

## **Segunda Etapa**

**Del 1 de enero al 30 de junio de 2012**

## **Presentación**

---

La información contenida en este apartado en el que se reporta el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2012, no presentó adecuaciones ni actualizaciones con respecto de la referida en la primera etapa del Informe.

## **Marco jurídico de actuación**

---

Además de las normas relacionadas en este mismo apartado dentro de la primera etapa del Informe, se adiciona la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2012 para entrar en vigor el día siguiente de su publicación.

## **Acciones y resultados relevantes obtenidos durante el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2012**

---

En función de las políticas, estrategias y objetivos establecidos en el PDN, así como en el Programa Nacional de Vivienda, Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo (SHF) obtuvo los siguientes resultados en el primer semestre de 2012: (cifras en miles de pesos)

Las disposiciones de crédito individual al cierre del primer semestre de 2012 fueron de \$257,130 correspondientes a 660 acciones de vivienda. Durante el mes de junio se logró la mayor colocación de crédito individual en lo que va del año con 234 créditos equivalente a \$92,500.

En créditos a la construcción se ejercieron \$2,813,390 (13,626 acciones de vivienda), con un total de \$2,138,400 en prepagos en el mismo período. El monto de las disposiciones se ha incrementado gradualmente desde que se reinició la operación de este producto en 2009.

Durante el primer semestre de 2012, se ejercieron \$753,390 (35,427 acciones) para el programa de microfinanciamiento y \$21,480 (1,128 créditos) para autoproducción.

El fondeo en microcréditos y autoproducción incrementó su exposición al cierre de junio de 2012 en \$469,000 con respecto del cierre del 2011, manteniendo una exposición de \$848,000. La mecánica operativa del producto asegura que todas las líneas están debidamente garantizadas, con microcréditos vigentes o a través de garantía líquida.

Dando continuidad al financiamiento otorgado a las entidades financieras destinado a la resolución de problemas operativos y de liquidez, que se presentaron ante los efectos negativos de la crisis financiera, SHF tiene a mayo como saldo de las líneas de crédito del programa Líneas de Liquidez Puente \$92,000. La cobertura ante la exposición de SHF, la constituye el saldo de colateral (derechos de crédito fideicomitidos) por \$220,000, representando una proporción o aforo del 139%.

### **Desarrollos Urbanos Integrales Sustentables (DUIS)**

Al cierre del mes de junio de 2012, se han certificado ocho proyectos DUIS, siendo los cuatro aprobados inicialmente: Valle las Palmas en Tijuana, Baja California; Rehilete en Villagrán, Guanajuato; Puerta de Anza en Nogales, Sonora y El Cielo en Villahermosa, Tabasco, y cuatro más aprobados recientemente: Terralta, en Tlaquepaque y Guadalajara, Jalisco; Las Misiones en Cajeme, Sonora; Centro Urbano Morelos en Temixco y Cuernavaca, Morelos y Regeneración Urbana de la Ciudad de Puebla, en Puebla. Por sus características de mediano y largo plazo, todos los proyectos DUIS se encuentran aún en sus etapas iniciales de desarrollo. Los cuatro primeros proyectos continúan desarrollando infraestructura urbana y se ha iniciado la ocupación de las primeras viviendas, habiéndose otorgado Subsidios del programa Esta es tu Casa de CONAVI para un poco más de 6 mil familias que ya viven en un DUIS.

Asimismo, antes del término del mes de junio de 2012, se instaló la Comisión Intersecretarial de Vivienda, acto que confirma la institucionalización de DUIS y la participación de las Instituciones

que intervienen en el Desarrollo Urbano y de Vivienda en el País. También se autorizó el reglamento de la Comisión y se instaló el primer grupo de trabajo el cual se denominó Grupo de Evaluación, Aprobación, Promoción y Seguimiento de Proyectos DUIS (GEAPS).

## Aspectos Financieros y Presupuestarios

El programa y presupuesto 2012 fue elaborado conforme a las normas presupuestales aplicables a las entidades paraestatales y considerando los compromisos de SHF, autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) mediante oficio circular No. 307-A-6920 del 26 de diciembre de 2011. Las cifras se expresan en miles de pesos.

### Ingresos y Egresos

El presupuesto original consideró recursos por \$204,959,687, mientras que por el lado de los egresos la perspectiva fue una erogación de \$206,906,122, con lo que se prevé una disponibilidad al cierre de 2012 de \$36,967,453.

#### Ingresos por operación

En el primer semestre de 2012, SHF captó recursos por concepto de ingresos por operación, por \$5,110,882 lo que representó una variación menor de \$1,139,677 respecto del presupuesto autorizado al período de \$6,250,560, generado principalmente por las variaciones en las tasas de intereses de los créditos otorgados.

#### Recuperación de cartera

SHF captó recursos por recuperación de cartera por \$5,048,086, que representó un mayor ejercicio por \$1,813,413 respecto del presupuesto autorizado al período que ascendió a \$3,234,673, como resultado de las recuperaciones de capital e intereses de los créditos individuales y de construcción. Adicionalmente, se han obtenido recuperaciones anticipadas de capital tanto de crédito en construcción como individuales.

#### Contratación de créditos:

En el primer semestre de 2012, la contratación de crédito ascendió a \$91,002,001 lo que representó una variación mayor de \$7,713,686 respecto del presupuesto autorizado al período que fue de \$83,288,315, debido principalmente a que se programó para el segundo semestre de 2012 realizar el mayor ejercicio de contratación de créditos.

#### Gasto corriente y de inversión

### Integración del Gasto Corriente e Inversión por Capítulo

(Miles de pesos)

Capítulo de Gasto	ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO	DIFERENCIA
1000 Servicios personales	304,455.3	304,455.3	249,021.2	(55,434.1)
2000 Materiales y suministros	14,858.0	14,854.8	6,436.8	(8,421.2)
3000 Servicios Generales	423,368.1	423,368.1	105,314.9	(318,053.2)

	<b>Total Gasto Corriente</b>	<b>742,681.4</b>	<b>742,678.2</b>	<b>360,773.2</b>	<b>(381,908.5)</b>
5000	Bienes muebles e inmuebles	7,668.2	7,668.2	-	(7,668.2)
	<b>Total Gasto de capital</b>	<b>7,668.2</b>	<b>7,668.2</b>	<b>-</b>	<b>(7,668.2)</b>
	<b>Total</b>	<b>750,349.6</b>	<b>750,346.4</b>	<b>360,773.2</b>	<b>(389,576.7)</b>

En gasto corriente se ejercieron \$360,773.2, lo que significó un menor ejercicio presupuestario por \$381,908.5 y 48.6 por ciento respecto al presupuesto original, de \$742,681.4. En el comportamiento presupuestario del gasto corriente incidieron de manera importante los recursos destinados a los capítulos 1000 Servicios Personales, 2000 Materiales y Suministros, 3000 Servicios Generales, como se señala en el siguiente análisis:

- En el capítulo de gasto Servicios Personales se ejercieron recursos por \$249,021.2, inferior en \$55,434.1 y en 18.2 por ciento con respecto de la asignación original de \$304,455.3, debido a las siguientes situaciones: economías por la vacancia del primer semestre del ejercicio 2012 (la reducción del primer semestre se verá reflejada hasta el mes de julio de 2012), no se ha otorgado el incremento salarial para el personal operativo, el personal no ha ejercido en su totalidad su derecho de solicitar el anticipo de su gratificación anual y de su prima vacacional, conceptos que se presupuestaron para ejercerse a principios del año; y por una baja siniestralidad sobre la prestación del servicio médico.
- En el capítulo de gasto Materiales y Suministros se ejercieron recursos por \$6,436.8, inferior en \$8,421.2 y en 56.7 por ciento respecto de la asignación original de \$14,858.0 debido a que aún no se ha realizado la licitación para la adquisición de materiales de consumo para el mantenimiento del edificio y los equipos instalados.
- En el capítulo de gasto Servicios Generales, se ejercieron recursos por \$105,314.9, inferior en \$318,053.2 y en 75.1 por ciento respecto de la asignación original de \$423,368.1 provocado principalmente por la falta de contratación de algunos servicios en el primer semestre del año, los cuales se llevarán a cabo en el segundo semestre y por la implementación de medidas de ahorro en el consumo de energía eléctrica, agua, combustibles y lubricantes establecidos en el Programa Anual de uso eficiente para la energía eléctrica, combustibles y lubricantes establecido por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE), para la Administración Pública Federal. En este sentido se realizó la baja de siete vehículos utilitarios lo que está representando un ahorro considerable en el consumo de combustibles, lubricantes y servicios de mantenimiento vehicular correspondientes.

SHF ha trabajado durante el primer semestre de 2012, sobre su estrategia de comunicación de Educación Financiera Especializada en Soluciones de Vivienda, por lo que la labor realizada durante este período ha sido para consolidar la red de aliados estratégicos para difundir la educación financiera. Los resultados y trabajos realizados confirmaron que, en esta etapa del proyecto, no es necesario el uso de medios masivos de comunicación para llevar mensajes a la población abierta. Por lo anterior, no ha sido necesario recurrir a estas

herramientas de comunicación masiva y por consecuencia al uso de los recursos presupuestados para tales efectos.

- En el capítulo de Bienes Muebles e Inmuebles no se ejercieron los recursos programados al período, los cuales ascendieron a \$7,668.2. Dicha situación se debió a que se está en espera de la autorización a la solicitud de exceptuar a SHF de la aplicación del artículo 18 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2012, respecto de la restricción de adquisición de mobiliario y equipo:

Otros egresos

SHF ejerció recursos, por concepto de otros egresos por \$3,755,793 que representó un mayor ejercicio por \$1,136,352 a lo autorizado, que fue de \$2,619,440.

Intereses, comisiones y gastos de la deuda

Los intereses, comisiones y gastos de deuda que SHF ejerció durante el primer semestre de 2012 fueron de \$3,238,976, que representa una variación menor en \$509,647 al presupuesto autorizado al período de \$3,748,623, generado principalmente por las variaciones en las tasas de intereses de los pasivos contratados por SHF que resultó inferior a la estimada, y a que la base de cálculo de los intereses fue inferior a la que se pretendía alcanzar.

Asimismo, durante el primer semestre de 2012 no fue necesario realizar ampliaciones al presupuesto y por lo que se refiere a reducciones, el Gobierno Federal dio a conocer con oficio circular 307-A.-2255 los "Lineamientos específicos del Programa Nacional de Rendición del Gasto Público para el ejercicio fiscal 2012" (PNRGP), con la finalidad de reducir el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo sin afectar el cumplimiento de los objetivos y las metas aprobadas en el Presupuesto. Cabe mencionar que esta disminución se aplicará a nivel flujo de efectivo en el mes de diciembre de 2012.

Para tal efecto, SHF realizó una adecuación a su presupuesto, dando cumplimiento a dichos lineamientos con respecto de la disminución al gasto operativo, a través de la autorización a la modificación al Programa Financiero de SHF por parte de la SHCP. Hecho que se efectuó el 26 de junio de 2012 con folio de adecuación No. 2012-6-HKI-2.

**APLICACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE REDUCCIÓN**

PARTIDA	CONCEPTO	PRESUPUESTO 2012 (MILES DE PESOS)		
		ORIGINAL	REDUCCIÓN PNRGP	
			AHORRO	%
2000	Materiales y suministros	\$26,678.2	\$0	0.00%
3000	Servicios generales	\$786,711.6	\$9,597.9	1.22%
<b>Total</b>		<b>\$813,389.8</b>	<b>\$9,597.9</b>	<b>1.22%</b>

## Recursos Humanos

### Información actualizada de la estructura básica y no básica

Para el primer semestre de 2012, la conformación de la plantilla de SHF no presentó modificaciones con respecto del ejercicio de 2011, tal como se muestra en la siguiente tabla.

<b>SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL</b>			
<b>Año</b>	<b>Número de Plazas</b>		<b>Total de número de plazas</b>
	<b>Estructura básica</b>	<b>Estructura no básica</b>	
2011	121	274	395
2012	121	274	395

Para el período que se reporta en la segunda etapa de ese Informe, la estructura del personal de la Institución se integra de la siguiente manera:

<b>1er Semestre 2012</b>	
<b>Director General</b>	1
<b>Director General Adjunto</b>	7
<b>Director de Área</b>	28
<b>Subdirector de Área</b>	68
<b>Especialista</b>	17
<b>Analista</b>	233
<b>Personal de apoyo administrativo</b>	41
<b>Total</b>	<b>395</b>

  

Número de plazas de personal Base	28
Número de plazas de personal Confianza	367
<b>Total</b>	<b>395</b>

### Informe sobre la implementación del Sistema de Servicio Profesional de Carrera

No aplica a SHF.



**Relación de los puestos sujetos a la Ley del Servicio Profesional de Carrera**

No aplica a SHF.

**Condiciones Generales de Trabajo**

No se presentaron adecuaciones ni modificaciones a las Condiciones Generales de Trabajo de SHF reportadas en la primera etapa de presente Informe.

**Cambios estructurales en la reorganización y/o compactación de estructuras o plantilla de personal**

Asimismo, durante el primer semestre de 2012 no se presentaron cambios estructurales que debieran ser reportados en la segunda etapa del Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012.

## Recursos Materiales

Para el primer semestre de 2012 no se cuenta con algún Programa de Renovación de mobiliario y vehículos. Asimismo, se enajenaron seis unidades del parque vehicular debido a que su mantenimiento representaba un costo elevado. Por consiguiente, se llevó a cabo la contratación de los servicios de transportación terrestre, sumando a SHF al contrato que la SHCP tiene establecido para dicho servicio.

Con respecto de los bienes tecnológicos de la Institución, en el período a reportar en la segunda etapa de este Informe, no se han presentado cambios, adquisiciones o enajenaciones al respecto.

### Relación de Bienes Muebles e Inmuebles de SHF

Concepto	1er. semestre 2012	Año 2011
<i>Terrenos</i>	21,000	21,000
<i>Construcciones e inmuebles</i>	67,000	67,000
<i>Construcciones en proceso</i>	78,000	77,000
<i>Adaptaciones y mejoras</i>	57,000	57,000
<i>Mobiliario, maquinaria y equipo de oficina</i>	43,000	43,000
<i>Equipo de cómputo</i>	80,000	80,000
<i>Equipo de Transporte</i>	-	2,000
<i>Depreciación acumulada</i>	<u>-172,000</u>	<u>-168,000</u>
<i>Total según balance</i>	<b>174,000</b>	<b>179,000</b>

Montos en miles de pesos, expresados en poder adquisitivo de cada año.

Fuente: Estados Financieros Dictaminados de SHF del ejercicio fiscal 2011 y el Balance General Consolidado de SHF al 30 de junio de 2012

### **Programa Especial de Mejora de la Gestión 2008-2012**

Para el ejercicio 2012 se definieron y diseñaron tres proyectos, mismos que la Secretaría de la Función Pública (SFP) autorizó para su desarrollo.

Nombre del proyecto	Descripción	Estatus
1 Sistema de Pagos Institucionales (automatización de solicitudes de pago).	Automatizar las solicitudes de pagos para eficientar el proceso de pago, reduciendo el riesgo operativo, así como eliminar el uso de papel y reducir los tiempos del proceso por cada área involucrada.	En proceso
2 Generación de ahorros administrativos.	Generar ahorros en los costos administrativos mediante el uso de equipos tecnológicos arrendados con terceros.	En proceso
3 Automatización de las solicitudes de cotización para Unidades de Valuación y Valuadores Profesionales.	Incrementar el nivel de automatización de los trámites de "Autorización como Valuador Profesional" e "Inscripción en el registro de Unidades de Valuación de SHF", lo anterior con el fin de disminuir el plazo de su resolución y mejorar la atención que se brinda a los usuarios de dichos trámites.	En proceso

## **Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012**

---

En agosto del 2007 la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción suscribió trece Acuerdos Intersecretariales en su Decimotercera Sesión Ordinaria. Para dar cumplimiento a los Acuerdos, se instrumentó el Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas (PTRC).

El PTRC 2012 se conformó de seis temas que se han implementado dentro de la Administración Pública Federal (APF). Los temas se construyeron con base en los ejes, estrategias, objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, así como en los Acuerdos Intersecretariales.

1. Transparencia Focalizada.
2. Participación ciudadana.
3. Sitios Web.
4. Blindaje Electoral.
5. Lineamientos de Integridad y Ética.
6. Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012

De los temas antes mencionados, para 2012 SHF está en la cobertura de cinco de ellos, que por número del listado fueron el 1, 3, 4, 5 y 6.

Durante el primer semestre de 2012, la Dirección de Estudios Económicos de la Vivienda, como área de enlace ante la SFP, remitió la información a las áreas participantes, así como las indicaciones y los formatos a los responsables de los temas evaluados, para que se realizaran las actividades estipuladas en las Guías de Trabajo de acuerdo con los calendarios preestablecidos, que consistieron en lo siguiente:

- Respecto del Tema de Transparencia Focalizada, se actualizó la información que contiene el portal y se emprendieron las siguientes acciones:
  - a) De acuerdo con el objetivo que impulsó en el 2012 la SFP para establecer acciones en la homologación de los apartados de Transparencia Focalizada en las páginas Web de las entidades de la APF, se incluyó en el portal de SHF, tres secciones:
    - Indicadores de Programas Presupuestarios:

Aquí se generó un vínculo con el portal de transparencia presupuestaria<sup>1</sup> a fin de publicar trimestralmente, los indicadores de gestión, desempeño y del ejercicio del gasto de los programas presupuestarios de SHF.

- Recomendaciones de Órganos Públicos:  
Se publicarán las recomendaciones que los órganos públicos responsables, hayan dirigido a la entidad, desde el año 2002 a la fecha, señalando expresamente las razones por las cuales se aceptan, parcial o totalmente. Aún no se tienen recomendaciones.
  - Estudios y opiniones:  
Del estudio de Satisfacción con la Vivienda y el Conjunto Habitacional, de periodicidad anual y que es financiado con recursos públicos, se dio a conocer los consultores, el monto de elaboración y el período en el que se llevaron a cabo, así como los principales resultados.
- b) Asimismo, en el portal de Transparencia Focalizada de SHF, se aplicaron formatos digitales que permiten al ciudadano acceder a la información de manera sencilla.
- c) En acción de mejora al sitio de Transparencia Focalizada, se incluyó el Índice SHF de Precios de la Vivienda en México.
- d) Se colocaron “datos abiertos” para que el ciudadano pueda tener en formato Excel el Índice SHF de Precios de la Vivienda y del Costo Anual Total (CAT).
- En lo que se refiere al Tema 3, Sitios Web, se continúa trabajando bajo los criterios estipulados por Presidencia respecto de los requisitos con los que deben contar los portales de la Administración Pública Federal. En esta ocasión varias acciones se cruzaron con los temas de Transparencia Focalizada y Blindaje Electoral.
  - Blindaje Electoral. En el primer semestre se llevaron a cabo los cierres de campaña para elecciones presidenciales, de senadores y diputados, así como locales, por lo cual, a petición de la SFP, en SHF se llevaron a cabo las siguientes acciones para evitar desvío de recursos públicos con fines proselitistas:
    - a) Se llevaron a cabo controles internos, tales como, el monitoreo del personal, del uso del parque vehicular, del uso de inmuebles, de máquinas y equipos, así como del ejercicio presupuestal.
    - b) Se realizaron actividades de sensibilización, para ello se difundieron, la Guía de Responsabilidades Administrativas y el ABC de los Servidores Públicos, y se dio a conocer la normatividad aplicable en materia electoral.

<sup>1</sup> [www.transparenciapresupuestaria.gob.mx](http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx)

- c) Se tuvo una capacitación en materia de Blindaje Electoral (Responsabilidades administrativas y/o delitos electorales); de la página pública de SHF se suspendieron los textos, archivos y comunicados que pudiesen ser considerados como propaganda gubernamental. Asimismo, por correo electrónico se difundieron al personal tanto las acciones permitidas como las prohibidas en época electoral para los servidores públicos.
- d) Se instalaron buzones de quejas y denuncias.

La calificación final fue de 9.4 en una escala de 0 a 10.

- En los lineamientos de Integridad y Ética, el Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas, contempla la consolidación de una cultura de ética e integridad de los servidores públicos de la APF, para ello, la SHF emitió el 6 de marzo del 2012, los “Lineamientos Generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones”. Así, la SHF solicitó la creación de un Comité de Ética, mismo que se enfoca en la consolidación de un Código de Conducta, así como en un Plan de Trabajo e Indicadores de Evaluación. Al respecto SHF emitió oficio fechado el 8 de mayo de 2012, dirigido a la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la SHF, indicando en resumen lo siguiente:
  - a) Mediante acuerdo 11/08/03, adoptado por el Consejo Directivo de SHF en su octava sesión ordinaria, celebrada el 8 de octubre de 2003, se constituyó el Comité de Ética de SHF, mismo que da cumplimiento a las disposiciones emitidas por el Banco de México con el propósito de que SHF participe en los mercados reconocidos para la celebración de operaciones financieras conocidas como derivadas y que SHF se encuentra facultada a realizar en términos de lo previsto por la fracción IV del artículo 4 y el segundo párrafo del artículo 6 de la Ley Orgánica de Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.
  - b) El Comité de Ética de SHF es un órgano colegiado consultivo de la Dirección General de SHF, que vigila que las operaciones del personal de SHF sean llevadas a cabo con los más altos estándares de integridad, por lo mismo, también emitió el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética.
  - c) De tal forma, SHF continuará cumpliendo con las disposiciones normativas especiales que regulan sus operaciones y por las cuales ha establecido diversas acciones que aseguran la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos de SHF en el desempeño de sus actividades, con independencia de las acciones a que se refieren los “Lineamientos Generales”, ya que dar cumplimiento a los citados Lineamientos Generales derivará en una duplicidad de acciones en detrimento de los principios que salvaguardan las disposiciones de racionalidad, austeridad y eficiencia, que se prevén en diversas disposiciones administrativas.

- El Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012 contempla un apartado referente al Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción. Se elaboró detalladamente la primera parte del apartado antes aludido, que corresponde a una síntesis de las acciones realizadas y reportadas del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011.

## **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental**

A partir de la creación del Portal de Obligaciones de Transparencia (POT), las actualizaciones se realizan periódicamente de acuerdo con los tiempos estipulados en la propia Ley y su Reglamento, siendo la Unidad de Enlace de la Institución la responsable de verificar que las unidades administrativas correspondientes realicen las actualizaciones oportunamente.

En el período a reportar en esta segunda etapa del Informe, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Para el primer y segundo trimestre de 2012, las actualizaciones al POT se hicieron en tiempo y forma.
- En el mes de mayo, se modificaron los integrantes del Comité de Información (CI) debido al nuevo nombramiento del Servidor Público Designado por el Titular de la Entidad.
- En el mes de junio se atendió el tema de la homologación del apartado de “Transparencia” instruido por la SFP.
- Se celebraron dos sesiones ordinarias del CI, se atendieron dos casos y se emitieron dos acuerdos.
- En este mismo período no se interpusieron Recursos de Revisión.
- En cuanto a capacitación, durante este período se impartió una inducción al personal de nuevo ingreso.
- Se recibieron 47 solicitudes de información, de las cuales a 37 se dio respuesta con entrega de información; una se respondió como reservada o confidencial; una como inexistencia de la información; dos no eran competencia de la entidad; y seis como información pública.
- Los temas más recurrentes en las consultas realizadas por los ciudadanos (mismos que no se relacionan con el número de solicitudes recibidas debido a que una solicitud puede contener más de un tema), son los siguientes:

<b>Temas solicitados</b>	<b>Frecuencia</b>
Informes de Empleados	8
Criterios de acceso y esquemas de operación	7
Informes de Sofoles y Entidades Financieras	6
Servicios contratados	5
Resultados, indicadores de impacto, informes, evaluaciones	5



<b>Temas solicitados</b>	<b>Frecuencia</b>
Desarrollos turísticos y habitacionales	3
Prestaciones de servidores públicos	3
Presupuesto o avance financiero	3
Tasas de Interés	2
Otros (Informes de Unidades Médicas)	1
Estimación de deuda	1
Convenios celebrados	1
Sueldos	1
Agenda de Servidores públicos	1
No es competencia de la unidad	1
Estadísticas	1
Vacantes	1
Condiciones Generales de Trabajo	1
Información de Vivienda	1
Licitaciones	1
Unidades de Valuación	1

**Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras**

Al 30 de junio de 2012 se tenían las siguientes observaciones en proceso de atención por las distintas auditorías practicadas por diversas autoridades que supervisan la operación bancaria.

<b>ÓRGANO FISCALIZADOR</b>	<b>OBSERVACIONES AL 30/06/2012</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Auditoría Superior de la Federación (ASF)	2	La Administración de SHF entregó a la ASF el soporte documental que da atención de las dos observaciones, por lo que se encuentra en espera de que dicho órgano fiscalizador se pronuncie respecto de su atención.
Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)	2	La Administración de SHF entregó a la CNBV el soporte documental que da atención de las dos observaciones, por lo que para la Administración de SHF, estas se encuentran con estatus de atendidas.
Órgano Interno de Control (OIC)	3	La Administración de SHF entregó al OIC el soporte documental que informa el estatus de atención de las tres observaciones citadas, por lo que estas se encuentran en proceso de atención tanto para la Administración de SHF como para el OIC.
<b>Total de observaciones al 30/06/2012</b>	<b>7</b>	

## **Procesos de desincorporación**

---

Este tema no es aplicable a SHF.

## **Bases o convenios de desempeño**

---

Este tema no es aplicable a SHF.

## **Otros asuntos relevantes**

---

SHF no tiene otros aspectos relevantes con respecto de la gestión administrativa para presentar en este informe.

**Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención**

Con respecto de la segunda etapa del informe, se presenta el número y porcentaje de avance de las acciones y compromisos en proceso de atención de SHF, las cuales se concentran en cuatro Direcciones.

ACCIONES Y COMPROMISOS RELEVANTES EN PROCESO DE ATENCIÓN									
UNIDAD RESPONSABLE	ETAPA:	INFORME ETAPA 1						INFORME ETAPA 2	
	Corte AyCP:	31-dic-11		30-abr-12		30-jun-12		30-ago-12	
	Pdo. Reporte:	Bim. 1		Bim. 2		Bim. 3		Bim. 4	
	Fecha Entregable:	12-mar-12		14-may-12		16-jul-12		17-sep-12	
	Cantidad y %	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Dirección de Desarrollo Urbano	3	23%	3	30%	3	40%	3	60%	
Dirección de Crédito	11	12%	11	23%	11	36%	11	68%	
Dirección de Contraloría Interna	1	10%	1	30%	1	30%	1	100%	
Dirección de Recuperación y Coordinación de administradores de Cartera	4	0%	4	45%	4	58%	4	95%	
<b>TOTAL DE AyCP EN PROCESO:</b>	<b>19</b>	<b>11%</b>	<b>19</b>	<b>32%</b>	<b>19</b>	<b>41%</b>	<b>19</b>	<b>80%</b>	

Lic. Javier Gavito Mohar  
 Director General