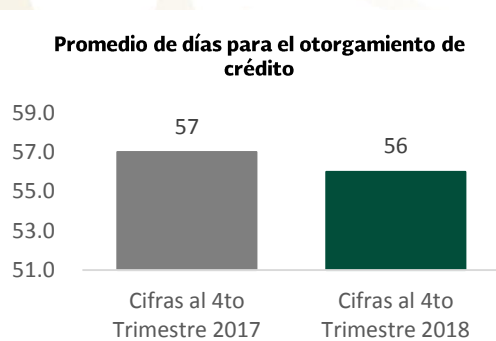


Objetivo 3. Alinear las estrategias de productos para cumplir con el mandato legal del Fondo

Tasa de variación del tiempo de otorgamiento de crédito / Periodicidad: Trimestral

Para el acreditado resulta importante que el proceso de originación y formalización de los créditos sea lo más ágil y fácil de tramitar, ya que el financiamiento de la vivienda pertenece a un mercado altamente sensible a las variaciones de precios en el tiempo.

Al cierre del ejercicio de 2018, la tasa de variación del tiempo de otorgamiento de crédito respecto al 2017 tuvo una reducción del 1.75 por ciento al pasar de 57 días a 56 días en 2018.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Promedio de días en el proceso de otorgamiento de crédito al 4to. Trimestre 2017	57
Promedio de días en el proceso de otorgamiento de crédito al 4to. Trimestre 2018	56
Resultado	1.75%

El FOVISSSTE trabajó para efficientar y estandarizar el proceso de originación y formalización de créditos a la vivienda, a fin de ofrecer mejoras al derechohabiente en el proceso de otorgamiento de crédito, innovando con un nuevo proceso de digitalización del crédito.

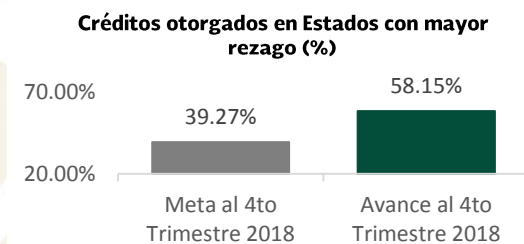


Objetivo 3. Alinear las estrategias de productos para cumplir con el mandato legal del fondo

Porcentaje de créditos otorgados para la adquisición de vivienda en Estados con mayor rezago habitacional / Periodicidad: Trimestral.

En línea con la planeación estratégica sectorial, la actividad sustantiva del FOVISSSTE contribuyó al Programa Sectorial, con el abatimiento del déficit y rezago habitacional con la dotación de vivienda digna y asequible a los mexicanos; en esta línea, el FOVISSSTE focalizó su cobertura de otorgamiento de créditos en las Entidades Federativas que presentan mayor rezago habitacional (viviendas necesarias, viviendas en hacinamiento y viviendas construidas con materiales precarios).

Este indicador para el cierre de 2018 muestra un resultado de 58.15 por ciento, con lo cual se registra un avance en el cumplimiento de la meta de 148.08 por ciento, lo que significa que de 45,151 créditos otorgados para la adquisición de vivienda 26,255 se destinaron a las Entidades Federativas⁹ que presentan un mayor rezago habitacional.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Número de créditos otorgados por FOVISSSTE en Estados con mayor rezago habitacional al periodo	26,255
Número de créditos otorgados por FOVISSSTE al periodo	45,151
Resultado	58.15%

El FOVISSSTE, es un instrumento efectivo de la Política Nacional de Vivienda en el abatimiento del rezago habitacional. Conforme a la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH), entre 2014 y 2016 el FOVISSSTE contribuyó en 24.3 por ciento a la disminución del rezago habitacional, con la formalización de sus créditos.

⁹ Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Colima, Durango, Guerrero, Michoacán, Morelos, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Veracruz y Zacatecas.



ISSSTE

INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



FOVISSSTE

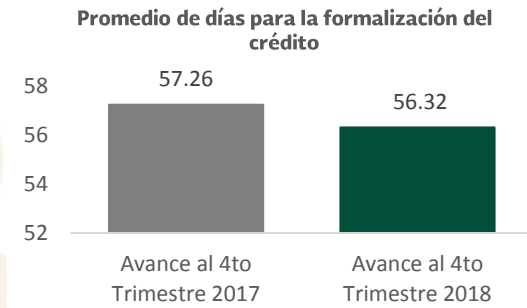
FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE
SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO

Objetivo 4. Mejorar la experiencia de los derechohabientes (tanto acreditados como no acreditados)

Promedio de días para la formalización del crédito / Periodicidad: Trimestral.

Es importante señalar que en el marco de transformación del FOVISSSTE, su quehacer institucional se centra a la par de otorgar más créditos, en mejorar la experiencia de los derechohabientes con relación al proceso de originación y formalización de los mismos créditos a la vivienda.

En este sentido, el promedio de días para la formalización de los créditos al cierre del año se ubicó en poco más de 56 días, cantidad ligeramente inferior a los días registrados en el año anterior (57).



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance real
Sumatoria de número de días transcurridos para la formalización de los créditos	2,394.3
Sumatoria del número de créditos formalizados	42.51
Resultado	56.32

Nota: Las cifras se encuentran expresadas en miles



ISSSTE

INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



FOVISSSTE

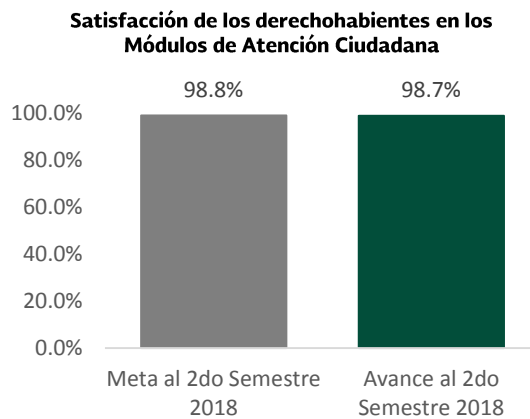
FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE
SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO

Objetivo 4. Mejorar la experiencia de los derechohabientes (tanto acreditados como no acreditados)

Porcentaje de satisfacción de los derechohabientes en los módulos de contacto ciudadano / Periodicidad: Semestral.

Con el propósito de continuar en el procesos de mejorar la experiencia de los derechohabientes, especialmente en el proceso de originación y formalización de los créditos con garantía hipotecaria, el Fondo midió el porcentaje de satisfacción en los módulos de atención ciudadana cumplió con lo previsto para el segundo semestre del año, al registrar un avance de 94.3 por ciento, y por tanto lograr una eficiencia del 95.25 por ciento con relación a la meta.

Para el cierre del año, se logró un avance de 98.7 por ciento, lo cual implicó un avance en el cumplimiento de la meta de 99.92 por ciento, ya que de las 22,212 personas encuestadas 21,928 manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido por parte del personal en módulos de atención ciudadana.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance Real
Número de Personas satisfechas con la atención recibida por parte del FOVISSSTE	21,928
Total de derechohabientes encuestados en el período	22,212
Resultado	98.7%

Nota: Cifras expresadas en números.



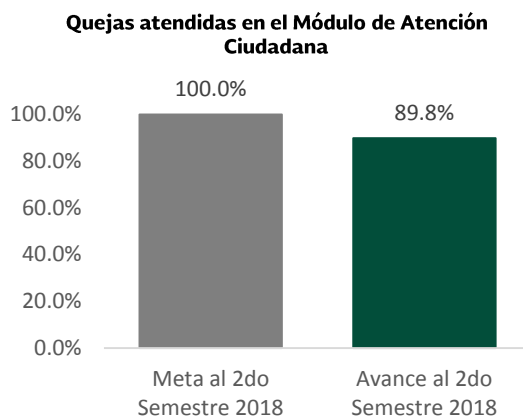
Objetivo 4. Mejorar la experiencia de los derechohabientes (tanto acreditados como no acreditados)

Porcentaje de quejas recibidas en los módulos de contacto ciudadano /

Periodicidad: Semestral.

Este indicador tiene como propósito cuantificar el número de quejas que son atendidas en los módulos de atención ciudadana respecto al total de quejas recibidas, proceso que cubre el identificar el origen de ellas para ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para su atención.

En el segundo semestre de 2018, se atendieron 10 de un total 15 quejas recibidas, lo que resultó en un porcentaje de cumplimiento de 66.67 por ciento; mientras que al cierre del año, el avance de este indicador fue de 89.8 por ciento, porcentaje inferior a la meta establecida de atender el 100% de las quejas recibidas, es decir, de los 49 asuntos recibidos durante el año se dio respuesta a 44 de ellas.



Fuente: PEN 2016-2018 del FOVISSSTE.

Variables que integran el indicador	Avance Real
Número de quejas atendidas en los módulos de atención ciudadana	44
Número de quejas recibidas en los módulos de atención ciudadana	49
Resultado	89.8%

Nota: Cifras expresadas en números.

Las quejas vertidas por los derechohabientes son principalmente: la devolución del 5% de la Subcuenta de Vivienda, solicitudes de estados de cuenta, escrituración y cancelación de hipotecas y constancias de interés, entre otras; y fueron canalizadas a las unidades administrativas relativas a los temas que expusieron los derechohabientes.



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

Consideraciones Finales

El Informe Trimestral de Monitoreo correspondiente al cuarto trimestre de 2018, tiene como objetivo realizar un seguimiento puntual al Plan Estratégico de Negocios 2016-2018, mediante el análisis de los resultados que arrojaron los diversos indicadores, y con ello contar con una evaluación a los mismos, a fin de verificar el cumplimiento de los cuatro objetivos institucionales del Fondo de la Vivienda. Es decir, a través del monitoreo se analiza la información obtenida de los indicadores, a fin de realizar un seguimiento de las principales actividades del Fondo, y de esta manera guiar las decisiones de la gestión.

Consideraciones bajo las cuales fueron diseñados e instrumentados los indicadores:

- Se basan en la metodología del Marco Lógico que atribuye a cada indicador características de claridad, relevancia, economía, monitoreo y con aporte marginal.
- Establecen metas periódicas estimadas por las áreas encargadas de la operación y administración de los recursos humanos y financieros del FOVISSSTE, con lo que se evalúa su desempeño, así como la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus actividades sustantivas.
- Están sujetos a un proceso de administración de control de cambios, lo cual permite dar certeza y mostrar los resultados de mayor relevancia para la operación del FOVISSSTE y su misión social.

El análisis a los resultados obtenidos respecto a lo previsto, o bien al observar su tendencia respecto de un periodo de tiempo anterior, mostraron una evaluación positiva, ya que la mayor parte de los indicadores se comportó dentro de la ruta trazada, como se muestra a continuación:

- Como resultado de la instauración de un Gobierno Corporativo, el FOVISSSTE solventó 26 de las 30 observaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).
- En términos de la sostenibilidad financiera, el Fondo continúa con una sólida posición, ya que mantiene un Índice de Fortaleza Patrimonial superior al exigido por la CNBV; la eficiencia operativa mantiene una situación positiva de disciplina presupuestaria; mientras que el índice de morosidad se encuentra por debajo de lo registrado en 2017 y 2016.
- El monto promedio de los créditos otorgados para la adquisición de vivienda, mantiene una trayectoria ascendente con relación a los últimos dos años.
- Se reducen los tiempos que requiere el derechohabiente para formalizar los créditos con el FOVISSSTE.



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

- El Fondo ha mantenido la disciplina para equilibrar su oferta crediticia respecto a la disponibilidad financiera y continuar con su política de focalización crediticia en favor de los grupos sociales prioritarios y el abatimiento del rezago habitacional.
- Se continúa con una aceptable percepción de los derechohabientes, ya que la mayor parte de los encuestados tienen un alto grado de satisfacción en la atención por parte de los trabajadores del Fondo.