



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES **2017**

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA
VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

TOMO II
ANEXOS

Contenido

Anexo I. Informe anual sobre el desempeño de las actividades de la Dirección General para la debida implementación del Sistema de Control Interno en cumplimiento al artículo 169 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento.	7
Anexo II. Acciones para la atención de desastres naturales	63
Anexo III. Análisis del Presupuesto de Inversiones Propias 2017	93
Anexo IV. Índice de Precios de la Vivienda Infonavit (INVI)	101
Anexo V. Acciones para la recuperación de los montos invertidos por Infonavit en certificados bursátiles fiduciarios emitidos por Abengoa México, S.A. de C.V.....	107
Anexo VI. Marco Jurídico	141
Anexo VII. Informe de avance de la Estrategia Integral de Mejora en el Servicio (EIMS)	109

Índice de gráficas

Gráfica 1. General de Políticas de Control Interno	41
Gráfica 2. Indicadores de disponibilidad y estabilidad de servicios	52
Gráfica 1. Índice de Precios de la Vivienda Infonavit vs Índice SHF	104
Gráfica 3. Registros en <i>Mi Cuenta Infonavit</i>	118
Gráfica 4. Incremento en el uso de medios alternos en Cesi	119
Gráfica 5. Universo susceptible de flexipago y aplicación del Fondo de Protección de Pagos (FPP).....	123
Gráfica 6. Solución aplicada.....	123
Gráfica 7. Índice de Experiencia del Derechohabiente.....	124
Gráfica 8. Registro en atenciones en el Sistema CRM	126
Gráfica 9. Incremento en la base de monitoreos de calidad.....	127
Gráfica 10. Atención por cita	134
Gráfica 11. Indicador de abandono 2017	135

Índice de tablas

Tabla 1. Efectividad de cambios sin afectación a servicios	55
Tabla 2. Canales de atención a derechohabientes afectados	65
Tabla 3. Levantamiento de información por viviendas Infonavit	65
Tabla 4. Informe global de implementación de medidas	66
Tabla 5. Uso del saldo de la Subcuenta de Vivienda	67
Tabla 6. Otorgamiento inmediato del segundo crédito	68
Tabla 7. Apoyo para alojamiento temporal/renta.....	69
Tabla 8. Línea IV en su versión sin afectación	70
Tabla 9. Seguro: b) de daños	71
Tabla 10. Monto adicional hasta por 10 mil pesos para enseres.....	72
Tabla 11. Construcción individual en terreno propio	73
Tabla 12. No aplicación del SIC	74
Tabla 13. Gastos de operación de brigadas.....	75
Tabla 14. 2ª ROA. Medida de recaudación fiscal	76
Tabla 15. 2b. Medidas de recaudación fiscal	77
Tabla 16. Aportación voluntaria de los trabajadores del Infonavit	78
Tabla 17. Apoyo crediticio a empleados Infonavit afectados.....	79
Tabla 18. Donativo Fundación Hogares	79
Tabla 19. Mecanismo Especial de Atención y Servicio	92
Tabla 20. Presupuesto de Inversiones Propias 2017	93
Tabla 21. Presupuesto de Inversiones Propias 2017	94
Tabla 22. Presupuesto de Inversiones Propias 2017	95
Tabla 23. Ejercicio del presupuesto de Proyectos Estratégicos por cuenta	96
Tabla 24. Proyectos que ejercieron el 100% del presupuesto asignado	97
Tabla 25. Proyectos con recursos no ejercidos.....	98
Tabla 26. Ejercicio de la inversión en tecnología por destino del gasto	99

Tabla 27. Ejercicio de la inversión en tecnología por destino del gasto y proyecto	100
Tabla 1. Evolución promedio de valor de todas las clases de vivienda para cada generación a nivel nacional;	103
Tabla 2. Evolución promedio del valore real de todas las clases de vivienda para cada generación a nivel nacional*	103
Tabla 30. Proyectos en la EIMS y presupuesto.....	114
Tabla 31. Etapas del ciclo de vida del derechohabientes dentro de MCI	117

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Sistema de Control Interno	37
Ilustración 2. Plataforma Infonavit	48
Ilustración 3. Tipos de cambios	55
Ilustración 5. Diagnóstico previo a la entrada en vigor de la EIMS.....	111
Ilustración 6. Portal Público Institucional	115
Ilustración 7. portal personalizado y de autoservicio <i>Mi Cuenta Infonavit</i>	116
Ilustración 8. Portal personalizado y de autoservicio <i>Mi Cuenta Infonavit</i>	116
Ilustración 9. Asesoría Personalizada Infonavit.....	125

**Anexo I.Comentarios y análisis de la
Administración sobre los resultados de operación
y situación financiera**

Al 31 de diciembre de 2017
(cifras en millones de pesos)
(cifras preliminares en proceso de dictaminación)

Eventos significativos en la información financiera

(Cifras preliminares en millones de pesos en proceso de dictaminación)

La cartera de crédito neta se ubicó en 1,053,896 mdp al cierre del mes de diciembre de 2017, lo que significa un incremento de 101,703 mdp (10.68%) respecto a 2016; la meta de otorgamiento de créditos al cuarto trimestre de 2017 se ubica por arriba en 7.87% (28,721 créditos hipotecarios).

La cobertura sobre cartera total al cierre del cuarto trimestre de 2017 se ubicó en 17.48% la cual es menor en 105pb al reportado al mismo trimestre de 2016, este indicador medido sobre la cartera vencida se ubicó en 216.82%, 2,450pb inferior al reportado en 2016. Por otra parte, el saldo de la cartera vencida al 31 de diciembre de 2017 muestra un incremento del 14.77% respecto al mismo periodo del año anterior, principalmente por mayor edad de la cartera hipotecaria. El indicador de cartera vencida en número de créditos fue del 5.87%, superior en 32pb respecto al del mismo periodo de 2016, este indicador medido en saldos del Balance General se posicionó en 8.06%, 39pb respecto al año anterior.

Al 31 de diciembre de 2017, el margen financiero tuvo una disminución del 16.57% respecto al año anterior, originado principalmente por mayores gastos por intereses de la cartera de crédito generados por el aumento a la cantidad de ajuste otorgada, es importante señalar que de conformidad a la nueva legislación la cartera hipotecaria denominada en VSM se actualizó para 2017 con el incremento de la UMA (3.36%) y para 2016 con el incremento al salario mínimo (4.20%); asimismo el margen financiero ajustado por riesgos crediticios mostró una disminución del 26.54% respecto al cierre del año anterior (8,614 mdp), lo anterior generado por un menor margen financiero; las comisiones y tarifas, neto muestran un incremento del 19.39%, impulsado por un mayor ingreso derivado de la valuación de las constancias de CEDEVIS por el aumento en la inflación registrada al cuarto trimestre de 2017 y por las comisiones cobradas por la administración de portafolios de terceros.

La tasa nominal de rendimiento a las subcuentas de vivienda se ubicó en 8.32%, la cual considera un rendimiento adicional del 4.73% por encima de la *cantidad básica* abonada a las subcuentas de vivienda durante el 2017. Esta tasa de rendimiento representa 151pb por arriba del rendimiento otorgado en 2016.

Al 31 de diciembre de 2017, el GAOV ascendió a 10,362 mdp. La relación GAOV a recursos totales de conformidad a lo que establece la ley es del 0.41%, inferior al 0.55% de Ley, sin considerar el diferimiento de los costos y gastos atribuidos a la originación de crédito esta relación es del 0.44%.

El total del patrimonio contable alcanzó un valor de 198,746 mdp, cifra 13.16% mayor a la observada en 2016 y representa el 15.22% del total de los activos.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 187 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento (CUOEF), el cálculo de los

Requerimientos por Pérdidas Inesperadas de los grupos de riesgos de crédito, de mercado y operacional, así como los Requerimientos Totales por Pérdidas Inesperadas del Infonavit con recurrencia mensual, al 31 de diciembre de 2017 el ICAP es del 12.73% (12.40% para 2016).

Para garantizar la solidez financiera del Instituto, el patrimonio cerró en \$198,746 mdp representando el 15.22% sobre los activos totales, 36pb más que el cierre de 2016

El patrimonio más las reservas sobre la cartera total representó el 33.04%, 52pb menos al determinado en 2016

Las entradas de efectivo al 31 de diciembre de 2017 ascendieron a 211,049 mdp, lo que representa un incremento del 9.02% respecto al cierre de 2016, el incremento es generado por el aumento de 9.18% en la recaudación de las aportaciones patronales y 8.36% en las recuperaciones de crédito principalmente por una mejora en el empleo registrada al cierre del mes de diciembre de 2017. El incremento de 14.06% en otras entradas es producto principalmente de los rendimientos recibidos de las inversiones en valores por la variación registrada en las tasas de referencia.

Las salidas de efectivo se incrementaron en 23.30%, donde la mayor aplicación de recursos respecto al año pasado corresponde al programa de financiamiento (24,078 mdp equivalente al 20.41%), el valor promedio del crédito por parte del Infonavit pasó de \$271,081 pesos a \$315,842 pesos en 2017.

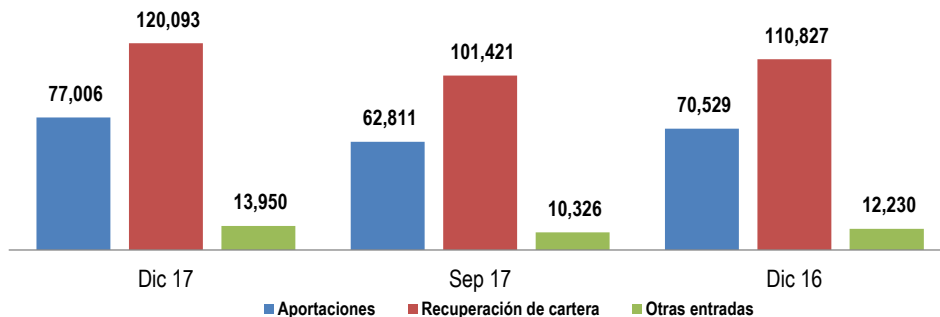
Los recursos disponibles al 31 de diciembre de 2017 ascendieron a 139,307 mdp, cantidad superior en 22,638 mdp a la del año anterior. Del total de estos recursos, 127,438 mdp se encuentran administrados bajo el nuevo régimen de inversión.

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2016 han sido reclasificados en ciertos rubros para efectos de comparabilidad con los presentados al 31 de diciembre de 2017.

I. FLUJO DE EFECTIVO

1. Entradas

Las entradas acumuladas de efectivo al cierre del cuarto trimestre de 2017 ascendieron a \$211,049,283, lo que representa un incremento del 9.02% respecto a diciembre de 2016, el incremento es generado principalmente por el aumento en la recaudación de las aportaciones patronales (9.18%) y por el aumento en las recuperaciones de cartera de crédito (8.36 %).

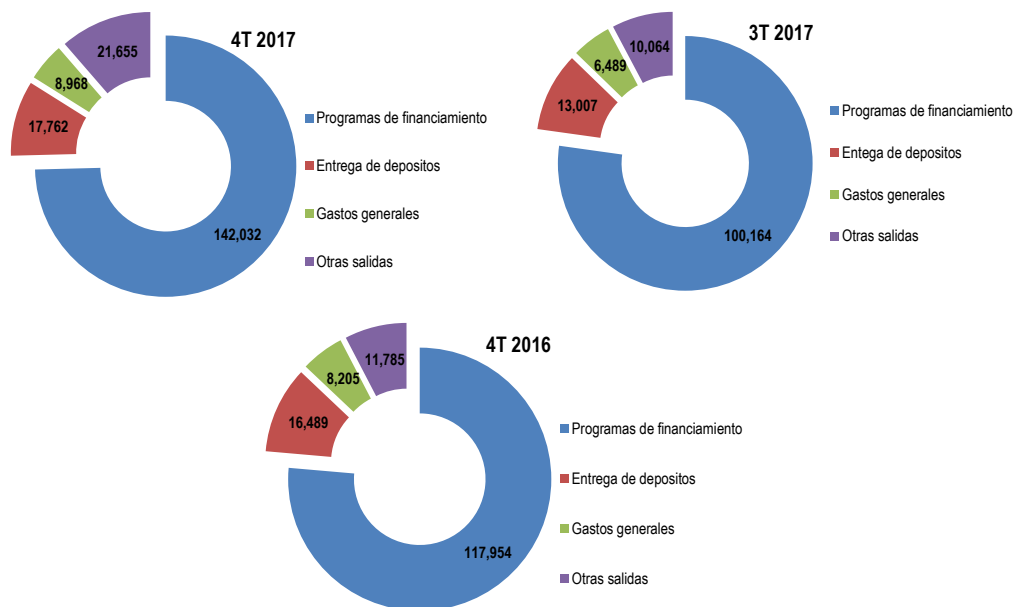


(1) Incluye productos financieros

*Grafica en millones de pesos

2. Salidas

Las salidas de efectivo ascendieron a \$190,417,249 lo que representa un incremento de 23.30%, respecto a lo registrado en el ejercicio de 2016, la mayor aplicación de recursos se debe al programa de financiamiento, el cual mostró en número de créditos un ejercicio superior al Programa Operativo Anual (POA) del 7.87% (28,721 créditos hipotecarios), el valor promedio del crédito por parte del Infonavit pasó de \$271,081 pesos a \$315,842 pesos en 2017.



(1) Incluye titulación y proceso de cobranza

*Grafica en millones de pesos

Los recursos disponibles acumulados al 31 de diciembre de 2017 ascendieron a \$139,307,141 cantidad superior en \$22,638,267 al del cuarto trimestre del año anterior. Del total de los recursos \$127,437,966 se encuentran administrados a través del FANVIT.

A continuación, se presenta el flujo de efectivo al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Existencia inicial	116,668,874	116,668,874	80,905,010
Entradas totales	211,049,283	174,557,419	193,585,789
Operaciones ordinarias sin fuentes alternas de financiamiento	211,049,283	174,557,419	193,585,789
Aportaciones	77,006,214	62,810,559	70,528,779
Recuperaciones de cartera	120,093,388	101,421,235	110,827,061
Productos financieros	8,977,420	6,405,197	6,184,230
Otras entradas	4,972,261	3,920,428	6,045,719
Salidas	190,417,243	129,723,810	154,433,178
Programas de financiamiento	142,032,245	100,164,029	117,954,267
Entrega de depósitos	17,762,333	13,007,218	16,488,602
Gastos generales ¹	8,968,145	6,488,920	8,205,227
Otras salidas			
Titulación	2,229,065	1,656,574	2,208,110
Proceso de cobranza	5,607,983	3,182,920	3,339,663
Otras salidas	13,817,472	5,224,149	6,237,309
Partidas en tránsito²	(2,006,227)	(3,401,084)	3,388,747
Existencia final	139,307,141	164,903,567	116,668,874

¹ Gastos generales – se refiere a los Gastos de Administración, Operación y Vigilancia.

² Corresponde a las operaciones pendientes de liquidar (24, 48 o 72 hrs).

II. ESTADO DE RESULTADOS

3. Resultado Neto

El resultado neto ascendió a \$23,106,112, superior en \$463,201 al generado en el 2016. El incremento se debe principalmente a:

- El incremento de los intereses ganados de las inversiones en valores por \$3,502,350
- La revalorización de las constancias de Cedevis \$1,147,674
- Ganancia por valuación a mercado de las inversiones en valores \$4,449,978
- Recuperación de cartera segregada \$2,252,186
- Un crecimiento pequeño del total del GAOV de apenas 1.16% en términos reales

Los factores antes mencionados permitieron remunerar a la Subcuenta de Vivienda en 6.54%. La liberación de las reservas por el traslape del riesgo de extensión y del SAR92 (\$16,440,518) permitieron proponer un rendimiento a las subcuentas de vivienda del 8.32% para el ejercicio 2017.

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Margen financiero	<u>57,215,993</u>	<u>55,823,842</u>	<u>68,576,769</u>
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(33,374,210)	(31,129,589)	(36,121,187)
Comisiones y tarifas, neto	5,542,363	4,265,075	4,642,167
Resultado por intermediación	2,364,186	3,438,619	(2,085,792)
Otros ingresos (egresos) de la operación	1,720,002	(3,946,589)	(2,887,967)
Gastos Generales	<u>(10,362,222)</u>	<u>(6,857,923)</u>	<u>(9,481,079)</u>
Resultado neto	<u>23,106,112</u>	<u>21,593,435</u>	<u>22,642,911</u>

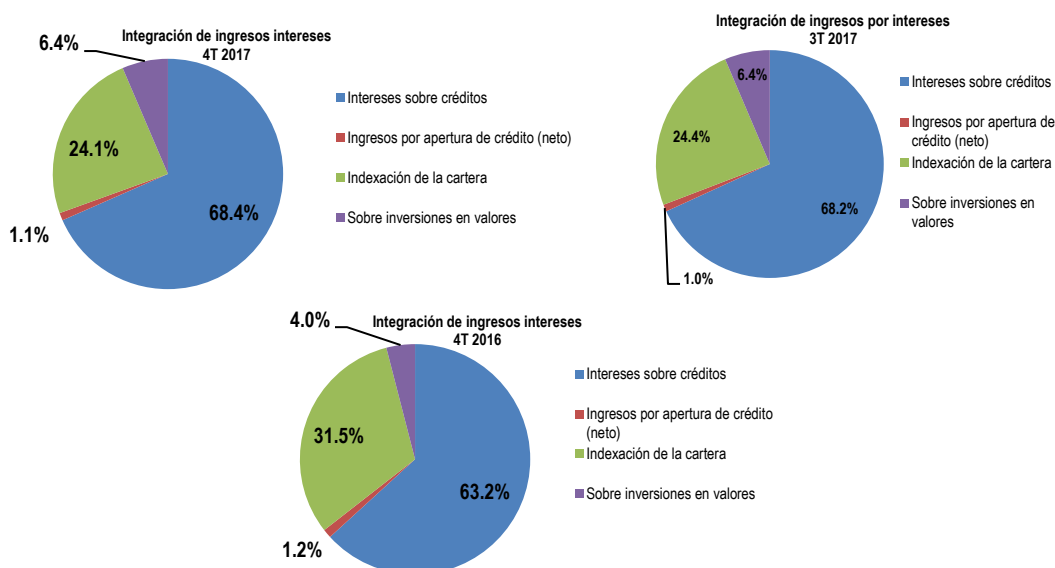
4. Margen Financiero

El margen financiero disminuyó \$11,360,776 respecto al año anterior; dentro de éste, los ingresos de las inversiones en valores registraron un aumento de \$3,502,350 derivado de los intereses ganados sobre las inversiones. El decremento es resultado de otorgar una tasa de rendimiento del 8.32% a la SV.

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Ingresos por intereses	<u>134,748,286</u>	<u>99,708,331</u>	<u>128,581,615</u>
Sobre créditos	93,623,991	68,978,518	82,878,786
Indexación de la cartera	32,454,552	24,335,139	40,535,436
Sobre inversiones en valores	8,669,743	6,394,674	5,167,393
Gastos por intereses	<u>77,532,293</u>	<u>43,884,489</u>	<u>60,004,846</u>
Cantidad básica	32,457,880	23,541,417	37,066,456
Cantidad de ajuste	44,347,390	19,715,680	22,675,248
Otros	<u>727,023</u>	<u>627,392</u>	<u>263,142</u>
Margen Financiero	<u>57,215,993</u>	<u>55,823,842</u>	<u>68,576,769</u>

La razón margen financiero/activo productivo promedio fue de 4.3% al 31 de diciembre, menor a la determinada para septiembre de 2017 y diciembre de 2016, a razón de un mayor costo financiero por el mayor rendimiento otorgado a las subcuentas de vivienda (8.32%, 151pb respecto a 2016).

	Diciembre 2017	Septiembre 2017³	Diciembre 2016
Ingresos por intereses	134,748,286	131,746,786	128,581,615
Gastos por intereses	<u>(77,532,293)</u>	<u>(59,567,731)</u>	<u>(60,004,847)</u>
Margen financiero	57,215,993	72,179,055	68,576,768
Activo productivo promedio (Disponibilidades, inversiones en valores, Cartera de crédito vigente y Derechos de cobro)	<u>1,329,809,109</u>	<u>1,300,214,399</u>	<u>1,209,857,069</u>
Margen financiero / Activo productivo promedio	<u>4.3%</u>	<u>5.6%</u>	<u>5.7%</u>



5. Gastos generales (GAOV)

El GAOV se ubicó en \$10,362,222 esta cifra considera el decremento normativo aplicado de los gastos y costos asociados al otorgamiento de crédito que serán diferidos en la vida promedio remanente de la cartera de crédito, los cuales ascendieron a \$651,224 por lo que, el GAOV que considera los citados gastos y costos diferidos al 31 de diciembre de 2017 ascendió a \$11,013,446, superior en 8.01% nominal y 1.16% real respecto a 2016. Comparado con el autorizado resulta una variación favorable del 6.97%.

³ Considera el flujo mensual de los últimos doce meses

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Gasto Gestionable	9,813,658	6,461,566	9,179,769
Rentas, depreciación y amortización	<u>1,199,788</u>	<u>900,797</u>	<u>1,016,789</u>
	11,013,446	7,362,363	10,196,558
Gastos y costos asociados al otorgamiento de crédito	<u>(651,224)</u>	<u>(504,440)</u>	<u>(715,479)</u>
Gastos de Administración, Operación y Vigilancia	<u>10,362,222</u>	<u>6,857,923</u>	<u>9,481,079</u>

6. Otros ingresos (egresos) de la operación

La integración de otros ingresos (egresos) de la operación, se muestra a continuación:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Recuperaciones de créditos previamente reservados al 100%	7,469,450	6,051,456	5,217,264
Liberación reserva SAR 92	5,269,275	-	-
Ingreso en el proceso de daciones, adjudicaciones y ventas	1,881,188	1,286,233	879,430
Otros	1,635,067	589,706	1,059,678
Ingresos por recargos, actualizaciones y multas	<u>1,000,093</u>	<u>728,377</u>	<u>933,595</u>
Otros ingresos	<u>17,255,073</u>	<u>8,655,772</u>	<u>8,089,967</u>

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Erogaciones de carácter fortuito ⁽¹⁾	6,080,659	5,928,311	457,200
Autoseguro de crédito y prima de seguro de vida catastrófico	3,805,443	2,611,561	2,923,580
Estimación por pérdida de valor de bienes adjudicados	2,476,959	1,506,235	956,000
Gastos de reserva territorial, bienes adjudicados y recibidos en dación	1,660,607	958,396	1,769,478
Estimación por irrecuperabilidad de deudores diversos	477,201	1,155,790	2,976,146
Pérdidas actuariales y ajustes por modificaciones al plan (Pasivos laborales)	238,072	-	-
Deterioro de constancias CEDEVIS	234,634	188,852	24,419
Estimación por irrecuperabilidad de cuentas por cobrar a patrones	175,027	91,698	1,570,960
Estimación por irrecuperabilidad del fondo solidario y de reserva	172,199	67,251	107,172
Subsidio a la verificación	115,565	85,366	158,449
Proyecto de regularización de expedientes	<u>98,705</u>	<u>8,901</u>	<u>34,530</u>
Otros egresos	<u>15,535,071</u>	<u>12,602,361</u>	<u>10,977,934</u>

(1) Incluye la provisión derivada del "Contrato de transacción" mandatado por el H. Consejo de Administración para resolver el "Programa de movilidad hipotecaria".

7. Evolución

Conceptos	Diciembre <u>2017</u>	Septiembre <u>2017</u>	Junio <u>2017</u>	Marzo <u>2017</u>	Diciembre <u>2016</u>
Ingresos por intereses	134,748,286	99,708,331	65,612,948	32,546,680	128,581,615
Gastos por intereses	(77,532,293)	(43,884,489)	(28,626,304)	(13,619,669)	(60,004,846)
Comisiones y tarifas	6,368,940	4,786,954	3,306,697	1,980,639	5,264,008
Comisiones y tarifas	(826,577)	(521,879)	(353,315)	(176,332)	(621,841)
Resultado por	2,364,186	3,438,619	2,623,288	1,414,892	(2,085,792)
GAOV	(10,362,222)	(6,857,923)	(4,286,654)	(1,996,904)	(9,481,079)

III. BALANCE GENERAL

8. Inversiones en valores

Las inversiones en valores se encuentran integradas por títulos para negociar y títulos recibidos en reporto, al 31 de diciembre de 2017 las inversiones en valores ascendieron a \$138,866,064 y representan un incremento de \$22,520,973 con respecto al 4to. trimestre en comparación de 2016, lo anterior obedece en su mayoría al incremento en la recepción de recursos por amortizaciones de crédito y aportaciones a favor de los trabajadores. Por otra parte, los recursos administrados bajo el nuevo régimen de inversión ascienden a \$127,431,373 y representan el 91.77% del total de las inversiones en valores, a continuación, se muestra el detalle de las inversiones:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Títulos para negociar			
Deuda gubernamental	73,982,357	76,234,685	36,648,079
Deuda bancaria	7,229,660	7,490,822	15,812,592
Otros títulos de deuda	21,394,588	20,862,744	25,348,074
Instrumentos de patrimonio neto	<u>15,611,491</u>	<u>10,920,540</u>	<u>3,618,273</u>
	118,218,096	115,508,791	81,427,018
Reportos	<u>20,647,968</u>	<u>48,438,549</u>	<u>34,918,073</u>
Total de inversiones en valores	<u>138,866,064</u>	<u>163,947,340</u>	<u>116,345,091</u>

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, los ingresos por intereses provenientes de los títulos para negociar ascienden a \$6,164,843, \$4,463,020 y \$2,868,150 respectivamente. Por otra parte, las comisiones pagadas por la operación de los títulos para negociar ascendieron a \$7,612, \$4,729 y \$3,525 respectivamente.

La tasa anual promedio de los títulos para negociar que generaron dichos ingresos por intereses al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre 2016, fue del 8.20%, 10.07% y 2.42%, respectivamente, con una tasa al vencimiento del 6.80%, 6.58% y 6.97%, respectivamente.

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 los premios ganados por operaciones en reporto ascienden a \$2,451,978, \$1,895,169 y \$2,271,719 respectivamente, mismos que se incluyen en el estado de resultados dentro del rubro de "Ingresos por intereses". La tasa anual promedio de los títulos recibidos en reporto que generaron dichos premios al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 fue de 6.78%, 6.67% y 5.82%, respectivamente.

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, el resultado por intermediación se integra como se muestra a continuación:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Resultado por valuación a valor razonable			
Títulos para negociar	1,991,484	3,077,863	(2,824,648)
Títulos recibidos en reportos	(5,216)	15,733	2,399
Divisas	<u>600</u>	<u>182</u>	<u>1,044</u>
	1,986,868	3,093,778	(2,821,205)
Resultado por compraventa			
Títulos para negociar ⁽¹⁾	377,108	345,038	736,752
Divisas	210	(197)	1,013
Derivados ⁽²⁾	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>(2,352)</u>
	<u>377,318</u>	<u>344,841</u>	<u>735,413</u>
	<u>2,364,186</u>	<u>3,438,619</u>	<u>(2,085,792)</u>

- (1) El resultado por compraventa de valores del ejercicio 2017 incluye \$72,932 por la cancelación de la valuación de los títulos por las emisiones de Abengoa que a la fecha han incumplido en su amortización y que se reconocieron como una cuenta por cobrar a su valor nominal, dado el estatus jurídico que se encuentra en proceso de resolución. Al cierre del ejercicio 2016, el resultado por compraventa de valores incluyó \$539,146 por este mismo concepto.
- (2) La posición en instrumentos derivados de cobertura del portafolio FANVIT llegó a su vencimiento el 28 de marzo de 2016, presentando una pérdida por \$2,352. Por lo anterior y considerando la estrategia de inversión en este tipo de instrumentos, al cierre del 4to. trimestre de 2017, el portafolio FANVIT no cuenta con Instrumentos derivados de cobertura vigentes.

9. Cartera de crédito

Al 31 de diciembre de 2017, la cartera de crédito total se ubicó en \$1,277,180,789, lo que representó un incremento de \$108,447,371 (9.28%) respecto al periodo de diciembre de 2016. Sin considerar la cartera en prórroga, la cartera vigente registró un aumento anual de 7.99% (\$82,351,534), en el cual la indexación de la cartera y el otorgamiento de créditos son los principales motores de su crecimiento. Por su parte, la cartera en prórroga al cierre del cuarto trimestre presentó tan solo un incremento del 26.26% (\$12,846,523) respecto al mismo trimestre en comparación de 2016, principalmente por la mejora en el número de empleos.

Por otra parte, el índice de cartera vencida en número de créditos fue de 5.87%, lo que equivale a 295,745 créditos hipotecarios en cartera vencida de un total de 5,037,181 créditos hipotecarios en el Balance, este indicador medido en saldos de Balance es de 8.06% similar al determinado en saldos operativos, consecuentemente la cartera vencida al 31 de diciembre de 2017 muestra un incremento del 14.77% respecto al mismo periodo del año anterior, principalmente por mayor edad de los créditos.

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, la cartera hipotecaria se integra como se muestra a continuación, en función a su denominación, pesos y veces salario mínimo (VSM):

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE (VSM)			
Créditos a la vivienda			
<i>Créditos tradicionales</i>	835,085,575	842,962,956	855,299,716
Régimen ordinario de amortización	573,380,457	606,749,753	622,602,760
Régimen especial de amortización	220,901,860	204,082,720	196,311,933
Cartera en prórroga	40,803,258	32,130,483	36,385,023
<i>Créditos en coparticipación con entidades financieras</i>	37,432,999	38,130,490	39,686,799
Régimen ordinario de amortización	26,873,789	28,550,949	30,530,655
Régimen especial de amortización	8,339,598	7,653,404	6,881,168
Cartera en prórroga	2,219,612	1,926,137	2,274,976
CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE (Pesos)			
Créditos a la vivienda			
<i>Créditos tradicionales</i>	297,599,461	262,029,678	186,668,460
Régimen ordinario de amortización	268,027,508	242,264,513	174,193,728
Régimen especial de amortización	11,876,243	6,759,960	2,847,519
Cartera en prórroga	17,695,710	13,005,205	9,627,213
<i>Créditos en coparticipación con entidades financieras</i>	28,584,868	25,314,247	20,734,992
Régimen ordinario de amortización	25,820,143	23,683,894	19,645,576
Régimen especial de amortización	1,710,297	827,416	450,143
Cartera en prórroga	<u>1,054,428</u>	<u>802,937</u>	<u>639,273</u>
CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE	1,198,702,903	1,168,437,371	1,102,389,967
Financiamiento a desarrolladores	609,537	426,754	311,688
Amortizaciones pendientes de aplicar y financiamiento a desarrolladores	<u>(25,112,107)</u>	<u>(2,025,353)</u>	<u>(23,699,379)</u>
TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE	<u>1,174,200,333</u>	<u>1,166,838,772</u>	<u>1,079,002,276</u>

A continuación, se muestran los movimientos de la cartera vigente al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Saldo inicial	<u>1,030,075,791</u>	<u>1,030,075,791</u>	<u>940,150,268</u>

Incrementos:	<u>255,479,747</u>	<u>189,852,028</u>	<u>222,018,479</u>
Créditos otorgados	127,325,828	89,281,749	101,125,522
Intereses devengados	92,172,037	67,979,488	81,285,025
Indexación (Incremento salario mínimo)	28,253,658	28,241,390	35,133,817
Recuperación de créditos aplicados	4,334,530	3,493,052	3,634,114
Recuperación de créditos de CEDEVIS	3,393,694	856,349	840,001
Decrementos:	<u>173,128,213</u>	<u>100,953,809</u>	<u>132,092,956</u>
Amortizaciones	115,668,105	71,673,605	106,970,336
Traspaso neto a cartera vencida	18,903,728	13,415,846	21,443,230
Traspaso neto a cartera en prórroga	11,652,249	(2,255,997)	(12,407,876)
Costo programas	12,645,043	7,773,418	5,167,803
Complemento de pago	4,567,653	3,812,695	4,387,850
Liquidados por autoseguro	3,462,528	2,340,071	3,324,319
Saldos al descubierto créditos a 20 años	842,201	795,473	333,921
Saldos de Subcuentas de Vivienda Aplicados a la Amortización	885,967	560,776	577,888
Otros movimientos	<u>4,500,739</u>	<u>2,837,922</u>	<u>2,295,485</u>
Saldo final de cartera de crédito vigente	<u>1,112,427,325</u>	<u>1,118,974,010</u>	<u>1,030,075,791</u>

A continuación, se muestran los movimientos de la cartera en prórroga al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016:

	<u>Diciembre 2017</u>	<u>Septiembre 2017</u>	<u>Diciembre 2016</u>
Saldo inicial	<u>48,926,485</u>	<u>48,926,485</u>	<u>59,066,513</u>
Incrementos:	<u>12,846,523</u>	<u>(1,061,723)</u>	<u>(10,140,028)</u>
Indexación (incremento salario mínimo)	1,194,274	1,194,274	2,267,848
Traspaso neto a cartera vigente	11,652,249	(2,255,997)	(12,407,876)
Saldo final de cartera de crédito en prórroga	<u>61,773,008</u>	<u>47,864,762</u>	<u>48,926,485</u>

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, la cartera hipotecaria vencida se integra como se muestra a continuación, en función a su denominación, pesos y veces salario mínimo (VSM):

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA (VSM)			
Créditos a la vivienda			
<i>Créditos tradicionales</i>	87,078,240	87,531,287	78,788,031
Régimen ordinario de amortización	8,392,286	6,409,717	6,002,521
Régimen especial de amortización	78,685,954	81,121,570	72,785,510
<i>Créditos en coparticipación con entidades financieras</i>	9,831,899	9,501,541	8,421,430
Régimen ordinario de amortización	989,942	854,808	620,655
Régimen especial de amortización	8,841,957	8,646,733	7,800,775
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA (Pesos)			
Créditos a la vivienda			
<i>Créditos tradicionales</i>	4,646,298	3,989,453	1,812,546
Régimen ordinario de amortización	785,482	640,206	557,249
Régimen especial de amortización	3,860,816	3,349,247	1,255,297
<i>Créditos en coparticipación con entidades financieras</i>	823,604	755,700	400,348
Régimen ordinario de amortización	112,442	103,149	80,985
Régimen especial de amortización	<u>711,162</u>	<u>652,551</u>	<u>319,363</u>
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA	102,380,041	101,777,981	89,422,355
Financiamiento a desarrolladores	<u>600,415</u>	<u>613,191</u>	<u>308,787</u>
TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA	<u>102,980,456</u>	<u>102,391,172</u>	<u>89,731,142</u>

El incremento de \$13,249,314 (14.77%) en la cartera vencida respecto al cuarto trimestre de 2016, corresponde principalmente a vencimientos de cartera vigente que al cumplir con 90 días o más de atraso son traspasados a cartera vencida, asimismo por el incremento en la valorización de los créditos denominados en veces salarios mínimos, mayor edad de los créditos y menor cartera reservada al 100% (segregada).

A continuación, se muestran los movimientos de la cartera vencida:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Saldo inicial	<u>89,731,142</u>	<u>89,731,142</u>	<u>75,501,107</u>
Incrementos:	<u>21,910,347</u>	<u>16,422,462</u>	<u>24,577,000</u>
Indexación (Incremento salario mínimo)	3,006,617	3,006,617	3,133,770
Traspaso neto desde cartera vigente	18,903,730	13,415,845	21,443,230
Decrementos:	<u>8,661,033</u>	<u>3,762,432</u>	<u>10,346,965</u>
Aplicación créditos reservados al 100%	8,661,033	3,762,432	10,346,965
Saldo final	<u>102,980,456</u>	<u>102,391,172</u>	<u>89,731,142</u>

10. Calificación de la cartera crediticia

Al 31 de diciembre de 2017, las reservas crediticias se ubicaron en \$223,285,064; por lo cual, la cobertura sobre cartera total al cierre del cuarto trimestre de 2017 se ubicó en 17.48% misma que es menor 105pb al reportado en el trimestre de 2016 en comparación, este mismo indicador medido sobre la cartera vencida se ubicó en 216.82%, 2,450pb inferior al reportado en 2016. A continuación, se muestra su integración:

GRADO DE RIESGOS (*)	IMPORTE CARTERA CREDITICIA	RESERVAS PREVENTIVAS NECESARIAS	
		CARTERA HIPOTECARIA DE VIVIENDA	TOTAL RESERVAS PREVENTIVAS
Riesgo A-1	13,004,068	342,893	342,893
Riesgo A-2	261,198,351	4,302,973	4,302,973
Riesgo B-1	202,821,420	4,937,480	4,937,480
Riesgo B-2	292,312,602	19,918,405	19,918,405
Riesgo B-3	147,301,545	30,063,801	30,063,801
Riesgo C-1	157,176,030	52,999,056	52,999,056
Riesgo C-2	41,155,528	9,271,205	9,271,205
Riesgo D	74,785,888	21,409,739	21,409,739
Riesgo E	111,327,512	67,696,765	67,696,765
Total	1,301,082,944	210,942,317	210,942,317
		Reservas constituidas	<u>210,942,317</u>
		Exceso	<u>-</u>

(*) El riesgo A corresponde a créditos con un porcentaje de estimación entre 0 a 0.75, el riesgo B entre 0.751 a 2.0, el riesgo C de 2.001 a 10.0, el riesgo D de 10.001 a 40.0 y el riesgo E de 40.001 a 100.0.

1. Las cifras para la calificación y constitución de las reservas preventivas son las correspondientes al día último del mes a que se refiere el balance general al 31 de diciembre de 2017.
2. Derivado del “Programa de Regularización” que el Instituto está llevando a cabo de los expedientes de crédito faltantes de entregar al ANEC o que carecen de testimonio, la Administración decidió que a partir del cierre del ejercicio 2016 se mantenga de manera preventiva en el Balance General el saldo de las reservas adicionales por \$11,024,637.
3. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2017 el Infonavit mantiene reservas adicionales por ordenamiento de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores por \$535,955; otras reservas adicionales para cubrir problemáticas de Línea III por \$3,507 y las reservas por complemento de pago del producto de crédito en pesos por \$1,516,506.

Comportamiento de la estimación preventiva para riesgos crediticios por grado de riesgo



El Infonavit determina la estimación preventiva para riesgos crediticios con base en la metodología establecida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión), basada para el caso del riesgo de crédito en las Disposiciones establecidas en la CUOEF. Dicha estimación, a juicio de la Administración es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera surgir por la porción del crédito que se estima que no tendrá viabilidad de cobro.

Esta metodología reconoce las características de la cartera crediticia del Infonavit, estableciendo modelos de regresión logística específicos para la determinación de la probabilidad de incumplimiento y la severidad de la pérdida, dependiendo del régimen de amortización del acreditado (ROA, REA o Prórroga). Dicha estimación, a juicio de la Administración es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera surgir por la porción del crédito que se estima no tendrá viabilidad de cobro.

11. Sistema de ahorro para el retiro

Al 31 de diciembre de 2017, las aportaciones correspondientes al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR 92-97 y SAR 97) mostraron un incremento de \$104,299,372 (11.23%) en comparación con el mismo periodo de 2016, lo que se explica principalmente por las mayores aportaciones patronales recibidas a la Subcuenta de Vivienda y los intereses pagados (*cantidad básica y cantidad de ajuste*), como se muestra a continuación:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Saldo inicial	<u>928,420,450</u>	<u>911,068,926</u>	<u>837,207,082</u>
Aportaciones	76,989,580	75,735,955	70,341,424
Intereses pagados (Cantidad básica y de ajuste)	76,804,812	58,849,842	59,741,511
Entrega de depósitos SAR 92-97	(17,698,115)	(16,855,116)	(16,423,918)
Aportaciones vía "Apoyo Infonavit" y "cofinanciamiento"	(1,903,638)	(1,803,708)	(1,551,166)
Entregas a créditos	(25,728,476)	(25,375,640)	(24,315,929)
Liberación reserva SAR 92	(5,269,275)	-	-
Otros	<u>1,104,484</u>	<u>55,661</u>	<u>3,421,446</u>
Saldo final	<u>1,032,719,822</u>	<u>1,001,675,920</u>	<u>928,420,450</u>

12. Cuentas de orden

A continuación, se muestra la integración de las cuentas de orden al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016:

a. *Compromisos crediticios*

El Infonavit cuenta con compromisos para otorgar créditos al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, por \$2,642,303, \$3,102,475 y \$1,258,012 respectivamente.

b. *Bienes en administración*

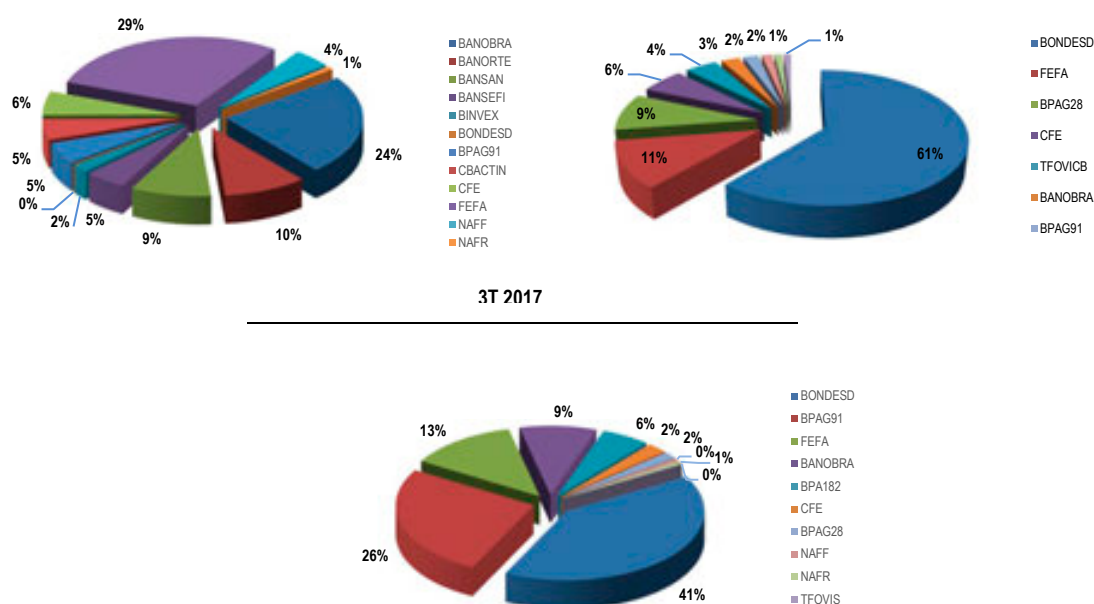
A continuación, se muestran los bienes en administración al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Créditos Cedavis	99,091,717	103,270,373	108,619,904
Infonavit Total	65,814,779	67,375,744	71,559,327
Infonavit más crédito	43,555,235	40,328,162	33,518,525
Mejoravit	6,148,711	6,049,081	7,607,184
Manos a la obra	9,176	9,117	9,694
Hogar para tu familia	<u>5,928</u>	<u>5,974</u>	<u>6,026</u>
Total	<u>214,625,546</u>	<u>217,038,451</u>	<u>221,320,660</u>

c. *Colaterales recibidos por la entidad*

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, el Infonavit cuenta

con los colaterales recibidos por \$20,689,245, \$48,424,839 y \$34,787,657, respectivamente, a continuación, se muestra la integración:



d. *Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida*

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, se integran como se muestra a continuación:

	<u>Diciembre 2017</u>	<u>Septiembre 2017</u>	<u>Diciembre 2016</u>
Intereses de cartera hipotecaria vencida	11,166,339	10,963,697	8,509,725
Intereses normales y moratorios de cartera vencida a desarrolladores	<u>317,984</u>	<u>432,290</u>	<u>383,790</u>
	<u><u>11,484,323</u></u>	<u><u>11,395,987</u></u>	<u><u>8,893,515</u></u>

e. *Otras cuentas de registro*

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, se integra

como se describe a continuación:

	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2016
Saldos de los créditos aplicados reservados al 100% (segregados)	116,536,315	114,594,981	118,050,058
Créditos reservados al 100% (efecto neto)	110,754,772	107,274,164	109,563,049
Aportaciones pendientes de traspasar al Sistema de Ahorro para el Retiro	66,766,856	51,346,966	49,134,337
Cartera de crédito vendida	11,742,478	11,742,478	11,742,478
Derechos de cobro de cartera	1,397,070	1,482,815	1,482,815
Créditos castigados autorizados por el H. Consejo de Administración	366,627	366,627	366,627
Saldos de subcuentas de vivienda pendientes de devolver por la TESOFE (Art. 8° transitorio)	5,642,229	5,646,375	5,656,040
Otras cuentas de registro	<u>30,252,525</u>	<u>27,711,623</u>	<u>20,279,082</u>
	<u>343,458,872</u>	<u>320,166,029</u>	<u>316,274,486</u>

IV. CONSOLIDACIÓN

13. Estados financieros condensados Fanvit

A continuación, se muestra el balance general y el estado de resultados condensados del Fanvit al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016:

<u>Balance General</u>	<u>Diciembre 2017</u>	<u>Septiembre 2017</u>	<u>Diciembre 2016</u>
Activo			
Disponibilidades	6,593	11,526	9,716
Inversiones en valores			
Títulos para negociar	118,218,096	115,508,791	81,427,018
Títulos recibidos en reporto	<u>9,213,277</u>	<u>11,214,062</u>	<u>8,795,395</u>
	127,431,373	126,722,853	90,222,413
Otras cuentas por cobrar, neto	34,383	15,135	69,919
Otros activos, neto	<u>392,273</u>	<u>406,212</u>	<u>447,272</u>
Total Activo	<u>127,864,622</u>	<u>127,155,726</u>	<u>90,749,320</u>
Pasivo			
Acreeedores por liquidación de operaciones	-	880	-
Otras cuentas por pagar	<u>1,834</u>	<u>3,011</u>	<u>2,590</u>
Total pasivo	<u>1,834</u>	<u>3,891</u>	<u>2,590</u>
Patrimonio			
Patrimonio contribuido	118,860,001	118,860,001	90,360,001
Patrimonio ganado			
Resultado de ejercicios anteriores	386,729	386,729	229,260
Resultado del ejercicio	<u>8,616,058</u>	<u>7,905,105</u>	<u>157,469</u>
Total de patrimonio	<u>127,862,788</u>	<u>127,151,835</u>	<u>90,746,730</u>
Total pasivo y patrimonio	<u>127,864,622</u>	<u>127,155,726</u>	<u>90,749,320</u>
Cuentas De Orden			
Colaterales recibidos por la entidad	<u>9,232,266</u>	<u>11,226,317</u>	<u>8,680,350</u>
Estado De Resultados	<u>Diciembre 2017</u>	<u>Septiembre 2017</u>	<u>Diciembre 2016</u>
Ingresos por intereses	6,616,199	4,769,330	3,061,249
Gastos por intereses	<u>(2,245)</u>	<u>(1,737)</u>	<u>(2,223)</u>
Margen financiero	6,613,954	4,767,593	3,059,026
Comisiones y tarifas pagadas	(7,612)	(4,729)	(3,527)
Resultado por intermediación	2,369,402	3,422,887	(2,088,191)
Otros gastos de operación*	(72,932)	(69,795)	(541,794)
Gastos de administración	<u>(286,754)</u>	<u>(210,851)</u>	<u>(268,045)</u>
Resultado Neto ⁽¹⁾	<u>8,616,058</u>	<u>7,905,105</u>	<u>157,469</u>

* Incluye el gasto por la constitución de la estimación por irreuperabilidad de Abengoa, la cual al cierre del primer trimestre de 2017 se cubrió el 100% del valor nominal de los títulos adquiridos.

V. POLÍTICAS

Remanente de operación

De acuerdo al artículo 39 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, el saldo de las subcuentas de vivienda causará intereses a la tasa que determine el H. Consejo de Administración del Instituto.

El interés anual que se acreditará a las subcuentas de vivienda se integrará con una *cantidad básica* que se abonará en doce exhibiciones al final de cada uno de los meses de enero a diciembre, más una cantidad de ajuste al cierre del ejercicio.

Para obtener la *cantidad básica* se aplicarán, al saldo de las subcuentas de vivienda, las tasas aplicables a cada una de las denominaciones que integren los activos financieros del Instituto, con base en la proporción que cada una de estas denominaciones guarde sobre la suma del total de los activos financieros. Dichas tasas aplicables serán las siguientes:

- I. Para la proporción asociada a los créditos hipotecarios denominados en Salarios Mínimos, será la tasa de incremento al Salario Mínimo, sin que ésta pueda exceder la tasa de incremento porcentual de la Unidad de Medida y Actualización (UMA) para el mismo período.
- II. Para la proporción asociada a los créditos hipotecarios denominados en Pesos, será la tasa de interés nominal anual que resulte de promediar de manera aritmética, los incrementos anuales que hubiese observado el Índice Nacional de Precios al Consumidor durante los últimos cinco años calendario.
- III. Para la proporción asociada a los activos financieros no considerados en los párrafos anteriores, se le aplicará el retorno del portafolio de referencia que haya aprobado para tal fin el Consejo de Administración a través de su Comité de Inversiones o cualquier otro Órgano Colegiado designado para la gestión de las inversiones del Instituto.

El Consejo de Administración procederá, al cierre de cada ejercicio, a calcular los ingresos y egresos del Instituto de acuerdo con los criterios y disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en el ejercicio de las atribuciones que le son conferidas en el Artículo 66 de la presente Ley, para determinar el remanente de operación. No se considerarán remanentes de operación las cantidades que se lleven a las reservas previstas en esta misma Ley, así como aquellas destinadas a preservar el patrimonio del Instituto.

Tesorería

En su sesión ordinaria número 754 del 26 de febrero de 2014, el H. Consejo de Administración emitió la resolución RCA-4512-02/14, mediante la cual aprobó la propuesta y autorizó la

implementación del “Régimen de inversión y políticas y procedimientos de administración de activos y pasivos” presentada por la Administración denominado como “Marco de gestión de los recursos del fondo de apoyo a las necesidades de vivienda de los Trabajadores (‘Marco de Gestión’).

Dicho marco de gestión tiene como objetivo generar una estructura normativa, robusta, flexible y moderna, basada en estándares nacionales e internacionales y adaptadas a las necesidades y misión del Infonavit, la cual le permita iniciar la transición hacia una gestión de los recursos más eficiente, profesional y orientada a brindar más créditos y en mejores condiciones, así como dotar de un mejor rendimiento a la Subcuenta de Vivienda de los trabajadores, para incrementar su patrimonio.

Con el fin de acatar dichas políticas, se le requirió a la Administración desarrollar capacidades internas técnicas, tecnológicas y humanas para la gestión de los recursos del FANVIT. Debido al tiempo necesario para el desarrollo de dichas capacidades y con el objetivo de minimizar el costo de oportunidad de dichos recursos en dicho periodo, el H. Consejo de Administración determinó que la implementación del Marco de Gestión se realizará mediante un esquema dividido en tres etapas (inicial, híbrida e interna). En el cual el Infonavit contará con el apoyo de un sistema de gestión de fondos, integrado por un conjunto de procesos, sistemas operativos, informáticos y tecnológicos, considera personal profesional experto que apoyarán al Infonavit con la gestión del FANVIT, con el propósito de transferir de manera paulatina la administración de los recursos al Infonavit, conforme éste vaya construyendo sus propias capacidades para la gestión de los recursos.

A continuación, se describen las principales políticas de tesorería:

Disponibilidades - Este rubro se compone de efectivo y saldos bancarios a la vista en moneda nacional, y por operaciones de compraventa de divisas a 24, 48 y 72 horas.

Las divisas adquiridas que se pacte liquidar en una fecha posterior a la concertación de la operación de compraventa se reconocerán a dicha fecha de concertación como una disponibilidad restringida (divisas a recibir), en tanto que, las divisas vendidas se registrarán como una salida de disponibilidades (divisas a entregar). La contraparte deberá ser una cuenta liquidadora, acreedora o deudora, según corresponda.

Los rendimientos que generan los depósitos en entidades financieras, así como los efectos de valorización de aquellos constituidos en moneda extranjera, se presentarán en el estado de resultados, como un ingreso o gasto por intereses, en tanto que los resultados por valuación y compraventa de divisas se agruparán en el rubro de resultado por intermediación.

Inversiones en valores - El rubro de inversiones en valores comprende títulos para negociar y títulos recibidos en reporto, mismos que se componen principalmente por valores gubernamentales y otros instrumentos de capital, valores de renta fija emitidos por la Banca Mexicana de Desarrollo, instrumentos de patrimonio neto, obligaciones, bonos, certificados y demás títulos de crédito y documentos que se emiten en serie o en masa, cotizados.

Al momento de su adquisición, las inversiones en valores se clasifican en títulos para negociar, títulos disponibles para la venta, títulos conservados a vencimiento, con base a la intención que al momento de adquirir se determine, o bien, como títulos recibidos en reporto

cuando el destino sea el citado. Dichas inversiones se adquieren con la finalidad de invertir los excedentes de liquidez.

Títulos para negociar

Los títulos para negociar se registrarán al costo de adquisición. En la fecha de su enajenación, se reconocerá el resultado por compraventa por el diferencial entre el valor neto de realización y el valor en libros del mismo.

Los intereses devengados se registrarán directamente en los resultados del ejercicio dentro del rubro de ingresos por intereses. El devengamiento del rendimiento o intereses de los títulos de deuda, se determina conforme al método de interés efectivo o de línea recta. En aquellos títulos que liquiden intereses periódicamente, el descuento o sobreprecio recibido o pagado al momento de su adquisición se devengará en línea recta durante la vida del instrumento contra los resultados del ejercicio.

Los títulos de deuda se valúan a su valor razonable, dicha valuación corresponderá a la diferencia que resulte entre el valor razonable de la inversión a la fecha de que se trate y el último valor en libros. Los ajustes resultantes se reconocen directamente en los resultados del ejercicio

Los títulos adquiridos pactados a liquidar en fecha posterior hasta un plazo máximo de 4 días hábiles siguientes a la concertación de la operación de compraventa se reconocerán como títulos restringidos, en tanto que, los títulos vendidos se reconocerán como una salida de inversiones en valores. La contraparte se reconoce dentro de “Deudores por liquidación de operaciones” y/o “Acreedores por liquidación de operación” como cuentas liquidadoras, acreedora o deudora, según corresponda.

Al 31 de diciembre, 30 de septiembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, el Infonavit no ha designado títulos conservados al vencimiento y/o disponibles para la venta.

Títulos recibidos en reporto

Los títulos recibidos en reporto se registran dentro de las inversiones en valores, la entrada de los títulos objeto de la operación se registra a su costo de adquisición, así como la salida del efectivo correspondiente.

El reconocimiento del premio se efectúa con base en el valor presente del precio al vencimiento de la operación, afectando la valuación de los títulos objeto de la misma, así como los resultados del ejercicio. El valor presente del precio al vencimiento se obtiene descontando dicho precio a la tasa de rendimiento obtenida considerando el valor razonable que corresponde a títulos de la misma especie de aquellos objetos del reporto, cuyo término sea equivalente al plazo restante de la misma operación.

Los intereses devengados se registran directamente en los resultados del ejercicio.

VI. INDICADORES FINANCIEROS

Anexo 39	Diciembre 2017	Septiembre 2017	Junio 2017	Marzo 2016	Diciembre 2016
1. Índice de morosidad	8.06%	8.07%	8.16%	7.79%	7.68%
2. Índice de cobertura de cartera de crédito vencida	216.82%	227.83%	231.10%	235.67%	241.32%
3. Eficiencia operativa	0.87%	0.89%	0.88%	0.88%	0.89%
4. ROE	12.01%	12.40%	15.24%	16.24%	13.57%
5. ROA	1.83%	1.88%	2.28%	2.39%	1.97%
6. MIN	1.79%	2.23%	2.41%	2.80%	2.68%
7. Liquidez ⁴	-	-	-	-	-

1. **Índice de morosidad** = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre.
2. **Índice de cobertura de cartera de crédito vencida** = Saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre.
3. **Eficiencia operativa** = Gastos de administración y promoción acumulados / Activo total promedio.
4. **ROE** = Utilidad neta acumulada / Capital contable promedio.
5. **ROA** = Utilidad neta acumulada / Activo total promedio.
6. **MIN** = Margen financiero del trimestre ajustado por riesgos crediticios acumulado / Activos productivos promedio.
7. **Liquidez** = Activos líquidos / Pasivos líquidos.

VII. CAMBIOS EN POLÍTICAS, CRITERIOS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Sin cambios que reportar al cuarto trimestre de 2017

VIII. INTEGRACIÓN DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Sin cambios que reportar al cuarto trimestre de 2017, adicionalmente a continuación se detalla la liga del portal Institucional donde se localiza la información actualizada:

[http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/organos_colegiados/consejo+de+administracion?sa_fac=/Infonavit/ElInstituto/Organos_colegiados/Consejo de Administracion](http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/organos_colegiados/consejo+de+administracion?sa_fac=/Infonavit/ElInstituto/Organos_colegiados/Consejo+de+Administracion)

⁴ Infonavit no posee pasivos líquidos que califiquen como tales bajo la definición de los criterios establecidos en la CUOEF

Anexo II. Informe anual sobre el desempeño de las actividades de la Dirección General para la debida implementación del Sistema de Control Interno en cumplimiento al artículo 169 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento.

Presentación.

Se presenta el **“Informe anual sobre el desempeño de las actividades de la Dirección General para la debida implementación del Sistema de Control Interno”** a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 169 de las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento (CUOEF), expedidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). El presente informe será remitido al Comité de Auditoría, para su posterior envío a la Comisión de Vigilancia para su dictaminación. Finalmente se presentará al Consejo de Administración.

Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento

TÍTULO SEGUNDO

Disposiciones Prudenciales

CAPITULO VI

Controles Internos

SECCIÓN QUINTA

De la Dirección General

Artículo 169

----- La Dirección General será la responsable de la debida implementación del Sistema de Control Interno; lo anterior, en el ámbito de las funciones que correspondan a dicha dirección.

En la implementación deberá procurarse que su funcionamiento sea acorde con las estrategias y fines del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada.

Al efecto, a la Dirección General, en adición a lo señalado en estas disposiciones, le corresponderá llevar a cabo las actividades siguientes: (...)

(...) El Titular informará por escrito, al menos anualmente, al Consejo sobre el desempeño de las actividades a que se refiere el presente artículo, así como del funcionamiento del Sistema de Control Interno en su conjunto.

El citado informe también será remitido al Comité de Auditoría, para su posterior envío a la Comisión de Vigilancia del Infonavit para su dictaminación. -----

Este Informe resume las actividades que realizaron la Dirección General y las distintas áreas del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit o Instituto) para la adecuada implementación del Sistema de Control Interno durante el periodo enero-diciembre 2017.

Artículo 169.- *La Dirección General será la responsable de la debida implementación del Sistema de Control Interno; lo anterior, en el ámbito de las funciones que correspondan a dicha dirección.*

En la implementación deberá procurarse que su funcionamiento sea acorde con las estrategias y fines del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada.

Al efecto, a la Dirección General, en adición a lo señalado en estas disposiciones, le corresponderá llevar a cabo las actividades siguientes:

Fracción I.

- I. Elaborar, revisar y, en su caso, actualizar o proponer la actualización, para someter a la consideración del Comité de Auditoría y posterior presentación al Consejo, por lo menos una vez al año o con frecuencia mayor de acuerdo a lo determinado al efecto por el propio Consejo, los objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno, así como el Plan de Continuidad de Negocio.*

Durante el año 2017, como parte de un proceso de mejora continua, la Contraloría General llevó a cabo la actualización de los Lineamientos Generales de Control Interno, mismos que se aprobaron por el H. Consejo de Administración en su sesión 792 celebrada el 29 de marzo de 2017, mediante la resolución RCA-5862-03/17.

Los Lineamientos en mención consideran la actualización y alineación al Marco de Control Interno COSO y a las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento (CUOEF) emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

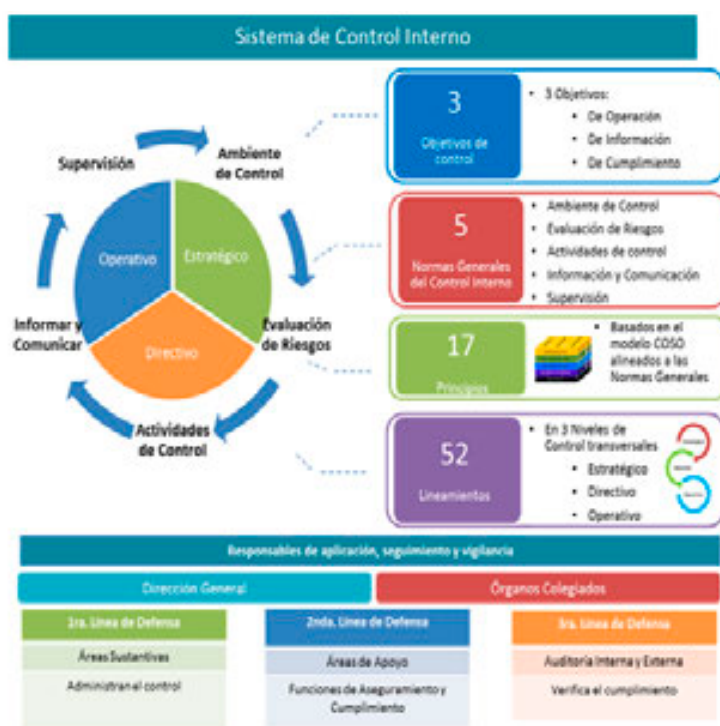
La actualización realizada incluyó la definición del Modelo Integral del Sistema de Control Interno, con los siguientes criterios:

- 3 Categorías de objetivos de control interno: alineadas a la misión y visión del Infonavit en todos sus niveles jerárquicos, mediante objetivos operativos, de información y cumplimiento.
- 5 Normas Generales: el Sistema de Control Interno (SCI) cuenta con normas de carácter general para operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control sea apropiado.

- 17 Principios: el nuevo enfoque resalta la importancia de contar con principios de actuación que operan de forma integrada con las normas generales y los lineamientos de control interno; su impacto se proyecta en la mejora de la estructura organizacional.
- 52 Lineamientos Generales de Control Interno: la efectividad del SCI, depende directamente de la implementación de los Lineamientos Generales de Control Interno, toda vez que se trata de un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, condición y el modo de actuar que permitirá apegarnos a lo dispuesto en cada uno de los 17 principios de actuación y en las 5 normas generales, lo que asegurará el cumplimiento de los objetivos del procedimiento, proceso y actividad recurrente.
- 29 Elementos de Control: son la evidencia que permite asegurar la implementación de los Lineamientos Generales de Control Interno.
- 3 Niveles de Control: El SCI requiere de una estructura basada en tres niveles de control: estratégico, directivo y operativo, para su implementación y ciclo de operación.

El Modelo Integral del Sistema de Control Interno se muestra en el siguiente gráfico:

Ilustración 1. Sistema de Control Interno



Respecto al Plan de Continuidad de Negocio (BCP), durante el año 2017 se actualizaron los siguientes documentos:

- Análisis del Impacto al Negocio (BIA)
- Análisis de Impacto a Aplicaciones (AIA); y
- Análisis de Riesgos (RA).

Lo anterior, con el propósito de alinearlos a los requerimientos actuales del Instituto y a la metodología de riesgos vigente; los resultados de esta acción serán presentados ante el Comité de Riesgos para su aprobación en el año 2018.

Se realizaron dos simulacros de recuperación de los servicios críticos; el primero de ellos se efectuó en junio de 2017 y participaron la Subdirección General de Tecnologías de Información y siete áreas de negocio.

En éste, se lograron validar con éxito y dentro del tiempo definido previamente en el BIA (72 horas) 38 aplicativos asociados a procesos críticos. El tiempo de recuperación logrado fue menor a 10 horas. Los resultados de la prueba se plasmaron en el “Informe sobre los resultados de la Prueba del Plan de Recuperación de Desastres”, el cual fue elaborado por Coordinación General de Riesgos, área que dio aval al simulacro realizado.

El segundo se realizó en noviembre de 2017 y participaron ocho áreas de negocio junto con la Subdirección General de Tecnologías de Información; en este evento se recuperaron 53 aplicaciones y herramientas asociadas a 59 procedimientos considerados como críticos dentro del BIA.

En dicha prueba, 79% de las aplicaciones se recuperaron en 10 horas o menos; 13% en hasta doce horas y 8% con un tiempo máximo de 22 horas.

No se omite mencionar que por primera ocasión se contó con la participación de 12 delegaciones regionales y Centros de Servicio Infonavit, así como cuatro entidades externas al Infonavit (RUV, PROCESAR, Notarios y las empresas que sirven en Infonatel).

Fracción II.

II. Elaborar, revisar o proponer la actualización del Código de Ética para su presentación, en su caso, al Consejo.

Lo anterior, con excepción del Infonavit, toda vez que dicha facultad corresponderá a la Comisión de Vigilancia.

Con fundamento en el Artículo 9º, fracción IX del Estatuto Orgánico del Instituto, la Asamblea General del Infonavit, en su sesión ordinaria número 113, celebrada el día 09 de diciembre de 2016, aprobó la propuesta de adecuaciones al Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores e instruyó a la Administración para que procediera a su publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF), lo cual se realizó el 28 de junio de 2017.

Previamente a su publicación, el 17 de enero de 2017, la Comisión de Vigilancia, en su sesión 746, se dio por enterada de dichas adecuaciones, entre las que se encuentran:

- a) Precisar la redacción integral del Código, en los términos de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación y de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- b) La inclusión de las recientes reformas en materia de transparencia y acceso a la información pública, y
- c) El establecimiento expreso de los términos de *derechos humanos y anticorrupción*, como lo dicta la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Fracción III.

III. Elaborar, revisar o proponer la actualización de los manuales del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate, definiendo las áreas o personal responsable de las actividades respectivas.

Durante el año 2017, se realizaron diversas revisiones y actualizaciones a los manuales del Infonavit, así como a los procesos, procedimientos y responsables de actividades de cada uno de ellos.

Entre las áreas que llevaron a cabo esta tarea se encuentran la Subdirección General de Crédito (SGC), la Subdirección General de Administración de Cartera (SGAC), la Coordinación General de Riesgos (CGR), la Coordinación General de Recaudación Fiscal (CGRF) y la Contraloría General (CG).

Manual Integral de la Actividad Crediticia (MIAC)

Se realizó la actualización del Manual Institucional de la Actividad Crediticia y se publicó en la normativa interna el 14 de diciembre de 2017, previa Resolución del Comité de Auditoría, en su sesión ordinaria 148 celebrada el 7 de diciembre de 2017.

Los temas principales de la citada actualización fueron aquellos relacionados con la interacción de los sistemas operativos (arquitectura de integración de sistemas de la actividad crediticia) y las áreas que operan (SGAC, SGC, CGRF), así como la normativa de prestadores de servicios, operación contable, alineación de los procesos, funciones y facultades del personal que interviene en la actividad crediticia.

Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR)

El Comité de Riesgos, en su sesión 130 celebrada el 24 de octubre, aprobó la actualización del MAIR.

Dicho documento está integrado por cinco secciones, con base en los riesgos a los que se encuentra expuesto el Instituto, las cuales son:

Sección 1: Objetivos, lineamientos y políticas

Sección 2: Riesgos Financieros

Sección 3: Riesgos de Crédito

Sección 4: Riesgos Operacionales

Sección 5: Anexos.

El MAIR es un documento técnico, que contiene los objetivos, políticas y lineamientos necesarios para la gestión de cada uno de los riesgos y requerimientos de información necesarios para el análisis de los mismos; funciones y responsabilidades del personal, descripción de los modelos, metodologías y parámetros para su evaluación.

Manual de Recaudación Fiscal

Con la finalidad de realizar la actualización del Manual, el 24 de octubre de 2017 se publicó el Modelo de Operación de Recaudación Fiscal en la Intranet. Este documento representa el esquema general de operación de la CGRF, mismo que permite dar cumplimiento a las facultades y funciones establecidas en el Estatuto Orgánico.

El Modelo mencionado comprende los procedimientos de registros patronales, afiliación de los trabajadores asociados, actualización de su situación laboral, recaudación de las obligaciones patronales y cobranza fiscal, fiscalización a patrones, administración a las aportaciones de vivienda, seguimiento de los medios de defensa y el soporte y mejora a la operación y los servicios prestados a través de los canales de atención y las delegaciones regionales.

Manual General de Políticas de Control Interno

Como parte de los Lineamientos Generales de Control Interno 2017, en noviembre del mismo año se publicó el Manual General de Políticas de Control Interno, el cual contiene las políticas de control interno, que son las medidas requeridas para diseñar los “Elementos de Control” que soportan las “Normas Generales de Control Interno” y que establecen el modelo operativo para el funcionamiento del SCI para el logro de los objetivos estratégicos y operacionales.

El Manual permite dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 172 de la CUOEF. Sus disposiciones están enfocadas a la determinación de medidas y controles que apoyen el alcance de los cinco pilares de control interno.

Las Políticas tienen como propósito enmarcar la normativa de la operación del Instituto para que éste pueda alcanzar los objetivos y metas planteadas; establece guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución del Instituto y define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración de riesgo, previamente definidos por el Infonavit.

En el siguiente gráfico se señalan las políticas documentadas:

Gráfica 1. General de Políticas de Control Interno



Cada una de estas políticas se encuentran encaminadas a establecer medidas de control preventivas, de detección y correctivas.

Manual General de Políticas de Seguridad de la Información

El 27 de septiembre de 2017 se publicó el Manual General de Políticas de Seguridad de la Información, el cual tiene como objetivo proporcionar las directrices para la protección de la información interna, del personal del Instituto y de los Derechohabientes.

El Manual está dirigido a todo el personal del Instituto, externos, contratistas y usuarios de terceras partes cuyas funciones incluyan la consulta, almacenamiento, procesamiento o transferencia de información interna, del personal del Instituto y de los Derechohabientes.

Con el fin de mejorar la seguridad de la información del Instituto, las áreas deberán implementar diversos mecanismos de control. Para pronta referencia, éstos se reflejan en las políticas generales:

1. Documento de la Política de Seguridad de la Información
2. Organización de Seguridad de la Información
3. Seguridad de la Información en los Recursos Humanos
4. Gestión de Activos
5. Control de Accesos
6. Cifrado
7. Seguridad Física y del Entorno
8. Seguridad de las Operaciones
9. Seguridad de las Comunicaciones
10. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas y aplicaciones
11. Relación con contratistas
12. Gestión de incidentes de Seguridad de la Información
13. Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de Continuidad de Negocio
14. Cumplimiento

Fracción IV.

IV. Identificar y evaluar los factores internos y externos que puedan afectar la consecución de las estrategias, fines y metas que el propio Organismo de Fomento o Entidad de Fomento haya establecido.

La Administración busca mantener la operación normal de los procesos. Para tal efecto, se adoptaron diversas estrategias encaminadas a identificar y evaluar aquellos componentes internos y externos que pudieran generar impactos sensibles en el logro de los objetivos que el Instituto se planteó.

Entre los factores internos y externos identificados, se encuentran:

- i. Los principales factores internos son de carácter económico, a saber:
 - a. Un mayor nivel de inflación en la economía afecta el rendimiento real de la Subcuenta de la Vivienda (SVC) y en ciertos instrumentos en los

que tenga posición el portafolio del Fondo de Apoyo a las Necesidades de Vivienda de los Trabajadores (FANVIT)

- b. El aumento en la tasa de interés objetivo de Banco de México, ya que, al ser la tasa de referencia de los mercados financieros, una variación en ella propicia que las tasas de los productos financieros (entre ellos, el hipotecario) suban también y puede influir negativamente en los instrumentos de deuda que el Instituto ha colocado a mediano y largo plazos; y
- c. El número de trabajadores registrados en el IMSS tiene una relación directa con el número de derechohabientes en el Infonavit, ya que una disminución en la generación de empleos conduce a un menor flujo de efectivo por concepto de aportaciones patronales, disminuye la demanda calificada para colocar créditos y provoca un aumento en la cartera vencida del Instituto.

ii. En el entorno externo, destacan los siguientes factores:

- a. Cambios en las políticas monetarias de los bancos centrales en los países industrializados, principalmente en Estados Unidos, lo cual propiciaría un aumento en las tasas de interés y como efecto colateral ejercería presión al Banco de México para aumentar la suya
- b. Las renegociaciones del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá han provocado incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros, lo que afecta principalmente la paridad peso–dólar, ya que una depreciación fuerte y prolongada del peso tiene una implicación negativa directa en la inflación y ésta en las estrategias, fines y metas del Infonavit; y
- c. La aprobación de la reforma fiscal en Estados Unidos, la cual tiene implicaciones negativas para México, ya que provoca una reducción en la inversión extranjera directa, propiciando un impacto negativo en el PIB y en la generación de empleo en el país.

Para evaluar la incidencia de los factores mencionados, anualmente se elaboran proyecciones financieras (flujo de efectivo, Balance General y estado de resultados), las cuales ayudan a entender la dinámica de mediano y largo plazos del Infonavit, y permiten establecer iniciativas estratégicas, para asegurar una planeación ordenada que dirija el rumbo del Instituto.

Lo anterior, se plasma en:

- Plan Financiero 2018-2022
- Plan de Labores y Financiamientos 2018
- Presupuesto de Ingresos y Egresos 2018

Estos documentos se actualizan y elaboran anualmente y reflejan los resultados alcanzados a nivel institucional del año inmediato anterior. En adición a esto, mensualmente se da

seguimiento a la estrategia institucional, mediante informes al H. Consejo de Administración y la evaluación del desempeño institucional a través del Sistema de Metas y Compromisos.

Como complemento se elaboran diversos informes de crédito, cobranza, recaudación fiscal que sirven para identificar desviaciones y son distribuidos periódicamente entre las áreas del Instituto.

Fracción V.

- V. *Prever las medidas que se estimen necesarias para que las transacciones u operaciones del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento y el Sistema de Control Interno, sean congruentes entre sí, adoptando, entre otras, las medidas siguientes:*

Inciso a).

- a) *Diseñar para aprobación del Consejo, la estructura organizacional del correspondiente Organismo de Fomento o Entidad de Fomento y sus modificaciones, observando para ello las políticas generales en la materia elaboradas por el Titular y sujetas a la consideración del Comité de Auditoría, a que hace referencia la fracción I del artículo 161 de las presentes disposiciones.*
- Tratándose del Infonavit, la aprobación de la estructura organizacional corresponderá a la Asamblea a propuesta del Consejo.*
- Al efecto, dicha estructura deberá contemplar, cuando menos, los aspectos siguientes:*
- 1. Las facultades generales o específicas otorgadas al personal, preservando una adecuada segregación y delegación de funciones, por línea de producto, tipo de operación, monto, nivel jerárquico, áreas, Unidades de Negocios o administrativas y Comités, entre otros criterios de clasificación, así como sus restricciones.*
 - 2. La definición de áreas y niveles jerárquicos del personal del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento, asegurándose que sus responsabilidades sean acordes con sus facultades.*
 - 3. La delimitación de facultades entre el personal que autorice, ejecute, vigile, evalúe, registre y contabilice las transacciones, evitando su concentración en una misma persona y un posible conflicto de interés.*
 - 4. La descripción general de las funciones de Contraloría Interna a que se refiere el artículo 172 de estas disposiciones, indicando la estructura y las características generales para su desarrollo, así como las medidas establecidas para evitar que se presenten conflictos de interés en su desempeño.*

El Infonavit cuenta con un Manual de Organización vigente, elaborado en diciembre de 2016 y publicado en la Intranet el 17 de marzo del 2017. En él se registró la estructura del Instituto hasta un primer nivel organizacional, con las funciones de las áreas que lo integran: Secretaría General y Jurídica, Contraloría General, Subdirecciones Generales, Coordinaciones Generales y el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

El citado Manual, contiene las facultades específicas de las áreas, las del personal de niveles jerárquicos que reportan de manera directa a los titulares y también delimita las del personal que planea, administra, autoriza y evalúa.

Por otro lado, debido a la publicación en el DOF del Estatuto Orgánico del Infonavit el 27 de junio de 2017, fue necesario iniciar los trabajos de actualización del Manual de Organización, lo cual derivará en una nueva versión del mismo que se apegue al Estatuto vigente en lo relacionado a las estructuras orgánicas, las funciones y las facultades otorgadas al personal del Instituto.

Ante la necesidad de normar la actualización periódica del documento, está en proceso de revisión el Procedimiento para la Actualización del Manual de Organización y, con ello, quedará alineado al Marco Institucional del Gobierno de Procesos.

Inciso b).

- b) Diseñar los canales de comunicación y de flujo de información entre las distintas unidades y áreas del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, que tengan por objeto, al menos, lo siguiente:*
- 1. Generar información financiera, económica, contable, jurídica y administrativa, así como la relativa al seguimiento de los mercados financieros, relevante para la toma de decisiones. Dicha información deberá formularse de manera tal que facilite su uso y permanente actualización.*
 - 2. Proporcionar información en forma oportuna al personal que corresponda conforme a su nivel jerárquico y facultades.*
 - 3. Procesar, utilizar y conservar información relativa a cada transacción, con grado de detalle suficiente, utilizando mecanismos de seguridad que permitan su consulta solo al personal autorizado y que limiten su modificación.*
 - 4. Proporcionar en tiempo y forma, información a las autoridades financieras competentes, conforme a lo establecido en las disposiciones legales aplicables.*

Entre las medidas establecidas para garantizar la congruencia entre las transacciones y operaciones del Infonavit, se realizó lo siguiente:

1. Se mejoró el análisis y selección de instrumentos que componen la cartera de inversiones, entre las que destacan:
 - a. Implementación de un portal de atención a solicitudes de emisoras (PASE), a través de una página en internet y cuestionario de debida diligencia para el análisis fundamental de instrumentos alternativos, como fibras y Certificados de Capital de Desarrollo (CKD).
 - b. Creación de un proceso de análisis de riesgo de crédito, que sistematiza el estudio de factores de desempeño, endeudamiento, gobierno corporativo, premio del instrumento y garantía, dependiendo del tipo de emisión de deuda.
 - c. Elaboración de un Modelo para el monitoreo de la actividad de otros participantes institucionales en el mercado local.
2. Se ejecutó el proceso para la operación de derivados financieros, bajo estándares ampliamente aceptados por los intermediarios financieros e inversionistas institucionales. Está pendiente realizar la revisión final por un tercero independiente.
3. La política de traspasos de la Tesorería al FANVIT se actualizó y permite optimizar el uso de recursos líquidos del Instituto.
4. Se adoptó la política de mejor ejecución que garantiza obtener las mejores cotizaciones a través de un proceso transparente con los diferentes intermediarios con los que se opera.
5. Se contrataron asesores externos para la elaboración de un portafolio de referencia que considere la naturaleza del Instituto y las inversiones del mismo, así como para apoyar en las mejoras al gobierno institucional del Comité de Inversiones.

Respecto al diseño de canales de comunicación y flujo de información financiera y de inversiones, el Instituto reúne mensualmente al Comité de Inversiones, que tiene el carácter de organismo auxiliar del Consejo de Administración y es el órgano de gobierno supremo del FANVIT. El Comité de Inversiones está integrado por dos miembros de cada Sector, designados por el Consejo de Administración.

Las principales funciones del Comité son: A). Asesorar al Consejo de Administración en materia de inversiones, con el fin de asegurar que el Fondo Nacional de la Vivienda obtenga los mejores rendimientos de los Recursos del Infonavit que administre. B). Vigilar que la realización de sus operaciones se ajuste al tipo de valores y límites autorizados. C). Atender las instrucciones que realice el propio Consejo de Administración. D). Dar seguimiento a los acuerdos adoptados en el Comité de Inversiones. E). Proponer al Consejo de Administración la normativa aplicable al Instituto en materia de inversiones, con el fin de establecer las mejores acciones a desarrollar en el mismo. F). Analizar y someter a la autorización, en su caso, del Consejo de Administración, las propuestas, programas, productos o

recomendaciones que provengan de la Administración del Instituto, en materia de inversiones, o aprobarlas en los casos que el propio Consejo de Administración le proporcione facultades para ello. G). Proponer al Consejo de Administración el Manual de Operaciones y el Manual de Inversiones.

En las sesiones realizadas durante el 2017, el Comité de Inversiones presentó diversos informes que dieron cuenta de su accionar y de los resultados alcanzados; entre los más importantes destacan:

- i. Durante 2017 descendió la duración promedio del portafolio en 15% al pasar de 7.9 años en 2016 a 6.7 años al cierre de 2017.
- ii. El monto administrado se incrementó 41%: al término de 2016 se gestionaban 90,747 millones de pesos (mdp) y al cierre del ejercicio 2017 se gestionaron 127,863 mdp; lo anterior como resultado de los traspasos de la tesorería al FANVIT por 28,500 mdp y 8,616 mdp que se obtuvieron por ganancias de capital e intereses.
- iii. Decreció la exposición a emisiones corporativas del 43% al 21% del portafolio entre 2016 y 2017.
- iv. El FANVIT (B) redujo la mitad de su cartera como resultado de ventas y vencimientos de los instrumentos que lo componen al concluir 2017 con un valor de 5,491 mdp, compuesto por 26 instrumentos y en 2016 finalizó con 50 instrumentos que en su conjunto valían 11,210 mdp.
- v. La estructura de renta variable del portafolio se diversificó al incorporar nuevos ETF (Exchange Trading Fund) y el aumento en las posiciones en otras divisas diferentes al peso.
- vi. El porcentaje en CKD aumentó de 0.2% a 0.4% en el 2017 al invertirse en 5 nuevos CKD para tener un total 7 en posición. El monto invertido subió de 650 mdp (2016) a 1,850 mdp (2017).
- vii. Se redujo por vencimiento el número de notas estructuradas, pasó de 16 notas estructuradas en 2016 a 11 al cierre de 2017.
- viii. Se sistematizó el seguimiento trimestral de los resultados financieros de los instrumentos de deuda corporativa.
- ix. Se continúa con la reestructuración del portafolio, con ventas de instrumentos de deuda corporativa por 120.1 mdp y con inversiones en papeles de alta calidad crediticia de empresas productivas del estado por 783.1 mdp.
- x. Se aumentó la exposición en instrumentos de renta variable internacional, y se disminuyó la exposición a México ante los crecientes riesgos durante el primer semestre del 2018.
- xi. Al considerar las altas expectativas de inflación en la economía hacia el cierre del 2017, se realizó una estrategia de inversión que no incrementó el riesgo del portafolio, al intercambiar bonos de renta fija por bonos denominados en UDIS.

Como apoyo a este órgano colegiado, se publicó en 2015 el Marco de Gestión FANVIT, documento que describe la conformación del Grupo de Trabajo de Inversiones, que es el conjunto de funcionarios pertenecientes a la Administración, al cual se ha encomendado supervisar, monitorear y gestionar el funcionamiento del FANVIT. Este Marco promueve que los órganos de gobierno y gestión del FANVIT sean colegiados, amplios y diversos, evitando que la opinión de una sola persona pueda dirigir, dominar o sesgar la prudencia y el buen juicio que deben privar para su funcionamiento.

Durante 2017 se trabajó en la construcción de una herramienta de uso interno denominada Plataforma Infonavit, para la consulta de los informes de seguimiento de las principales metas, tales como el informe semanal de coyuntura, los informes de crédito, de cobranza, y recaudación fiscal, los cuales sirven para identificar desviaciones y fueron distribuidas periódicamente entre las áreas del Instituto, como mecanismo eficiente de la información que se genera al respecto de las transacciones e inversiones del Infonavit y temas financieros de relevancia.

Ilustración 2. Plataforma Infonavit



En lo relativo a los informes a las autoridades financieras competentes, se emitieron los Estados Financieros mensuales y se pusieron a disposición de las áreas del Instituto y de las autoridades regulatorias interesadas, para su análisis y supervisión y dar cumplimiento a lo establecido en CUOEF.

De manera general, a lo largo del año y de forma mensual se elaboró un reporte al H. Consejo de Administración, a través del cual se presentó información relevante para la toma de decisiones e informes de seguimiento a las estrategias institucionales para el personal clave del Instituto.

Conforme a las disposiciones legales aplicables durante 2017, se proporcionó información a la Bolsa Mexicana de Valores y la CNBV; destacan los reportes regulatorios que establece

CUOEF, el reporte de consumo de valor en riesgo (VaR), la composición de la cartera, las presentaciones del GTI y los Estados Financieros del Instituto y del FANVIT.

Con lo anterior, se consiguió que en 2017 las agencias calificadoras Standard & Poor's y Fitch México ratificaran el grado AAA al Infonavit, en escala nacional de largo plazo y en su capacidad para hacer frente a sus compromisos financieros (riesgo de contraparte).

Inciso c).

- c) Proveer de mecanismos para que las diversas actividades en el Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, se lleven a cabo por personal que cuente con la calidad técnica y experiencia necesarias, así como con honorabilidad, para lo cual deberá efectuar una evaluación del personal periódicamente.*

El personal Infonavit se encuentra inmerso en un proceso continuo de evaluación del desempeño, que tiene su culminación de forma semestral en los meses de junio y diciembre, considerando el resultado del sistema interno de metas y compromisos de las evaluaciones finales de las Subdirecciones Generales, Coordinaciones Generales y delegaciones regionales. Este proceso implica el establecimiento y administración de métodos para asegurar la consistencia operativa, la medición del desempeño y la calidad en el servicio.

Inciso d).

- d) Proveer a todas las áreas del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, de los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación y de los manuales de acuerdo a su ámbito de competencia, así como difundirlos oportunamente.*

En junio de 2017, se realizaron distintas acciones para comunicar los Lineamientos Generales de Control Interno al personal del Infonavit, en apego a lo dispuesto por el artículo 21, fracción I del Estatuto Orgánico vigente, que establece la obligación de difundir los objetivos y lineamientos en materia de control interno, destacando las acciones siguientes:

- Publicación en la Intranet del Infonavit.
- Difusión en los medios internos.
- Designación de los 44 enlaces del SCI.
- Capacitación a los enlaces de control interno tanto de Oficinas Centrales y Delegaciones Regionales.

Inciso e).

- e) Contar con programas de verificación del cumplimiento del Sistema de Control Interno, así como de políticas y procedimientos en materia de control interno establecidos en los distintos manuales.*

En el mes de diciembre de 2017 se concluyó con el Programa de Verificaciones Integrales, el cual consideró los procedimientos siguientes:

- 1) Administración de Ingresos Institucionales
- 2) Pagos Institucionales
- 3) Generación del Expediente para la Conciliación Bancaria y Contable Operativa
- 4) Recepción, análisis y asignación de las Quejas
- 5) Generación de Conocimiento para la Atención y Servicio
- 6) Atención a Solicitudes de Operación de Servicio
- 7) Titulación y Formalización
- 8) Soporte a la Operación de Devolución de Impuestos y Derechos
- 9) Asignación Directa
- 10) Precalificación, Perfilamiento y Asesoría
- 11) Inscripción del Crédito Infonavit
- 12) Compra de Vivienda con Pago de Pasivo Infonavit
- 13) Originación de Créditos con Subsidio Federal y Estatal
- 14) Incorporación Programa de Crédito Seguro
- 15) OCI con Incapacidad Parcial Permanente menor al 50 % definida en los términos de la Ley del Seguro Social
- 16) Altas de Créditos

Como se mencionó en el apartado correspondiente, la Contraloría General publicó en el 2017 los Manuales Generales de Políticas de Control Interno y de Seguridad de la Información, así como los Lineamientos Generales de Control Interno. Estos documentos, con alcance a toda la institución, determinan la manera en que opera el SCI en su conjunto.

Inciso f).

- f) Proteger la integridad y adecuado mantenimiento de los sistemas informáticos, incluidos los sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, así como la transmitida por los mismos, determinando los mecanismos de respaldo de la información en caso fortuito o de fuerza mayor, así como los planes de contingencia que permitan asegurar la capacidad y continuidad de los sistemas.*

El Instituto cuenta con mecanismos implementados que proporcionan protección en accesos a Internet, tales como: firewalls y sistemas de anti-denegación de servicio, servicios de filtrado de correo electrónico no deseado y de contenido malicioso, con el objeto de minimizar el riesgo de afectar la información e infraestructura tecnológica.

Se tienen desarrollados controles para la administración de respaldos, verificación de los módulos que dejen rastro de las operaciones realizadas en los sistemas denominadas “pistas de auditoría” y control de accesos a los sistemas institucionales considerados como críticos.

Referente a la continuidad de los sistemas, el Instituto cuenta con un plan de recuperación de desastres que le permite recuperar la funcionalidad de sus procesos críticos en una instalación alterna en caso de contingencia, la cual incluye la réplica continua de información a dichas instalaciones para restaurar la operación de dichos servicios.

Se realizó la instalación del equipo de almacenamiento dentro del cual se respaldó la información de 6 equipos centrales, mismos que fueron dados de baja para evitar su obsolescencia. Esto optimizó el rendimiento e incrementó los niveles de lectura y escritura de las operaciones, tanto en entrada como en salida.

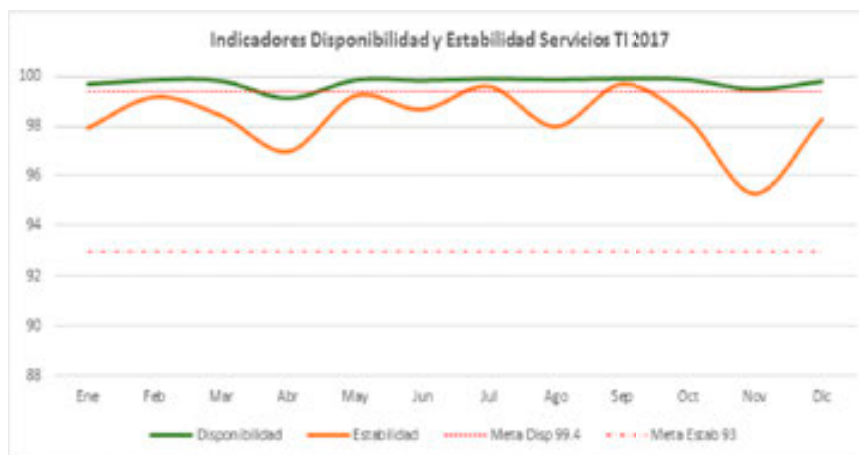
Con referencia al “Modelo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información”, durante la primera mitad del año 2017 se realizó el rediseño del procedimiento “Administración de Niveles de Servicio”, que dio origen a un nuevo proceso con procedimientos específicos, con la finalidad de identificar las necesidades actuales y futuras del negocio atendidas por los servicios de TI proporcionados.

En el tercer trimestre del 2017 se actualizaron cinco Acuerdos de Niveles de Servicio, lo que ha permitido robustecer la medición del desempeño de los servicios de TI. Se continuará dicho proceso de renovación en el 2018.

Se logró cumplir con los indicadores de disponibilidad y estabilidad de los servicios de TI y se continúa con el proceso de mejora de dichos indicadores, a fin de que permita medir la experiencia del usuario final.

La estabilidad y disponibilidad de los servicios fue constante, lo cual se logró a través de actividades derivadas de las dos afectaciones detectadas y solventadas en el mes inmediato posterior a su detección.

Gráfica 2. Indicadores de disponibilidad y estabilidad de servicios
(primer trimestre 2017)



Inciso g).

- g) Proponer medidas para evitar que terceros o personal del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, los utilicen para la comisión de actos ilícitos o irregularidades.*

Se revaluaron los controles preventivos del Instituto y se determinó que dan certeza razonable respecto de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, mediante políticas, controles y herramientas para el control de acceso a las aplicaciones. Se remplazaron los equipos obsoletos con la implementación de nuevas soluciones de seguridad a través de la contratación del proyecto “Ciberseguridad”.

Se habilitó el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) 7 X 24, el cual contará con personal especializado para el monitoreo permanente de las diferentes soluciones y mecanismos de seguridad implementados y para el monitoreo de la seguridad informática en redes externas.

El Centro Especializado de Respuesta Tecnológica de Seguridad (CERTS Infonavit), tendrá como función principal la detección y atención de incidentes de seguridad, así como servicios en materia de análisis y gestión de vulnerabilidades, pruebas de penetración y consultoría en temas de seguridad.

Inciso h).

- h) Procurar que se observen procedimientos, estructuras organizacionales y políticas de seguridad informática adecuadas al Organismo de Fomento o Entidad de Fomento.*

Con la finalidad de contar con una adecuada segregación de funciones para la gobernanza de la seguridad de la información del Instituto, el Director General determinó que la Contraloría General y en particular el Gerente Sr. de Control de Procesos e Información, desempeñe las funciones correspondientes al rol de Oficial de Seguridad de la Información, quien debe establecer, mantener actualizada y vigilar el cumplimiento de la normatividad y controles que permitan asegurar razonablemente la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información del Instituto.

A fin de cumplir con la tarea de brindar una protección adecuada a la información y sus recursos, en adición al Manual General de Políticas de Seguridad de la Información que ya se explicó en un apartado anterior, se definió la Estrategia General de Gobierno de Seguridad de la Información.

El objetivo general de la estrategia es proteger los activos de información del Instituto, mediante el desarrollo e implementación de normas y controles de seguridad que permitan dar continuidad a sus procesos operativos considerando:

- Seguridad de los recursos tecnológicos (seguridad informática).

- Seguridad de la información digital y física (archivos impresos, expedientes).

- Seguridad física de las instalaciones.

- Seguridad de la información en manos de terceros (proveedores, despachos, etc.).

Por su parte, la Subdirección General de Tecnologías de Información durante el ejercicio 2017 definió, publicó y ejecutó documentos normativos referentes al cumplimiento de los procedimientos, estructuras organizacionales y políticas de seguridad informática adecuadas al Instituto, quedando plasmado en los siguientes documentos:

- POL-SGTI-002-Políticas de Seguridad de la Información.

- MINI-SGTI-002-Estándar Seguridad para el Desarrollo, Mantenimiento o Adquisición de Software

- MINI-SGTI-003-Marco Normativo Institucional para Gestión de Incidentes de Seguridad Informática.

Los documentos antes citados, se encuentran alineados a la normativa interna y externa; adicionalmente el Marco Normativo Institucional (MNI) considera prácticas definidas en normas internacionales que han permitido la adopción de prácticas que se adecuen a las necesidades del Instituto.

Fracción VI.

- VI. *Prever las medidas que se estimen necesarias a fin de que los sistemas informáticos que utilicen los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento para realizar sus operaciones y para la prestación de servicios al público, cumplan con lo siguiente:*

Inciso a).

- a) *Realicen, en todo momento, las funciones para las que fueron diseñados, desarrollados o adquiridos.*

Las soluciones tecnológicas implementadas por la Subdirección General de Tecnologías de Información se diseñan, desarrollan y configuran con base en los procesos definidos en el Modelo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información, en lo que al diseño y adquisición de desarrollos se refiere, mediante una Solicitud de Servicio que se genera conforme a lo establecido en el proceso de “Gestión de Solicitudes de Servicio”.

La solicitud es validada y firmada por los mismos involucrados, y una vez formalizada se define la solución entre TI y las áreas de negocio, para posteriormente continuar con el proceso estándar “Desarrollar Soluciones Tecnológicas”, el cual incluye actividades de desarrollo y adquisición de las soluciones.

Una vez concluida la etapa de desarrollo, la solución es probada conforme a lo establecido en el proceso “Implementar Soluciones”; posteriormente se obtiene el visto bueno del área solicitante, lo que queda asentado en la Carta de Aceptación de Pruebas, a fin de liberar la solución al ambiente de producción.

Inciso b)

- b) *Estén debidamente documentados sus procesos y aplicaciones, incluyendo su metodología de desarrollo, así como los registros de sus cambios.*

La documentación para el desarrollo de las aplicaciones, a partir del año 2017, se basa en lo establecido en el proceso “Diseñar Servicios”, con el cual se genera un documento que contiene el registro de todo lo definido para implementar una solución tecnológica y establece diversos estándares que guían el desarrollo en diferentes lenguajes, dentro de estos se encuentran los siguientes:

MAN-SGTI-003 – Estándares de programación SAP-ABAP

POL-SGTI-002 – Políticas de Seguridad de la Información

MNI-SGTI-002 – Estándar de Seguridad para el Desarrollo, Mantenimiento o Adquisición de Software.

Las soluciones tecnológicas que se implementan en producción se basan en el proceso “Administrar Cambios”, dentro del cual se documentan los componentes afectados, la fecha y hora de instalación, las pruebas de las diferentes áreas involucradas que apoyan a la implementación de la solución en producción, así como los comentarios que de ésta se tengan.

Con referencia al registro de cambios y con base en la implementación del “Modelo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información”, durante el primer semestre del año 2017 se realizó el rediseño del procedimiento de administración de cambios, lo que generó un nuevo proceso con controles necesarios, con objeto de mitigar o gestionar los riesgos en la implementación de cambios sobre componentes que integran las aplicaciones o servicios que se otorgan a nivel nacional por el Infonavit.

Durante la segunda mitad del año 2017, una vez iniciada la etapa de operación y consolidación del proceso de cambios bajo el nuevo marco normativo, se alcanzó un promedio de cumplimiento superior a la meta establecida en la implementación de cambios sin afectación a usuarios:

Tabla 1. Efectividad de cambios sin afectación a servicios

Efectividad de Cambios sin Afectación a Servicios		
Meta	1er. Semestre	2do. Semestre
99 %	97.15 %	99.40 %

La gestión continua de cambios generó un cierre anual de 2367 transformaciones realizadas.

La gráfica siguiente, muestra el porcentaje de la tipología de los cambios instalados, así como el promedio anual de efectividad de los mismos sin afectar los servicios.

Ilustración 3. Tipos de cambios



Inciso c).

- c) Sean probados antes de ser implementados, al realizar cambios sobre los mismos, así como al aplicar actualizaciones, utilizando mecanismos de control de calidad.*

La documentación de las pruebas de las soluciones tecnológicas es desarrollada conforme a lo establecido en el proceso “Desarrollar las Soluciones”, dicho proceso indica la realización de pruebas unitarias para verificar la funcionalidad deseada.

Si las pruebas son exitosas, entonces el desarrollo se entrega al área de “Aseguramiento de Calidad” para realizar las definidas en la estrategia conforme a lo establecido en el procedimiento “Ejecutar Pruebas de Calidad”.

Realizadas éstas y una vez que la solución satisfaga al usuario, se procede a validación para la puesta en producción y se registra en la “Carta de Aceptación de Pruebas” y en la herramienta para el registro de cambios conforme al proceso “Administrar los Cambios”.

Inciso d).

- d) Cuenten con las licencias o autorizaciones de uso y hayan sido probados antes de ser implementados.*

El licenciamiento de los usuarios es garantizado mediante la celebración de contratos anuales con proveedores. Se tienen identificados los siguientes tipos de licenciamiento:

Suscripción

Microsoft
IBM
SUSE
SAS
AUTOCAD
ADOBE CC, etc.

Arrendamiento

NetIQ
CA
BETA
HP
CYBERARK, etc.

Perpetuidad

BAJAWARE

SAP

ULTIMUS

ACL, etc.

En el último caso, el licenciamiento se realiza a través de un mantenimiento adquirido.

Inciso e).

- e) Cuenten con controles tanto de seguridad que protejan la confidencialidad de la información, como de acceso para garantizar la integridad de los sistemas y de la información generada, almacenada y transmitida por estos. Dichas medidas serán acordes con el grado de criticidad de la información.*

Todas las soluciones tecnológicas cuentan con acuerdos para el control de atributos, mediante los cuales se perfilan los tipos de acceso, conforme a las necesidades de los diferentes roles en el Instituto y se garantiza el adecuado acceso a las herramientas tecnológicas que dan soporte a los servicios del Infonavit.

El mecanismo institucional actual para la transmisión de información entre aplicativos son AXWAY y DataPower, los cuales cifran los datos durante la transferencia.

La Subdirección General de Tecnologías de Información está en implementación de una serie de herramientas que apoyan el establecimiento de controles de seguridad:

Sistema firewall en base de datos y aplicaciones web, que lleva a cabo el monitoreo, detección y bloqueo de ataques dirigidos a las aplicaciones y bases de datos productivas del Instituto, adicionalmente permite realizar una segmentación lógica con base en reglas de control de acceso.

Firewalls perimetrales y de seguridad para el Data Center y LAN del edificio sede. Dicha infraestructura permite controlar las conexiones entrantes y salientes a internet, así como entre los diferentes segmentos de la red interna del Instituto.

Se reemplazaron los Firewalls perimetrales obsoletos y se implementará una nueva capa de protección en la red LAN del centro de cómputo del Instituto, lo cual mejoró la experiencia de navegación, el nivel de protección perimetral y los equipos de cómputo centralizados, que procesan y almacenan la información de los derechohabientes y acreditados, que son principal activo del Instituto.

Inciso f).

- f) Minimicen el riesgo de interrupción de la operación con base en mecanismos de respaldo y procedimientos de recuperación de la información, así como de la infraestructura tecnológica para su procesamiento.*

La Subdirección General de Tecnologías de Información cuenta con una estrategia de respaldo y recuperación de los sistemas en ambiente productivo, lo que permite recuperar la información en caso de ser necesario.

Durante 2017 se llevó a cabo la primera etapa de instalación de la herramienta Commvault, lo que permitió cambiar las tecnologías de respaldo en la plataforma distribuida y con ello eliminar el mantenimiento de equipos obsoletos sin soporte por parte del proveedor.

La segunda etapa referente a la consolidación del proceso y procedimientos de respaldo de información institucional se encuentra programada para concluir durante el primer semestre de 2018.

En adición a lo anterior, se cuenta con un sistema de Recuperación en caso de Desastre Tecnológico.

Inciso g).

- g) Mantengan registros de auditoría, incluyendo la información detallada de la operación o actividad efectuadas por los usuarios, acorde con lo señalado en el Capítulo IV del Título Segundo de las presentes disposiciones, en particular en lo relativo a la administración del riesgo tecnológico, así como los procedimientos para su revisión periódica.*

Respecto de los aplicativos en SAP, se conserva el registro de las transacciones ejecutadas de los últimos 30 días, conforme a lo establecido en el documento “Parametrización General de la plataforma SAP Productivos”.

Para los aplicativos de crédito, se cuenta con bitácoras de auditoría en las que se definen los aplicativos involucrados, las tecnologías en la que se almacenan las bitácoras, los medios para la transmisión de la información, entre otros, y a partir de esta fecha se generan las bitácoras correspondientes, conforme al documento “Análisis y diseño de solución de bitácoras de Auditoría”.

Para gestionar el monitoreo, correlación, administración de riesgos de Infraestructura en tecnologías de la información y detección de vulnerabilidades se llevan a cabo las siguientes actividades:

Implementación de un sistema que permite la recolección e integración de bitácoras de auditoría y eventos de seguridad de la infraestructura tecnológica productiva, con el fin de detectar y alertar sobre posibles eventos que comprometan la seguridad, mediante el análisis y correlación de la información recolectada en los procesos de negocio.

Integración de un sistema de gestión de vulnerabilidades que permite el escaneo de la infraestructura tecnológica del Instituto, con la finalidad de detectar brechas que pudieran ser explotadas por gente mal intencionada que buscaran comprometer la información de los derechohabientes.

Inciso h).

h) Contemplan, incluyendo toda su infraestructura tecnológica, la realización de pruebas tendientes a detectar vulnerabilidades de los medios electrónicos, de telecomunicaciones y equipos automatizados, que prevengan el acceso y uso no autorizado. Dichas pruebas se realizarán cuando menos una vez al año o cuando efectúen modificaciones sustantivas en la infraestructura tecnológica.

Durante el 2017, la Contraloría General llevó a cabo un análisis de vulnerabilidades a los principales elementos de infraestructura de cómputo (servidores y mainframe) y de telecomunicaciones, con la finalidad de determinar el riesgo que se derive del acceso indebido o no autorizado. De esta evaluación se tomarán medidas correctivas que solventarán las vulnerabilidades encontradas y minimizarán los riesgos que se deriven de accesos y usos no autorizados.

Fracción VII.

VII. Cumplir las medidas correctivas y preventivas determinadas por el Consejo o el Comité de Auditoría de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, relacionadas con las deficiencias o desviaciones del Sistema de Control Interno, debiendo circunstanciar en un registro especial los actos y hechos que motiven dichas medidas.

En cumplimiento al artículo 18 fracción IX y 18 bis 1 fracción VI, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, el Comité de Auditoría remitió dos informes sobre la situación que guarda el Sistema de Control Interno del Instituto a la Comisión Vigilancia en sus sesiones ordinarias número 748 y 756, de fechas 21 de marzo y 21 de noviembre de 2017 respectivamente.

Desde la perspectiva de la funcionalidad del SCI, los Órganos Colegiados determinaron que el Sistema apoya al logro de los objetivos estratégicos del Infonavit, relacionados con sus

operaciones, con la emisión de reportes, al cumplimiento normativo interno y externo y a los reportes.

Los informes cumplen en su contenido con lo establecido en la CUOEF, al incorporar los aspectos de las deficiencias, desviaciones o aspectos del SCI que requieren mejoría conforme a los informes y dictámenes de auditoría interna, auditoría externa y de la Contraloría General.

El Comité de Auditoría distingue en los informes asuntos que, en su opinión, constituyen las principales debilidades en el diseño y funcionamiento del SCI; su análisis se basa en la evaluación de las recomendaciones, observaciones y problemáticas reportadas en las fuentes de información que pueden afectar en mayor medida en la capacidad de prevención, detección y corrección de desviaciones, y repercutir en riesgos, errores o irregularidades en las áreas del Instituto, en el curso normal de sus procesos y operaciones.

Fracción VIII.

VIII. Dictar las medidas necesarias para que en el manejo de la información relativa a los clientes o derechohabientes se conserve su confidencialidad conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

En el citado MIAC se incorporó un apartado relativo a normas establecidas para salvaguardar la información de los derechohabientes, acreditados y empleados mediante mecanismos que aseguran la confidencialidad e integridad de los datos y el cumplimiento de los marcos jurídicos, tanto internos como externos.

Para evitar la manipulación de los datos y garantizar la confidencialidad de la información, el Infonavit cuenta con marcos normativos, políticas, y estándares, establecidos que regulan la seguridad de la información y garantizan su disponibilidad, confidencialidad e integridad durante su ciclo de vida. Asimismo, norman los componentes tecnológicos donde se generan, almacenan y transmiten los datos aplicando mejores prácticas de seguridad para su uso.

A la par de los mecanismos normativos, lógicos y tecnológicos para la seguridad de la información, existen diferentes niveles de protección física para los recursos informáticos:

1. **Nivel 1.** Acceso a las instalaciones. El edificio del Infonavit cuenta con vigilancia en la entrada y únicamente puede acceder el personal del Instituto debidamente acreditado con una credencial. Los visitantes deben pasar por un punto de control y registro y sólo podrán ingresar cuando algún empleado del Instituto lo autorice.
2. **Nivel 2.** Edificio del centro de cómputo. Es un anexo que se encuentra unido al edificio principal mediante un túnel, cuya entrada cuenta con una puerta

electrónica, y sólo los empleados que tienen actividades en dicho inmueble cuentan con acceso. El resto de los empleados y visitantes deberán registrarse en el área de vigilancia y solicitar que personal del centro de cómputo autorice su entrada.

3. **Nivel 3.** Acceso al centro de datos. Está protegido por una puerta de exclusiva, un sistema de reconocimiento mediante huella dactilar y un vigilante que impide el acceso al personal que no cuente con autorización. La zona protegida del centro de cómputo cuenta con sistemas de detección y prevención de incendios, suministro garantizado de energía eléctrica, circuito cerrado de TV y diversos mecanismos para proteger los recursos informáticos y la información que resguardan.

Segundo Párrafo.

Asimismo, el Titular será el encargado de elaborar y presentar al Consejo, para su aprobación, las políticas para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Durante el último trimestre del 2017, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos en seguimiento a los trabajos de reconfiguración de las políticas, normativa y de procedimientos internos que rigen el adecuado aprovechamiento y gestión de los recursos materiales del Instituto, específicamente en lo referente al proceso de adquisiciones procedió a:

Actualizar el marco normativo en materia de adquisiciones, mediante la publicación de la modificación de los lineamientos y políticas aplicables a las adquisiciones y arrendamientos de bienes y contratación de servicios, así como el manual de adquisiciones; con dicha actualización se priorizaron los sondeos de mercado (licitaciones y concursos) como medio más transparente para las adquisiciones.

Capacitar a las áreas usuarias respecto a las modificaciones a la normativa; se eliminó la investigación de mercado para las áreas usuarias, a fin de disminuir compras directas; se incorporó la figura de pedido abierto, para aminorar los trámites administrativos; se eliminó la evaluación comercial para agilizar las adquisiciones, partiendo del criterio que los proveedores garantizan el debido cumplimiento de lo contratado.

Se actualizaron los procedimientos específicos para los proveedores especializados en materia de servicios de cobranza, contratación de despachos jurídicos externos, de servicios financieros de proveedores especializados en el ramo de seguros y de proveedores especializados en servicios de recaudación y cobranza fiscal.

Dichas modificaciones fueron presentadas al H. Consejo de Administración en enero de 2018.

Anexo III. Acciones para la atención de desastres naturales

Implementación de medidas ordinarias y extraordinarias (septiembre 2017 – enero 2018)

Canales de atención a derechohabientes afectados

Se han levantado 34,269 reportes de afectación; de los cuales, en 21,809 aplica el seguro de daños y en 12,460 no aplican los seguros de daños.

Tabla 2. Canales de atención a derechohabientes afectados



Centros de Atención 15,207



Brigada Infonavit 6,472



Dictámenes Aseguradora 6,253



Delegaciones 4,300



Portal Infonavit 838

Censo

Levantamiento de información por viviendas Infonavit

Tabla 3. Levantamiento de información por viviendas Infonavit

Estado	Reportes Delegación Y	No Aplica Seguro	Aplica Seguro	Pérdida Total - Dictamen Final	Daño Parcial - Dictamen Final	Subtotal - Pérdida Total	Sin Daños - Dictamen Final	Aplica Seguro - En Proceso De	% De Avance
CDMX	3,887	0	3,887	525	1,190	1,715	735	1,437	63.0 %
Chiapas	6,346	3,026	3,320	183	2,640	2,823	25	472	86.0 %
EDOMEX	1,240	81	1,159	211	349	560	19	580	50.0 %
Guerrero	664	76	588	2	444	446	0	142	76.0 %
Hidalgo	99	0	99	0	75	75	0	24	76.0 %
Michoacán	72	2	70	0	26	26	0	44	37.0 %
Morelos	4,333	799	3,534	314	2,666	2,980	247	347	90.0 %
Oaxaca	11,593	6,187	5,406	323	2,348	2,671	147	588	83.0 %
Puebla	1,732	35	1,697	0	1,483	1,483	11	203	88.0 %
Tlaxcala	2,115	20	2,095	0	1,046	1,046	644	405	81.0 %
Tlaxcala	230	18	212	1	166	167	0	45	79.0 %
Veracruz	1,956	256	1,700	29	1,243	1,272	9	421	75.0 %
Totales:	34,269	12,460	21,809	1,588	13,676	15,264	1,837	4,708	

Tabla 4. Informe global de implementación de medidas

Medidas		Derechohabientes beneficiados	Monto
1	Movilidad Habitacional / Uso del saldo de la Subcuenta de Vivienda	1,066	\$160'310,195
2	Otorgamiento inmediato del segundo crédito	1,682	\$1'417,568,286
3	Apoyo para alojamiento temporal / renta	84 entregados	\$ 200,997
		616 por entregar	\$ 1'474,500
4	Crédito revolvente para reparación de vivienda: Línea IV en su versión sin afectación estructural y sin garantía hipotecaria	2,060	\$300'258,497
5	"Crédito puente" para acreditados Seguros b) de daños	11,776	\$ 675'419,248
6	Monto adicional hasta por \$10,000 pesos para enseres	10,785	\$39'402,600
7	Restablecimiento del derecho al crédito en caso de pérdida total	Aplicado	
8	Construcción individual en terreno propio	100	\$12'694,431
9	Apoyo a los acreditados con pérdida total en vivienda vertical	En proceso	
10	No aplicación del SIC	23,073	\$10'391,774,141
Otras medidas implementadas			
1	Gastos de operación de brigadas		\$ 939,236
2	Medidas de recaudación fiscal	a) ROA	\$146'511,160
		b) REA	\$52'479,008
3	Aportación voluntaria de los trabajadores del Infonavit		\$541,997
4	Donativos de empresas aportantes (FUNDEMEX) a través del SUA		\$1'428,041
5	Apoyo crediticio a empleados Infonavit afectados		\$4'580,000

Medidas		Derechohabientes beneficiados	Monto
6	Donativo Fundación Hogares	Convenio firmado	\$200'000,000
7	Mecanismo Especial de Atención y Servicio	13,224	-

Reporte individual de medidas

1. El Infonavit instrumentó un mecanismo inédito que consistía en otorgar a los derechohabientes con y sin relación laboral un crédito en pesos con tasa de interés 0%, por un importe máximo igual al monto de su Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV), para que pudieran afrontar los daños que hubiera sufrido su vivienda. El SSV será aplicado para liquidar el crédito.

Tabla 5. Uso del saldo de la Subcuenta de Vivienda

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
1. Movilidad Habitacional / Uso del saldo de la Subcuenta de Vivienda	Crédito	1,066	\$160,310,196

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Baja California Sur	6	\$607,594
Ciudad de México	437	\$87,316,264
Chiapas	219	\$19,426,953
Estado de México	94	\$20,473,589
Guerrero	15	\$1,780,408
Morelos	69	\$7,946,880
Oaxaca	213	\$21,257,238
Puebla	8	\$1,188,151
Tlaxcala	5	\$313,119
Monto total	1,066	\$160,310,196

2. Reducción del tiempo de espera para el Segundo Crédito. Otorgamiento inmediato del Segundo Crédito.

Tabla 6. Otorgamiento inmediato del segundo crédito

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
2. Otorgamiento inmediato del segundo crédito	Crédito	1,682	\$1,417,568,286

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Baja California Sur	67	\$50,908,353
Ciudad de México	303	\$306,470,161
Chiapas	64	\$47,218,502
Estado de México	452	\$372,310,964
Guerrero	70	\$52,330,706
Morelos	117	\$116,532,092
Oaxaca	21	\$13,148,354
Puebla	236	\$191,512,823
Tabasco	52	\$49,883,906
Tlaxcala	29	\$18,749,729
Veracruz	271	\$198,502,696
Monto Total	1,682	\$1,417,568,286

3. Apoyo para alojamiento temporal mientras reparan el daño (vivienda en pérdida total - apoyo para renta).

Tabla 7. Apoyo para alojamiento temporal/renta

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados		Monto total
		Entregados	En proceso de entrega	
3. Apoyo para alojamiento temporal / renta	Órdenes de Pago	84	616	\$1'675,497
Por estado	Número de derechohabientes beneficiados		Monto entregado	Monto por entregar
	Entregados	En proceso de entrega		
Baja California Sur	5	11	\$ 15,000	\$ 28,500
Ciudad de México	1	10	\$ 4,000	\$ 36,500
Chiapas	59	101	\$136,998	\$ 239,000
Guerrero		2		\$ 6,000
Morelos	15	204	\$ 35,000	\$ 479,000
Oaxaca	4	279	\$ 9,999	\$ 664,000
Veracruz		9		\$ 21,500
Monto total	84	616	\$ 200,997	\$ 1'474,500

4. Programa Línea IV. El producto de mejora de vivienda Línea IV en su versión sin afectación estructural y sin garantía hipotecaria podrá ser ofrecido las veces que sea necesario sin que limite la posterior solicitud de otro tipo de producto (tasa de interés de 12%). Este crédito no contabilizará como un crédito hipotecario para el trabajador.

Tabla 8. Línea IV en su versión sin afectación estructural y sin garantía hipotecaria

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
4. Línea IV en su versión sin afectación estructural y sin garantía hipotecaria	Crédito	2,060	\$300,258,497

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Ciudad de México	1,798	\$266,202,366
Estado de México	254	\$32,926,843
Morelos	6	\$918,070
Tlaxcala	2	\$211,218
Monto total	2,060	\$300,258,497

5. Seguro de Daños. El Infonavit protege a los trabajadores afectados con un seguro de daños que cubre sus viviendas por daño parcial o total, las cuales son las garantías de los créditos otorgados por el Instituto.

Tabla 9. Seguro: b) de daños

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
5. Seguros: b) de daños	Seguro	11,776	\$ 675'419,248

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Ciudad de México	1,254	\$174,252,317
Chiapas	2,202	\$118,325,882
Estado de México	401	\$43,440,590
Guerrero	319	\$7,521,329
Hidalgo	62	\$941,944
Michoacán	24	\$434,411
Morelos	2,157	\$86,230,551
Oaxaca	2,467	\$178,987,373
Puebla	1,272	\$35,984,927
Tabasco	630	\$1,592,835
Tlaxcala	147	\$4,288,576
Veracruz	841	\$23,418,515
Monto total	11,776	\$675,419,249

6. Monto adicional hasta por \$10,000 pesos para enseres.

Tabla 10. Monto adicional hasta por 10 mil pesos para enseres

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
6. Monto adicional hasta por \$10,000 pesos para enseres	Apoyo adicional enseres	10,785	\$39,402,600

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Ciudad de México	1,149	\$6,166,000
Chiapas	1,967	\$8,379,000
Estado de México	382	\$1,843,000
Guerrero	287	\$734,000
Hidalgo	53	\$88,000
Michoacán	21	\$42,000
Morelos	1,920	\$3,605,600
Oaxaca	2,196	\$11,476,000
Puebla	1,240	\$3,663,000
Tabasco	615	\$615,000
Tlaxcala	146	\$443,000
Veracruz	809	\$2,348,000
Monto total	10,785	\$39,402,600

8. Construcción individual en terreno propio. Con el propósito de atender a los acreditados que habían perdido su casa, pero que conservaban su terreno, se impulsó el crédito para construcción en dos vertientes:

Infonavit Tu Propia Obra para terrenos comunales o ejidales

Línea III para la construcción en terreno propio

Tabla 11. Construcción individual en terreno propio

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
8. Construcción individual en terreno propio	Crédito	100	\$12,694,431

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Baja California Sur	16	\$1,792,377
Ciudad de México	2	\$470,627
Chiapas	14	\$1,296,526
Estado de México	1	\$316,500
Guerrero	3	\$791,849
Oaxaca	8	\$1,140,608
Puebla	16	\$2,644,490
Tabasco	15	\$1,645,809
Tlaxcala	21	\$2,261,207
Veracruz	4	\$334,440
Monto total	100	\$12,694,431

10. De manera temporal no se aplicará el resultado a la consulta a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) en la colocación de créditos en entidades afectadas.

Tabla 12. No aplicación del SIC

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
10. No aplicación del SIC	Crédito	23,073	\$10,391,774,140
Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto	
Baja California Sur	749	\$356,860,128	
Ciudad de México	4,869	\$2,144,469,980	
Chiapas	1,101	\$404,614,638	
Estado de México	6,559	\$3,172,424,610	
Guerrero	731	\$335,651,813	
Morelos	990	\$570,099,137	
Oaxaca	550	\$160,673,149	
Puebla	2,488	\$1,116,006,339	
Tabasco	861	\$376,071,329	
Tlaxcala	379	\$151,006,263	
Veracruz	3,796	\$1,603,896,754	
Monto total	23,073	\$10,391,774,140	

Reporte individual de otras medidas

1. Gastos de operación de brigadas creadas para el levantamiento de censos de daños.

Tabla 13. Gastos de operación de brigadas

Medida	Unidad	Monto total
1. Gastos de operación de brigadas	Brigadista	\$939,236

Por estado	Monto
Aguascalientes	\$6,000
Baja California	\$22,972
Ciudad de México	\$115,324
Chiapas	\$194,449
Estado de México	\$15,172
Guerrero	\$13,920
Morelos	\$387,376
Oaxaca	\$184,024
Monto total	\$939,236

2a. ROA - Medidas de Recaudación Fiscal. Se otorgarán apoyos generales como Prórrogas de pago, Pagos en mensualidades (conforme al programa de regularización de adeudos vigente). De igual forma, apoyos específicos para empresas deudoras, estrictamente en aquellas que se encuentren en zonas determinadas expresamente en declaratorias oficiales de desastre.

Tabla 14. 2ª ROA. Medida de recaudación fiscal

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Número de empresas	Monto total
2a. Medidas de recaudación fiscal	Prórroga	40,112		\$146,511,160

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Número de empresas	Monto
Chiapas	24,797		\$93,553,927
Oaxaca	15,315		\$52,957,233
Monto total	40,112		\$146'511,160

2b. REA - Medidas de Recaudación Fiscal. Se otorgarán apoyos generales como Prórrogas de pago.

Tabla 15. 2b. Medidas de recaudación fiscal

Medida	Unidad	Número de derechohabientes beneficiados	Monto total
2b. Medidas de recaudación fiscal	Prórroga	6,936	\$52'479,008

Por estado	Número de derechohabientes beneficiados	Monto
Ciudad de México	320	\$5,081,058
Chiapas	795	\$5,086,926
Estado de México	25	\$172,317
Guerrero	197	\$1,390,051
Morelos	1,819	\$15,850,549
Oaxaca	1,899	\$12,889,294
Puebla	644	\$3,441,125
Tabasco	1,024	\$7,183,461
Tlaxcala	43	\$262,340
Veracruz	170	\$1,121,887
Monto total	6,936	\$52,479,008

3. Aportación voluntaria de los trabajadores del Infonavit. Las aportaciones que se reciban serán destinadas para apoyar a empleados del Infonavit afectados por desastres naturales.

Tabla 16. Aportación voluntaria de los trabajadores del Infonavit

Medida	Unidad	Número de empleados afectados beneficiados	Monto total
3. Aportación voluntaria de los trabajadores del Infonavit	Aportación		\$541,997

4. Recibir donativos de empresas aportantes para Fundación del Empresariado en México A.C. (FUNDEMEX) a través del Sistema Único de Aportaciones (SUA). Se promoverá que las empresas aportantes realicen una donación en la factura de los siguientes tres bimestres a la presente aprobación.

Medida	Unidad	Empresas Aportantes	Monto total
4. Donativos de empresas aportantes (FUNDEMEX) a través de SUA			\$1,428,041

5. Apoyo crediticio a empleados Infonavit afectados por desastres naturales. Para trabajadores en las entidades federativas afectadas por desastres naturales, se otorgará durante un mes, un crédito por única ocasión, con interés a una tasa de 4.4% anual, por un monto de hasta \$80,000.00 (ochenta mil pesos 00/100 M.N.) y un plazo de 4 años.

Tabla 17. Apoyo crediticio a empleados Infonavit afectados

Medida	Unidad	Número de empleados beneficiados	Monto total
5. Apoyo crediticio a empleados Infonavit afectados	Crédito a empleados afectados	66	\$4'580,000

Por estado	Número de empleados beneficiados	Monto
Ciudad de México	36	\$2'550,000
Morelos	8	\$640,000
Oaxaca	7	\$320,000
Puebla	2	\$160,000
Tlaxcala	13	\$910,000
Monto total	66	\$4'580,000

6. Fundación Hogares. En estrecha coordinación con la citada fundación, potencializar, mediante un donativo, los apoyos del Instituto con las acciones de otras instituciones del Estado ante la emergencia nacional.

Tabla 18. Donativo Fundación Hogares

Medida	Unidad	Monto total
6. Donativo Fundación Hogares	Convenio y Plan Maestro de Ejecución	\$200'000,000 (disponibles)
Convenio firmado con Fundación Hogares, se destinarán los recursos para la reconstrucción del Mpio. Jojutla, Mor. en coordinación con las instancias del Gobierno Federal y la iniciativa privada. (200 mdp)		

Proyecto Integral de Reconstrucción Social, Urbana y Económica de Jojutla

México se encuentra en una de las zonas más tectónicas del mundo ya que se encuentra dentro de la zona denominada *Cinturón de fuego* y en donde convergen cinco placas tectónicas (Pacífica, de Cocos, del Caribe, de Panamá y Norteamericana). En esta área ocurre el 80% de los terremotos del mundo y se considera una de las áreas sísmicas más activas.

Entre el 2003 y el 2015, el Servicio Sismológico Nacional reportó 16,540 sismos en la República Mexicana con magnitud igual o superior a 3.5 grados en escala de Richter. Aproximadamente 80% ocurrieron en Guerrero, Oaxaca y Chiapas.

El municipio de Jojutla se encuentra ubicado a escasos 70 kilómetros del epicentro del devastador sismo de 7.1 grados del 19 de septiembre de 2017. El sismo costó la vida de más de 350 personas y afectó al 34% del territorio nacional. Jojutla fue uno de los municipios más dañados por el sismo del 19 de septiembre: más de 2,500 inmuebles sufrieron daños, lo que representa el 23% de las viviendas de la población.

Su cercanía al epicentro y otras características geográficas, como su proximidad al Río Apatlaco, contribuyeron al elevado nivel de desastre. Las condiciones del suelo en Jojutla de Juárez propiciaron que en algunas manzanas se alcanzara un porcentaje de más del 60% de destrucción. El censo oficial arroja 774 viviendas con pérdida total, 778 con pérdida parcial y 1028 con pérdidas menores.

Varias escuelas sufrieron daños a tal magnitud que tuvieron que ser demolidas por completo. Entre ellas están la 10 de abril, la Venustiano Carranza, la Emiliano Zapata, la secundaria Benito Juárez y la Preparatoria 4. Tres de las iglesias de Jojutla de Juárez colapsaron casi por completo, dos de ellas dentro del catálogo patrimonial del INAH.

La zona comercial de Jojutla de Juárez también resultó gravemente dañada. Cuadras enteras de locales tuvieron daños considerables y fueron demolidas. Dentro de estas calles resaltan: Constitución del 57, Pensador Mexicano y Josefa Ortiz de Domínguez. Esto impacta fuertemente a la economía local, que se compone en un 54% por actividades comerciales.

El Infonavit, a través del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible, ha tenido presencia permanente en Jojutla, Morelos a partir del 28 de septiembre del 2017. El Consejo de Administración autorizó un donativo de 200 mdp a Fundación Hogares destinados a proyectos de reconstrucción de equipamiento y espacio público en dicho municipio. El donativo será ejecutado por la Fundación con proyectos elaborados desde el Centro de Investigación.

Actualmente, el Instituto se encuentra trabajando con ocho oficinas de arquitectura en el desarrollo de diez proyectos; ocho de ellos están siendo entregados a

Fundación Hogares para el ejercicio del donativo antes mencionado, y dos serán ejecutados por el Gobierno del Estado de Morelos y por Cementos Moctezuma respectivamente. Todas las oficinas han trabajado anteriormente con el Instituto y se caracterizan por la excelencia en sus proyectos y su profundo interés por impactar positivamente la vida de las personas al ligar el diseño al desarrollo social.

El desarrollo de dichos proyectos representa un proceso de reconstrucción ejemplar a nivel nacional ya que cumple con tres características fundamentales: 1) el consenso social que se ha buscado en todo momento para asegurar que los proyectos nazcan de las necesidades de la población; 2) la realización de estudios técnicos que garanticen que las construcciones cuenten con las características necesarias para enfrentar riesgos futuros; 3) la coordinación con todos los niveles de gobierno que asegura que los proyectos se lleven a cabo por encima de cualquier interés político.

A continuación, se presenta el avance de los siguientes proyectos:

- Escuela Emiliano Zapata
- Alameda
- Capilla de la Santa Cruz
- Zócalo y Jardín Ricardo Sánchez
- Puente de los Suspiros
- Auditorio Municipal Juan Antonio Tlaxcoapa
- Ayudantía y Centro Comunitario de la Ranchería del Higuierón
- Santuario del Señor de Tula
- Espacios públicos de la Unidad Habitacional el Higuierón
- Calles Ricardo Sánchez y Gómez Farías

Escuela Emiliano Zapata

La escuela se ubica en la Ranchería del Higuierón, una localidad de 4,000 habitantes al sur de la cabecera municipal que sufrió graves pérdidas con el sismo. Su escuela primaria entre ellas.

La nueva escuela está proyectada para 480 niños. Tendrá jardines y patios y una gran terraza que antes no tenía. Cada uno de los salones contará con un espacio exterior para ampliar las posibilidades pedagógicas. La fachada y los jardines no sólo mejorarán la calidad de vida de los estudiantes; harán que mejore la condición urbana

El proyecto final fue entregado al Instituto Estatal de Infraestructura Educativa de Morelos (INEIEM) el 17 de febrero. El proyecto cuenta con el visto bueno de la comunidad y con licencia de construcción por parte del ayuntamiento.

Oficina de arquitectura: TAX

Presupuesto final: \$22,214,835

Metros cuadrados: 2,030



Alameda

La Alameda de Jojutla es un espacio con un sentido histórico importante: es el sitio fundacional de la ciudad; a su lado se levantan las iglesias más antiguas. Sin embargo, su condición actual no lo refleja: el descuido, los daños causados por el sismo y décadas de añadir elementos dispares lo han empobrecido.

Para reestablecer la vida pública de Jojutla es necesario rehabilitar los espacios que le dan identidad a la ciudad. La Alameda es, desde luego, uno de los más importantes. El proyecto le regresará a la Alameda el sentido histórico que ha perdido; hará que las actividades que hoy suceden ahí permanezcan, pero con un equipamiento más adecuado; logrará que los niños y las personas mayores que hoy no tienen un lugar ahí lo tengan; y le dará una imagen que corresponda mejor con las construcciones históricas que antes lo rodeaban y que el INAH actualmente reconstruye. Rehabilitará la fuente, instalará juegos, hará el espacio accesible para todas las personas, incrementará los espacios sombreados e instalará iluminación que lo haga útil de noche.

El proyecto fue desarrollado junto con la comunidad, y cuenta con licencia de construcción del ayuntamiento y con el dictamen favorable del INAH.

El proyecto terminado fue entregado a Fundación Hogares el 8 de marzo para su construcción.

Oficina de arquitectura: DAFdf
Presupuesto final: \$22,209,754
Metros cuadrados: 4,638



Capilla de la Santa Cruz

Reconstruir la Capilla de la Santa Cruz cumple un propósito doble: regresarle a la Colonia Emiliano Zapata, una de las más dañadas por el sismo, su símbolo más importante; y permitir que la vida social de Jojutla vuelva a la normalidad con un espacio que aloje los eventos comunitarios importantes. La gente en Jojutla se casa, hace primeras comuniones, celebra fiestas y quince años. Sin importar las creencias personales, la vida en Jojutla requiere de iglesias y con el sismo se perdieron muchas. San Miguel Arcángel y San Sebastián, por ser edificios históricos, tienen que ser reconstruidas de acuerdo al INAH y es un proceso que toma más tiempo.

El proyecto de la Capilla enfrentaba varios retos. El lote es muy pequeño y la congregación había crecido en los últimos años; con la escasez de iglesias se espera que la demanda sea aún más grande en los próximos años: había que maximizar su capacidad. La Colonia también carece de espacios públicos, y es importante que esta capilla genere de alguna forma un espacio abierto de reunión. Y aunque no tenga el carácter de un edificio histórico, es fundamental que la Capilla tenga personalidad y se convierta en un ícono que le de identidad a la Colonia.

El proyecto fue desarrollado con la comunidad y cuenta con licencia de construcción por parte del ayuntamiento. El proyecto también fue adaptado para dar cabida a las campanas y los íconos que fueron recuperados de la iglesia destruida por el sismo.

El proyecto final fue entregado el 20 de marzo a la Fundación Hogares para su construcción.

Oficina de arquitectura: TAX
Presupuesto final: \$6,957,287
Metros cuadrados: 141



Zócalo y Jardín Ricardo Sánchez

Igual que con la Alameda, el Zócalo consiste en una serie de espacios con una gran carga histórica y una importancia logística innegable pero que con el sismo y con décadas de descuido e intervenciones aisladas ha perdido calidad y fuerza como símbolo. La reconstrucción del equipamiento de Jojutla debe potenciar los espacios que toda la ciudad usa, los que construyen la identidad colectiva.

El proyecto busca replicar y darle fuerza a los elementos que hoy funcionan bien: incrementar los espacios con sombra, marcar más la sucesión de espacios, darle un mejor espacio a cada uno de los monumentos que la población ha colocado. El proyecto también buscaba aminorar los defectos que hoy tienen el espacio: muchas de las fachadas comerciales empobrecen la calidad del espacio y la falta de orden hace que todos los elementos se sientan perdidos. El Zócalo estará bien iluminado, será universalmente accesible, dará un carácter individual a cada uno de los cuatro espacios y realzará a los edificios patrimoniales que existen en el espacio y están en proceso de reconstrucción.

El proyecto cuenta con el visto bueno de la comunidad y licencia de construcción por parte del ayuntamiento. El proyecto considera las modificaciones solicitadas por el INAH en su primer dictamen.

Oficina de arquitectura: MMX

Presupuesto preliminar: \$36,700,000.

Metros cuadrados: 9,147



Puente de los Suspiros

Una de las pérdidas más graves en términos de movilidad para Jojutla fue la del Puente de los Suspiros, uno de los dos que cruzan el río Apatlaco dentro de la ciudad. Sin embargo, el puente tenía muchas deficiencias anteriores al 19 de septiembre: carecía de banquetas, se inundaba en un extremo, estaba mal iluminado, y el apoyo de en medio antorpecía el flujo del río y fomentaba inundaciones.

La reconstrucción del puente tomó todas estas fallas en cuenta. Además, fomentará una relación más sana entre la ciudad y el río. El talud que se construya cubrirá la tubería de drenaje que hoy está expuesta a lo largo del río. Esto también protegerá a la tubería de los golpes que recibe de los objetos que flotan. El nuevo talud creará un espacio habitable –accesible desde el puente– que podrá funcionar como espacio público.

El proyecto ejecutivo está terminado y se encuentra en revisión de costos. Se entregará a Fundación Hogares el 5 de abril.

El proyecto cuenta con el visto bueno de la comunidad y con el visto bueno de los ingenieros de Obras Públicas del Estado de Morelos. Aún falta entregar el proyecto a Conagua para validación. El estudio de socavación y la manifestación de impacto ambiental que se requieren para que el ayuntamiento haga la entrega a Conagua quedarán terminados el 2 de abril.

Oficina de arquitectura: RZERO

Presupuesto preliminar: \$21,500,000

Metros cuadrados: 1,240



Auditorio Municipal Juan Antonio Tlaxcoapa

Aunque el Auditorio Municipal sufrió daños, no fue destruido por el sismo. Sin embargo, por ser uno de los pocos edificios de uso público recreativo y propiedad municipal, tiene un potencial como detonador de vida pública importante. Mas aún si se considera que muchos otros espacios recreativos (el cine del centro, el foro del zócalo, la casa ejidal, etc.) sí fueron destruidos.

La condición actual del edificio impone varios retos al proyecto: el espacio deportivo y cultural comparten espacio, y la parte trasera del predio es un mercado de cincuenta locales y actualmente funciona de forma ajena al auditorio. El objetivo del proyecto es reciclar los elementos que conserven su integridad estructural, añadir metros cuadrados útiles y lograr que el espacio que se tenga que compartir favorezca a todas las partes.

Se está desarrollando el proyecto arquitectónico y ejecutivo. Quedará terminado para entregar a la Fundación Cementos Moctezuma a finales de mayo. La fundación, la comunidad y el ayuntamiento han avalado el proyecto preliminar.

Oficina de arquitectura: Taller de Arquitectura

Presupuesto preliminar: \$11,000,000

Metros cuadrados preliminares: 3,918



Ayudantía y Centro Comunitario de la Ranchería del Higuierón

La Ranchería del Higuierón perdió con el sismo la biblioteca, las oficinas de agua, las oficinas del comisariado ejidal, la clínica de salud, el salón de actos y la sala de asambleas. Todo esto rodeaba el parque central de la localidad –cuyo kiosco también fue dañado.

El proyecto consiste en hacer un complejo que incluya todos estos servicios y articule mejor al parque central. Actualmente se está desarrollando el proyecto arquitectónico y ejecutivo. Se han tenido tres reuniones con el personal de la ayudantía y la comunidad para entender las necesidades y preferencias de quienes usarán estos espacios.

El proyecto estará terminado para entregar a la Fundación Hogares a mediados de mayo.

Había un proyecto para un Centro Cultural, con presupuesto asignado antes del sismo, para ser ejecutado por el Ayuntamiento en este sitio. Los alcances de este proyecto fueron modificados para coincidir con el nuestro. Esta sección de la obra ya está en construcción.

Oficina de arquitectura: Dellekamp Arquitectos + Camilo Restrepo

Presupuesto preliminar: \$20,000,000

Metros cuadrados preliminares: 2,637



Santuario del Señor de Tula

Como se había dicho antes, la reconstrucción de las iglesias en Jojutla es fundamental no por temas religiosos, sino porque estos son espacios de reunión y de celebración importantes para la población. Y como muchas de las iglesias destruidas seguirán los procesos de reconstrucción del INAH, que por complejos y cuidadosos toman más tiempo, es fundamental crear espacios que suplan esta ausencia.

El Santuario del Señor de Tula era un edificio de construcción nueva. Sin embargo, era parte del complejo católico histórico. El proyecto debe desarrollarse en conjunto con los encargados de la preservación del sitio, con la diócesis, con el ayuntamiento (encargado de dismantelar las estructuras no patrimoniales que quedan) y con la comunidad.

Se está desarrollando el proyecto arquitectónico y ejecutivo. Estará terminado para entregar a Fundación Hogares a mediados de mayo. Se han tenido tres reuniones con gente del ayuntamiento, de la parroquia y de la Diócesis de Cuernavaca, que apoyan el proyecto preliminar. Actualmente se contempla que la Diócesis financie la demolición de la cubierta metálica existente –que quedó en condiciones críticas en el sismo y es un riesgo importante. También se han tenido reuniones de coordinación de trabajo con el INAH.

Cuando el proyecto arquitectónico esté terminado, también será necesario que el INAH valide su congruencia con el contexto histórico.

Oficina de arquitectura: Dellekamp Arquitectos + Camilo Restrepo

Presupuesto preliminar: \$20,000,000

Metros cuadrados preliminares: 2,637



Espacios públicos de la Unidad Habitacional el Higuerón

Muchas de las casas de la Unidad Habitacional El Higuerón fueron destruidas por el sismo del 19 de septiembre. Había, sin embargo, varios problemas en la Unidad anteriores al sismo: los drenajes estaban colapsados, el canal de riego vecino se desborda e inunda la unidad y los espacios comunes están fuertemente deteriorados.

La rehabilitación de la Unidad Habitacional correrá a cargo de cuatro grupos: la Fundación Slim (usando las tarjetas del FONDEN) reconstruirá las casas, el Gobierno del Estado (representado en este caso por CEAGUA) reemplazará el drenaje sanitario y pluvial, el Gobierno Municipal encontrará una solución al tema del canal de riego vecino y nuestro proyecto atenderá el espacio público.

El proyecto ejecutivo estará terminado para ser enviado a la Fundación Hogares a mediados de mayo.

Oficina de arquitectura: Rozana Montiel

Presupuesto preliminar: \$10,000,000

Metros cuadrados preliminares: 7,245



Calles Ricardo Sánchez y Gómez Farías

Además de los proyectos anteriormente presentados, desarrollaremos el proyecto de repavimentación y banquetas para las calles de Ricardo Sánchez y Gómez Farías. El Gobierno del Estado de Morelos nos ha enviado un levantamiento topográfico, detalles esquemáticos tipo y un plano de criterio de instalación sanitaria. CEAGUA se hará cargo de la instalación hidrosanitaria.

En este momento estamos adaptando la información recibida a un proyecto integral. El proyecto ejecutivo estará listo a mediados de mayo.

Presupuesto preliminar: \$35,000,000

Talleres

Además del desarrollo de los proyectos de reconstrucción, el Infonavit puso en marcha una serie de talleres como apoyo complementario a la población afectada.

- Taller de autoconstrucción: con el objetivo de apoyar a la población en la reconstrucción de sus viviendas, el CIDS puso en marcha un taller de reconstrucción para asesorar a las familias en temas estructurales, de electricidad y de plomería. Como parte del apoyo se realizan visitas a las viviendas para hacer revisiones estructurales. Además, el taller cuenta con un almacén de herramientas para poder realizar los trabajos que se requieran. Dicho almacén también funciona como una Biblioteca de Herramientas, por lo que el material se le puede prestar a las personas que lo necesiten.
- Asesorías arquitectónicas: con el objetivo de complementar las actividades de las oficinas contratadas para los proyectos de reconstrucción, y fomentar su involucramiento con la comunidad, se le requirió a cada una de ellas que cumpliera con un calendario de asesorías para el diseño de viviendas de distintas familias en Jojutla. El esquema busca que cada oficina adopte un cierto número de familias y las acompañe en el proceso de diseño de su nueva vivienda.
- Taller de mobiliario: el CIDS puso en marcha un taller de mobiliario para apoyar a las familias en el equipamiento de sus viviendas. Se diseñaron prototipos y procedimientos para que las personas puedan ensamblar sus muebles con apoyo de la cuadrilla de carpintería. El montaje del taller se hizo en colaboración con La Metropolitana, una empresa especializada en el diseño y ensamble de mobiliario.

7. Mecanismo Especial de Atención y Servicio. Se implementarán acciones especiales a fin de brindar una mayor atención y mejor servicio a los derechohabientes afectados por desastres naturales.

Tabla 19. Mecanismo Especial de Atención y Servicio

Medida	Unidad	Número de derechohabientes atendidos
7. Mecanismo Especial de Atención y Servicio	Asesoría	13,224

Por estado	Número de derechohabientes atendidos
Baja California Sur	159
Ciudad de México	3,444
Chiapas	1,804
Estado de México	2,350
Guerrero	89
Morelos	2,210
Oaxaca	1,097
Puebla	740
Querétaro	60
Tabasco	282
Tamaulipas	57
Tlaxcala	286
Veracruz	646
Monto total	13,224

Anexo IV. Análisis del Presupuesto de Inversiones Propias 2017

El Presupuesto de Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV) autorizado⁵ por la H. Asamblea General del Infonavit para 2017 ascendió a 11,838 millones de pesos (mdp). El monto autorizado significó un incremento nominal respecto a 2016 de 14% equivalente a 1,461 mdp.

El Presupuesto de Inversiones Propias, se integra por las cuentas 902-Edificios, terrenos e instalaciones, 904-Equipo de cómputo, 906-Vehículos y 908-Mobiliario y equipo de oficina. Para 2017 el presupuesto autorizado fue de 3,420 mdp, lo que representó un incremento de 1,899 mdp respecto al 2016.

Del total autorizado, las cuentas 902 y 904 en conjunto ascendieron a 3,281 mdp, lo que representó el 96% del total de los recursos.

Tabla 20. Presupuesto de Inversiones Propias 2017

Cuenta	Concepto	Autorizado 2017	
		mdp	%
902	Edificios, terrenos e instalaciones	1,274.95	37.3%
904	Equipo de cómputo	2,006.51	58.7%
906	Vehículos	55.99	1.6%
908	Mobiliario y equipo de oficina	83.00	2.4%
Total Inversiones Propias		3,420.45	100.0%

Fuente: SAP-FICO.

De los 3,420 mdp de Inversiones Propias para 2017, el 66% de los recursos se destinaron a la ejecución de 18 proyectos estratégicos por un monto de 2,257 mdp.

Con respecto al presupuesto de la cuenta 902 - Edificios, terrenos e instalaciones, el 88.2% de los recursos se destinaron a los proyectos estratégicos Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura (805 mdp) y Ampliación del Edificio Sede (320 mdp), para totalizar un presupuesto de 1,125 mdp.

En lo que respecta a las inversiones en tecnologías de la información registradas en la cuenta 904 – Equipo de cómputo, el 52.8% del presupuesto fue autorizado para proyectos estratégicos lo que equivale a un monto de 1,060.18 mdp

Los proyectos que destacan por los recursos asignados en la cuenta 904 son: Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura (301 mdp), Nueva

⁵ Fuente: Presupuesto de Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV) 2017.

Plataforma para Empresas Aportantes (165.95 mdp), Ciberseguridad (159.67 mdp), Renovación del Parque Tecnológico (108.97 mdp) y Centro de Contenido Digital Infonavit (97.27 mdp). En su conjunto estos cinco proyectos concentraron el 78.6% del presupuesto asignado a esta cuenta.

El presupuesto autorizado en la cuenta 906-Vehículos ascendió a 55.99 mdp de los cuales 37 mdp o el 66.1% fue destinado al proyecto Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura.

De manera similar, para la cuenta 908 – Mobiliario y equipo de oficina, el 42.2% del presupuesto total fue asignado al proyecto Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura.

Tabla 21. Presupuesto de Inversiones Propias 2017
Presupuesto asignado a Proyectos Estratégicos

Cuenta	Inversión total autorizada (mdp)	Inversión asignada a Proyectos (mdp)	% de Inversión asignada a Proyectos
902 - Edificios, Terrenos e Instalaciones	1,274.95	1,125.00	88.2%
904 - Equipo de Cómputo	2,006.51	1,060.18	52.8%
906-Vehículos	55.99	37.00	66.1%
908-Mobiliario y Equipo de Oficina	83.00	35.00	42.2%
Total Inversiones Propias	3,420.45	2,257.18	66.0%

Fuente: SAP-FICO.

Tabla 22. Presupuesto de Inversiones Propias 2017
Clasificación por cuenta y Proyecto Estratégico

Cuenta	No.	Proyectos Estratégicos	Inversión asignada a Proyectos (mdp)
902 - Edificios, Terrenos e Instalaciones	1	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	805.00
	2	Ampliación del Edificio Sede	320.00
Total 902 - Edificios, Terrenos e Instalaciones			1,125.00
904 - Equipo de Cómputo	1	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	301.00
	2	Nueva Plataforma para Empresas Aportantes	165.95
	3	Ciberseguridad	159.67
	4	Renovación del Parque Tecnológico	108.97
	5	Centro de Contenido Digital Infonavit	97.27
	6	Omnicanalidad (Dimensiones de Experiencia del Derechohabiente y Tecnológica)	46.16
	7	Proyecto Tecnológico de Principio a Fin	37.91
	8	Optimización de Canales	34.02
	9	Originación Digital	33.16
	10	Nuevo Esquema de Crédito en pesos	26.00
	11	Plataforma Infonavit	11.50
	12	Subastas en Línea	9.39
	13	Redefinición de productos y soluciones de cobranza	8.00
	14	Implementación de Servicios en Mi Cuenta Infonavit	7.97
	15	Segmentación y asignación de cartera	6.48
	16	Mejores Prácticas de la Calidad de la Vivienda	3.75
	17	Infonavit Tu Propia Obra	3.00
Total 904 - Equipo de Cómputo			1,060.18
906 - Vehículos	1	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	37.00
Total 906 - Vehículos			37.00
908 - Mobiliario y Equipo de Oficina	1	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	35.00
Total 906 - Vehículos			35.00
Total general			2,257.18

Fuente: SAP-FICO.

Ejercicio del presupuesto de Inversiones Propias asignado a Proyectos Estratégicos al cierre de 2017

El presupuesto ejercido de inversiones propias al cierre de 2017 fue de 1,742.34 mdp, lo que representa el 77.2% de los recursos disponibles. El presupuesto por ejercer ascendió a 514.85 mdp, equivalente al 22.8% del presupuesto total de inversiones asignado a los proyectos estratégicos en este periodo.

La principal razón de la variación se debe al subejercicio de la cuenta 902 – Edificios terrenos e instalaciones de 488.58 mdp particularmente relacionados con los proyectos Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura (216.66 mdp) y Ampliación del Edificio Sede (271.92 mdp) debido a que los recursos presupuestados contemplan el ejercicio 2018.

La cuenta 904 – Equipo de cómputo presentó un ejercicio del 97.8% mientras que en la cuenta 906 – Vehículos el ejercicio fue del 93.6% de los recursos. La cuenta 908 – Mobiliario y equipo de cómputo presentó un ejercicio del 99.3% de los recursos.

Tabla 23. Ejercicio del presupuesto de Proyectos Estratégicos por cuenta
Al 31 de diciembre de 2017

Cuenta	Inversión asignada a proyectos (mdp)	Presupuesto			
		Ejercido		Por ejercer	
		mdp	%	mdp	%
902-Edificios, Terrenos e Instalaciones	1,125.00	636.42	56.6%	488.58	43.4%
904-Equipo de Cómputo	1,060.18	1,036.53	97.8%	23.66	2.2%
906-Vehículos	37.00	34.65	93.6%	2.35	6.4%
908-Mobiliario y Equipo de Oficina	35.00	34.74	99.3%	0.26	0.7%
Total general	2,257.18	1,742.34	77.2%	514.85	22.8%

Fuente: SAP-FICO

Los proyectos que ejercieron el 100% del presupuesto de inversiones propias concentran el 23.4% del total, es decir, 527.35 mdp distribuidos en 13 proyectos.

De los proyectos que ejercieron el 100% del presupuesto de inversiones asignado destacan: Nueva Plataforma para Empresas Aportantes (165.95 mdp), Renovación del Parque Tecnológico (108.97 mdp) y Centro de Contenido Digital (97.27 mdp).

Tabla 24. Proyectos que ejercieron el 100% del presupuesto asignado
Al 31 de diciembre de 2017

Cuenta	No.	Nombre Proyectos Institucionales	Presupuesto total asignado (mdp)
904-Equipo de Cómputo	1	Nueva Plataforma para Empresas Aportantes	165.95
	2	Renovación del Parque Tecnológico	108.97
	3	Centro de Contenido Digital Infonavit	97.27
	4	Proyecto Tecnológico de Principio a Fin	37.91
	5	Optimización de Canales	34.02
	6	Originación Digital	33.16
	7	Plataforma Infonavit	11.50
	8	Subastas en Línea	9.39
	9	Redefinición de productos y soluciones de cobranza	8.00
	10	Implementación de Servicios en Mi Cuenta Infonavit	7.97
	11	Segmentación y asignación de cartera	6.48
	12	Mejores Prácticas de la Calidad de la Vivienda	3.75
	13	Infonavit Tu Propia Obra	3.00
Total general			527.35

Fuente: SAP-FICO.

Tabla 25. Proyectos con recursos no ejercidos
Al 31 de diciembre de 2017

Cuenta	Proyecto Estratégico	Presupuesto asignado a Proyectos (mdp)	Presupuesto ejercido (mdp)	% Avance	Presupuesto no ejercido (mdp)
902-Edificios, Terrenos e Instalaciones	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	805.00	588.34	73.1%	216.66
	Ampliación del Edificio Sede	320.00	48.08	15.0%	271.92
Total 902 - Edificios, Terrenos e Instalaciones		1,125.00	636.42	56.6%	488.58
904-Equipo de Cómputo	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	301.00	278.41	92.5%	22.59
	Ciberseguridad	159.67	159.08	99.6%	0.59
	Omnicanalidad (Dimensiones de Experiencia del Derechohabiente y Tecnológica)	46.16	46.03	99.7%	0.13
	Nuevo Esquema de Crédito en pesos	26.00	25.65	98.7%	0.35
Total 904-Equipo de Cómputo		532.83	509.17	95.6%	23.66
906-Vehículos	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	37.00	34.65	93.6%	2.35
Total 906-Vehículos		37.00	34.65	93.6%	2.35
908-Mobiliario y Equipo de Oficina	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	35.00	34.74	99.3%	0.26
Total 908-Mobiliario y Equipo de Oficina		35.00	34.74	99.3%	0.26
Total general		1,729.83	1,214.98	70.2%	514.85

Fuente: SAP-FICO.

Ejercicio del presupuesto de inversión en tecnologías de la información (cuenta 904 – Equipo de cómputo)

Al analizar el presupuesto de inversión en tecnología se puede identificar que el destino de gasto, fue la adquisición de hardware (35.4%), el pago de licencias (23.9%), fábricas de software (21.9%), seguridad de la información (15.3%), fortalecimiento del Centro de Asesoría y Soporte al Infonavit Ampliado (CASIA) (1.8%) y la contratación de servicios de implementación (1.6%).

Tabla 26. Ejercicio de la inversión en tecnología por destino del gasto
Al 31 de diciembre de 2017

Destino del gasto	Cantidad de Proyectos	Presupuesto ejercido	
		Mdp	%
Hardware	2	367	35.4%
Licencias	8	248	23.9%
Fábrica de Software	13	227	21.9%
Seguridad	1	159	15.3%
Fortalecimiento de CASIA	1	19	1.8%
Servicios de implementación	1	17	1.6%
Total general		1,037	100.0%

Fuente: Subdirección General de Tecnologías de Información (SGTI).

El gasto en hardware se derivó de los proyectos Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura por 258 mdp y Renovación del Parque Tecnológico por 108.97 mdp. Respecto al gasto derivado del pago de licencias, el 83% estuvo concentrado en los proyectos Nueva Plataforma para Empresas Aportantes (103.81 mdp), Centro de Contenido Digital Infonavit (80.27 mdp) y Originación Digital (21 mdp).

En relación a la contratación de fábricas de software, el 76% se destinó a los proyectos Nueva Plataforma para Empresas Aportantes (62.13 mdp), Proyecto Tecnológico de Principio a Fin (37.91 mdp), Nuevo Esquema de Crédito en pesos (26 mdp), Omnicanalidad (25.03 mdp) y Optimización de Canales (22.02 mdp).

El gasto en Seguridad se derivó del proyecto Ciberseguridad (159.08 mdp); el Fortalecimiento de CASIA del proyecto Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura (18.85 mdp); y el gasto en Servicios de implementación del proyecto Centro de Contenido Digital (17 mdp).

Tabla 27. Ejercicio de la inversión en tecnología por destino del gasto y proyecto
Al 31 de diciembre de 2017

Destino del gasto general	No.	Nombre Proyecto Estratégico	Inversión en TI ejercida (mdp)	% del total
Hardware	1	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	258.04	24.9%
	2	Renovación del Parque Tecnológico	108.97	10.5%
Total Hardware			367.01	35.4%
Licencias	1	Nueva Plataforma para Empresas Aportantes	103.81	10.0%
	2	Centro de Contenido Digital Infonavit	80.27	7.7%
	3	Originación Digital	21.00	2.0%
	4	Omnicanalidad (Dimensiones de Experiencia del Derechohabiente y Tecnológica)	21.00	2.0%
	5	Optimización de Canales	12.00	1.2%
	6	Plataforma Infonavit	6.50	0.6%
	7	Subastas en Línea	1.57	0.2%
	8	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	1.51	0.1%
Total Licencias			247.66	23.9%
Fábrica de Software	1	Nueva Plataforma para Empresas Aportantes	62.13	6.0%
	2	Proyecto Tecnológico de Principio a Fin	37.91	3.7%
	3	Nuevo Esquema de Crédito en pesos	26.00	2.5%
	4	Omnicanalidad (Dimensiones de Experiencia del Derechohabiente y Tecnológica)	25.03	2.4%
	5	Optimización de Canales	22.02	2.1%
	6	Originación Digital	12.16	1.2%
	7	Redefinición de productos y soluciones de cobranza	8.00	0.8%
	8	Implementación de Servicios en Mi Cuenta Infonavit	7.97	0.8%
	9	Subastas en Línea	7.82	0.8%
	10	Segmentación y asignación de cartera	6.48	0.6%
	11	Plataforma Infonavit	5.00	0.5%
	12	Mejores Prácticas de la Calidad de la Vivienda	3.75	0.4%
	13	Infonavit Tu Propia Obra	3.00	0.3%
Total Fábrica de Software			227.27	21.9%
Seguridad	1	Ciberseguridad	159.08	15.3%
Total Seguridad			159.08	15.3%
Fortalecimiento de CASIA	1	Programa de Modernización y Mejora de la Infraestructura	18.85	1.8%
Total Fortalecimiento de CASIA			18.85	1.8%
Servicios de implementación	1	Centro de Contenido Digital Infonavit	17.00	1.6%
Total Servicios de implementación			17.00	1.6%
Total general			1,037	100.0%

Fuente: Subdirección General de Tecnologías de Información (SGTI).

Anexo V. Índice de Precios de la Vivienda Infonavit (INVI)

¿Qué es el INVI?

El INVI constituye el resultado del esfuerzo por dotar al Instituto de indicadores estratégicos que permitan conocer de manera objetiva la contribución del Infonavit al objetivo central de la estrategia institucional, que es acrecentar el valor patrimonial de los derechohabientes a lo largo de su ciclo de vida laboral.

Adicionalmente, el INVI es un instrumento que ha permitido atender los requerimientos señalados en el Artículo 20 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cual señala que: “[...] el Infonavit y el Fovissste deberán llevar a cabo una revisión del valor de los bienes inmuebles objeto de la garantía respectiva, como mínimo cada 3 años, mediante el uso de técnicas estadísticas de estimación de valor de vivienda [...]”.

¿Cuál es la motivación del INVI?

La creación del INVI radica en el interés institucional por desarrollar una metodología que permita medir, de manera consistente, comparable y a través del tiempo, las variaciones en los precios de la vivienda Infonavit (plusvalías y minusvalías). El INVI es un instrumento que atiende dos necesidades estratégicas del Instituto:

- Contar con una medición objetiva sobre la contribución del Instituto en la generación de valor patrimonial para los trabajadores.
- Analizar la variación en precios motivada por de las distintas tipologías de vivienda, clases y ubicación.

Se prevé que el INVI continúe siendo un instrumento estratégico que, por sus características metodológicas, proveerá al Infonavit de una evaluación sobre las tendencias generales de apreciación o depreciación, real y nominal, del valor de las viviendas financiadas.

¿Cómo se construye el INVI?

De acuerdo con el Banco de México, para que un índice de precios funcione como una herramienta de toma de decisión, éste debe contar con dos características fundamentales: representatividad y comparabilidad a través del tiempo (Banxico, 2011).

Con base en un análisis econométrico, se decidió medir la relación entre las variables y el precio de la vivienda a través de un modelo de regresión lineal regularizada, (Lasso por sus siglas en inglés, *Least Absolute Shrinkage and*

Selection Operator), que se caracteriza por seleccionar las variables relevantes con el objetivo de mejorar su interpretación.

El modelo de regresión Lasso fue introducido para mejorar la precisión e interpretación de los modelos de regresión, alterando el proceso de ajuste seleccionando sólo una muestra de las variables que tengan el “mejor” comportamiento, en lugar de usar todas las variables introducidas al modelo para la predicción (Tibshirani 1996).

El INVI se construye a partir del valor de mercado entre 2011 y 2017 de las viviendas con créditos hipotecarios originados durante el periodo comprendido entre 2010 y 2016. Asimismo, evalúa los precios de la vivienda a nivel nacional, estatal, municipal y código postal para cada:

- clase de vivienda (económica, popular, tradicional, media, residencial y plus);
- tipo de vivienda (departamento, casa y casa en condominio),
- y por último, referencia urbana (rural, en expansión, periferia, intermedia y céntrica).

La metodología de la elaboración del INVI fue desarrollada utilizando los datos de los avalúos obtenidos por el Infonavit durante el periodo 2010-2016. Sin embargo, en la exposición de resultados se utilizan sólo las viviendas que tuvieron un crédito formalizado del Instituto.

¿Cuáles son los resultados observados al de 2017?

El modelo de regresión Lasso identificó 27 variables, de las cuales se identificó que 12 de ellas tienen un impacto significativo en el precio de la vivienda:⁶

- área construida,
- número de recámaras,
- tipo de vivienda,
- edad de la vivienda,
- coordenadas geográficas,
- colonia de la vivienda,
- número de estacionamientos,
- clase de vivienda,
- disponibilidad de vigilancia
- y niveles de vivienda.

El INVI se calculó con base en más de 3.4 millones de avalúos que tienen la siguiente composición:

- El 51% de los créditos pertenecen a siete entidades: Nuevo León, Jalisco, Estado de México, Guanajuato, Coahuila, Chihuahua y Baja California.

⁶ El orden de las variables no señala prioridad; sino que ésta puede variar en función del periodo de estimación.

- El 80% se clasifica como vivienda Popular B2, B3 y Tradicional; mientras que el 20% restante se compone principalmente por vivienda Media y Popular B1.
- El 77% estuvo ubicado en zonas de periferia e intermedia; mientras que el 23% restante en zonas de expansión, céntrica y rural.

Desde 2010, la plusvalía media de las viviendas Infonavit han tenido una apreciación anual nominal de 4.69% y real de 1.08%. En 2017, la apreciación anual nominal STET fue de 9.69%; mientras que, la apreciación anual real STET fue de 2.92%. Por último, de 2010 a 2017, la apreciación nominal anual acumulada es de 33.24%; mientras que, la apreciación real anual acumulada es de 5.63%.

Tabla 28. Evolución promedio de valor de todas las clases de vivienda para cada generación a nivel nacional;

Generación	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017:01	2017:02	2017:03	2017:04
2010	4.52%	3.05%	3.91%	2.94%	4.64%	5.03%	8.42%	8.43%	8.98%	9.72%
2011		4.30%	3.79%	2.98%	4.91%	4.54%	8.01%	8.59%	9.26%	10.13%
2012			4.11%	3.01%	4.84%	4.66%	8.02%	8.68%	9.38%	10.20%
2013				3.26%	4.84%	4.75%	8.17%	8.87%	9.60%	10.41%
2014					4.00%	4.75%	7.70%	8.44%	9.13%	10.04%
2015						3.11%	7.49%	8.30%	9.05%	10.00%
2016							4.73%	5.62%	6.33%	7.32%
Promedio	4.52%	3.67%	3.94%	3.05%	4.65%	4.47%	7.51%	8.13%	8.82%	9.69%
Inflación*	3.82%	3.57%	3.97%	4.08%	2.13%	3.36%	2.92%	3.18%	4.41%	6.77%

*Para cada uno de los trimestres de 2017 se presenta la apreciación nominal respecto a 2016.

Fuente: INEGI.

Tabla 29. Evolución promedio del valore real de todas las clases de vivienda para cada generación a nivel nacional*

Generación	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017:01	2017:02	2017:03	2017:04
2010	0.70%	-0.52%	-0.06%	-1.14%	2.51%	1.67%	5.46%	5.27%	4.60%	2.95%
2011		0.73%	-0.18%	-1.10%	2.78%	1.18%	5.05%	5.33%	4.91%	3.36%
2012			0.14%	-1.07%	2.71%	1.30%	5.04%	5.44%	5.01%	3.42%
2013				-0.82%	2.71%	1.39%	5.18%	5.63%	5.26%	3.64%
2014					1.87%	1.39%	4.69%	5.11%	4.86%	3.27%
2015						-0.25%	4.48%	4.96%	4.81%	3.23%
2016							1.74%	2.23%	2.11%	0.55%
Promedio	0.70%	0.10%	-0.03%	-1.03%	2.52%	1.11%	4.52%	4.85%	4.51%	2.92%

*Para cada uno de los trimestres de 2017 se presenta la apreciación real respecto a 2016.

Fuente: INEGI.

Respecto a la ubicación, la Ciudad de México, Nuevo León y Yucatán son las tres entidades con mayor apreciación real anual acumulada en el periodo: 5.99%, 3.85% y 3.80%, respectivamente. Adicionalmente, las clases de vivienda con mayor

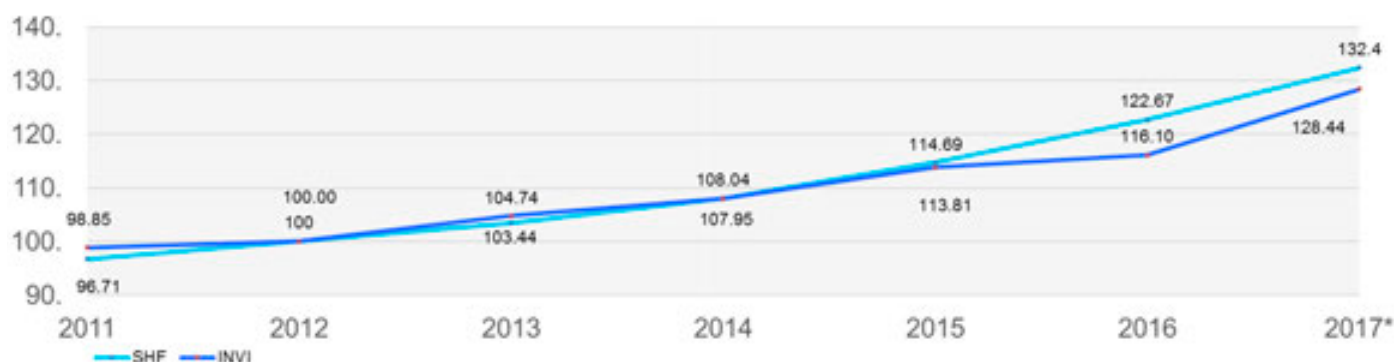
apreciación real anual promedio son la Media (2.96%); Tradicional (2.57%); y Popular B1 (2.47%).

Por último, el tipo de propiedad con mayor apreciación anual real promedio es la casa (1.84%), seguida por la casa en condominio (0.80%) y los departamentos (0.64%). El tipo de propiedad por ubicación que mayor apreciación anual real registró fue la casa rural con 5.21% y en segundo lugar se ubicó el departamento en zona céntrica (4.0%).

¿Cuál es la diferencia del INVI respecto al Índice Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)?

El INVI es metodológicamente distinto al índice que construye la SHF. La tendencia de apreciación nominal del Índice de SHF para vivienda Infonavit contra el INVI es similar. A continuación, se describen las diferencias y similitudes, así como las ventajas del INVI como instrumento de toma de decisión con base en los objetivos mencionados.

Gráfica 3. Índice de Precios de la Vivienda Infonavit vs Índice SHF
(2012=100, todas las generaciones de vivienda)



Fuente: INEGI.

Ambos índices coinciden en su construcción a partir de modelos hedónicos, esto implica que el precio de la vivienda en cualquier periodo del tiempo puede ser justificado por un conjunto de atributos y características con los que cuenta. Sin embargo, el Índice SHF emplea una metodología mixta que combina un modelo de mínimos cuadrados generalizados y un índice de ventas repetidas, mientras que el INVI una regresión Lasso. Esta diferencia permite realizar controles y restricciones a los coeficientes, facilitando la identificación de las variables más relevantes en el precio de la vivienda para diferentes cosechas.

Respecto a su representatividad por clase de vivienda, el INVI crea un índice para la vivienda económica, popular, tradicional, media, residencial y residencial plus, mientras que el Índice SHF no especifica la clasificación. Adicionalmente, las fuentes de información varían, el INVI se construye a partir de avalúos de créditos formalizados Infonavit, cuando el Índice SHF lo hace con base en sus avalúos. Esto es relevante ya que el INVI utiliza el precio de la transacción por crédito, lo cual provee información más precisa del mercado hipotecario.

Por último, la cobertura de ambos índices también es distinta: el Índice SHF se calcula a nivel nacional, para cada entidad federativa, 50 municipios y cuatro tipos de vivienda; en cambio, el INVI se calcula para las clases de vivienda más relevantes del mercado, un índice nacional, uno por entidad y en todos los municipios con originación hipotecaria del Infonavit.

Bibliografía

Banxico. 2011. "Documento Metodológico INPC." Mexico City.

Infonavit. 2017. "Índice de Precios de la Vivienda Infonavit. Documento Metodológico".

Tibshirani, Robert. 1996. "*Regression Selection and Shrinkage via the Lasso.*" Journal of the Royal Statistical Society B. doi:10.2307/2346178.

Anexo VI. Acciones para la recuperación de los montos invertidos por Infonavit en certificados bursátiles fiduciarios emitidos por Abengoa México, S.A. de C.V.

En 2017 la Administración del Infonavit realizó importantes gestiones para lograr la recuperación de los montos invertidos en certificados bursátiles fiduciarios emitidos por Abengoa México, S.A. de C.V. (“Abengoa México”).

En 2015 el Infonavit invirtió la cantidad de \$807,000,000.00 (ochocientos siete millones de pesos 00/M.N.) en 6 series, de las cuales Abengoa México incumplió 5 series.

En el mes de agosto de 2015, Abengoa, S.A. (en lo sucesivo, “Abengoa España”) entró en crisis financiera, cayendo el precio de la acción tras los planes de cambiar la estructura financiera de la empresa, buscando una ampliación de capital. Abengoa México es una subsidiaria de Abengoa España, empresa domiciliada en España enfocada en energía, telecomunicaciones, transporte y soluciones al medio ambiente.

A finales de noviembre de 2015, Abengoa México incumplió por primera vez, lo que provocó un efecto dominó en todas sus emisiones vigentes en el mercado, lo que la llevó a un escenario de Concurso Mercantil.

Desde 2016 se reforzaron las acciones adoptadas en los años anteriores, para lograr la recuperación íntegra de las cantidades emitidas por Infonavit en dichos certificados bursátiles.

En 2015, la Coordinación General Jurídica definió la estrategia legal a seguir e incorporó, para dar seguimiento a la parte concursal, al despacho Orozco Waters Abogados, S.C. A partir de 2017, la Coordinación General Jurídica incorporó al despacho Hamdan, Manzanero y Asociados, S.C. para estos mismos efectos.

Durante los primeros meses de 2017, la Coordinación General Jurídica también incorporó a la estrategia jurídica una denuncia penal genérica, para lo cual contrató al abogado Eduardo Luengo Creel.

De igual manera, la Administración contrató a Mancera, S.C. (EY) para practicar una auditoría forense en relación con las inversiones realizadas en certificados bursátiles fiduciarios emitidos por Abengoa México. Como resultado de la gestión de Mancera, S.C. (EY), la Administración incorporó importantes mejoras en la operación del proceso de inversiones.

Aunado a lo anterior, durante 2017, se buscaron diversas vías de pago en etapas de negociación con Abengoa México, logrando que con fecha 11 de abril de 2017, el Juez Sexto de Distrito en Materia Civil en la Ciudad de México, encargado del concurso mercantil de Abengoa México, S.A. de C.V. (“Abengoa”), dictara la sentencia de reconocimiento, graduación y prelación de los créditos de dicho procedimiento concursal en favor de los acreedores reconocidos.

Posteriormente, Banco Base S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Base y otros acreedores interpusieron múltiples apelaciones dando lugar a la interrupción de la ejecución inmediata del Convenio Concursal. Por lo anterior, terminó 2017 y Abengoa México se mantuvo en concurso mercantil. Para lograr cambiar ese estatus procesal, el Infonavit buscó, junto con la mayoría de los tenedores de los certificados bursátiles fiduciarios, resolver los medios de impugnación interpuestos en contra de la sentencia de los acreedores reconocidos.

Como parte del proceso judicial, se admitieron más de treinta apelaciones a la sentencia de los Acreedores Reconocidos.

En diciembre de 2017, Monex, en su carácter de Representante Común de los tenedores de certificados bursátiles fiduciarios, notificó al Infonavit que continuaba el Concurso Mercantil de Abengoa México. Ante esto, el Infonavit mantuvo reservadas al 100% las cantidades invertidas por el Infonavit en las emisiones incumplidas por Abengoa México.

Anexo VII. Informe de avance de la Estrategia Integral de Mejora en el Servicio (EIMS)

1.- Diagnóstico

En marzo de 2016, se inició en el Infonavit una revisión interna de sus procesos y resultados, así como de las diferentes variables, a fin de detectar áreas de oportunidad y optimizar los servicios y productos del Instituto. El diagnóstico obtenido evidenció la necesidad de aplicar ajustes para servir de manera óptima a los trabajadores y sus familias.

Se detectó una clara desvinculación entre la calidad en el servicio y las expectativas de sus derechohabientes derivado entre otros factores de:

- Falta de una fuente única de datos.
- Aplicativos informáticos que resuelven de manera segmentada las tareas promoviendo una gestión funcional y no por procesos.

Las consecuencias de lo anterior implicaban una falta de sistemas orientados a procesos transaccionales y operacionales vinculados en una cadena de valor dirigida al derechohabiente. Lo anterior repercutía en baja calidad de la información para el derechohabiente, lo que impactaba en su toma de decisión.

El resumen del diagnóstico realizado a partir de marzo de 2016 se presenta en el siguiente cuadro:

Ilustración 4. Diagnóstico previo a la entrada en vigor de la EIMS

Falla fundamental detectada	Causas	Consecuencias
<u>Desvinculación</u> entre la calidad en el servicio y las <u>expectativas</u> del <u>derechohabiente</u>	<p>a) <u>Incentivos individuales</u> que <u>NO</u> favorecen el trabajo <u>cooperativo e integrado</u></p> <p>b) Falta de <u>fuentes única de datos</u></p> <p>c) Aplicativos informáticos que promueven <u>gestión funcional</u> y <u>no por procesos</u></p> <p><u>Desarticulación</u> a nivel organizacional <u>entre las distintas áreas de negocio</u></p>	<p><u>Falta de sistemas</u> orientados a <u>procesos transaccionales y operacionales vinculados</u> en una <u>cadena de valor dirigida al derechohabiente</u></p> <p>a) Falta de consolidación de sistemas para la <u>toma oportuna y fiable de decisiones</u></p> <p>b) Baja calidad de información para el derechohabiente; <u>se deterioraba su toma de decisión y su patrimonio</u></p>

Una vez detectada la desvinculación entre lo que esperaba el derechohabiente y la calidad del servicio que se prestaba, amén de las causas y consecuencia de ello, la Dirección General del Infonavit ordenó la aplicación de una serie de medidas para corregir ese problema.

2.- Las 10 líneas de acción en la EIMS

En cumplimiento de las instrucciones de su Director General, el Infonavit estableció con alta prioridad las directrices de trabajo transversal y el conjunto de acciones orientadas a mejorar radicalmente la experiencia del derechohabiente y, con ello, fortalecerlo en su toma de decisiones, así como el cuidado y protección de su patrimonio.

En ese sentido, en el mes de julio de 2017, dentro del marco de una gira de trabajo por Campeche, el Licenciado David Penchyna Grub, en su carácter de Director General del Infonavit, anunció la implementación de la Estrategia Integral de Mejora en el Servicio (EIMS), la cual incluyó 10 líneas específicas de acción para brindar atención especializada y eficiente a los derechohabientes:

1. Infonavit digital.

Un nuevo Modelo de Tecnologías para identificar las necesidades de los derechohabientes; un nuevo portal digital y una App transaccional para facilitarles el acceso y la gestión de sus trámites.

2. Nueva infraestructura para la atención.

Mejores Centros de Servicio existentes, además de construir 11 nuevos y contar con 6 delegaciones estatales adicionales.

3. Nuevo Fondo de Protección de Pagos.

Un nuevo Fondo de Protección de Pagos que permite a nuestros derechohabientes mantenerse al corriente en sus pagos en caso de no contar con un empleo formal.

4. Mejor experiencia para el usuario.

Unificación de la información de las plataformas institucionales, para brindar atención de calidad y con información actualizada al momento, sin importar el medio empleado.

5. Impulso a la Cobranza Social.

Difusión y fortalecimiento de nuestros mecanismos de cobranza social, para preservar el patrimonio de los trabajadores.

6. Asegurar la calidad de los despachos de cobranza.

La cobranza debe ser con un trato digno.

7. Optimización de canales de servicio.

Incremento en los puntos de contacto para acercar el Infonavit a sus usuarios a través de medios alternos, como el Asistente Virtual Infonavit.

8. Simplificación de servicios.

Disminución de 106 a 46 trámites, para consolidarlos y evitar la duplicación, para así atender mejor y más rápido a nuestros usuarios.

9. Fortalecimiento a la mediación.

Suma de esfuerzos con los Tribunales Superiores de Justicia de los Estados para impulsar la mediación como herramienta que permita a nuestros derechohabientes en cartera vencida conservar su patrimonio.

10. Educación financiera.

Promoción del taller "Saber para decidir", así como de campañas de difusión de nuestros productos, para que el trabajador pueda tomar la mejor decisión sobre su crédito.

La EIMS está alineada con los objetivos institucionales, enfocándose principalmente en dos de ellos:

- a) Empoderar al derechohabiente.
- b) Administrar eficientemente el Fondo de Vivienda.

3.- Proyectos en la EIMS y presupuesto

Con una inversión superior a los 2,200 millones de pesos, a aplicar en 2017 y 2018, el desarrollo de la Estrategia se basó en 16 proyectos estratégicos, a cargo de las distintas Subdirecciones Generales, Coordinaciones Generales y Centros:

Tabla 30. Proyectos en la EIMS y presupuesto

#	Proyecto	SG/CG Líder	Presupuesto (mdp)	
			2017	2018
1	Omnicanalidad	SGAS	50.63	30.95
2	Implementación de Servicios en MCI ⁷		7.97	-----
3	Optimización de Canales		34.02	-----
4	Base Única de Contactos		-----	-----
5	Facilitar el Registro y Reforzar Seguridad de MCI*		-----	-----
6	Enriquecer los contenidos de información y aprendizaje (antes Rediseño del TSPD ⁸)		1.65	2.20
7	Rediseño de Asesoría Personalizada Infonavit	CIDS	2.42	-----
8	Originación Digital	SGC	33.16	35.00
9	Segmentación y Asignación de Cartera	SGAC	6.48	-----
10	Redefinición de productos y soluciones de cobranza		14.00	17.00
11	Supervisión de despachos		37.69	19.38
12	Fortalecimiento de la Mediación		-----	10.00
13	Modernización y Mejora de la Infraestructura	SGARH	936.14	216.66
14	Ampliación del Edificio Sede		48.08	518.54
15	Renovación del Parque Tecnológico	SGTI	108.97	-----
16	Centro de Contenido Digital Infonavit		97.27	37.80
	* NOTA: Todos los proyectos son estratégicos, salvo el No. 12, que es táctico		TOTAL 1,378.46	TOTAL 887.53 * * Las cifras presupuestadas para 2018 son susceptibles de sufrir variaciones

Fuente: Gerencia de Presupuesto, SGARH

4.- Avance en las 10 líneas de la EIMS

1.- Infonavit Digital

Proyectos que contribuyeron en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none"> • Omnicanalidad • Originación Digital • Implementación de Servicios en MCI • Optimización de Canales • Base Única de Contactos • Facilitar el Registro y Reforzar Seguridad de MCI • Centro de Contenido Digital Infonavit

⁷ Mi Cuenta Infonavit

⁸ Taller Saber Para Decidir

El Infonavit se enfoca en ofrecer atención oportuna y de calidad centrada en el derechohabiente, por medio del desarrollo de herramientas internas que mejoren la efectividad en la atención y excelencia en el servicio. Por ello, se propuso mejorar su interacción con los derechohabientes, al consolidar sus canales con énfasis en los canales digitales; así como incrementar la trazabilidad de las interacciones y lograr una comunicación bidireccional.

Es importante resaltar que el Instituto inició esfuerzos para la transformación digital de sus servicios, lo que asegurará que los usuarios reciban atención oportuna bajo un enfoque de rentabilidad, productividad y mejora en la experiencia del derechohabiente.

Al respecto y en plena concordancia con la EIMS, a inicios de diciembre de 2017 se puso en operación el Portal Público Institucional, el cual en su primera fase contempló la página de inicio y la sección de trabajadores.

Este portal, por primera vez, se diseñó y se implementó desde la perspectiva del derechohabiente, considerando sus principales necesidades de información, lo cual facilita y promueve un acompañamiento cercano por parte del Instituto a lo largo de su ciclo de vida laboral.

Ilustración 5. Portal Público Institucional



Al respecto, es de destacar que, durante el año, se realizaron 74.9 millones de consultas en el portal, atendiendo a 40.9 millones de usuarios (en promedio, 3 páginas vistas por sesión, con una duración de 4.12 minutos), 25.9% superior a lo registrado en el mismo mes del 2016.

También se incorporaron y mejoraron servicios en el portal personalizado y de autoservicio "Mi Cuenta Infonavit" (MCI), el cual se convirtió en un espacio de interacción con alto potencial y valor para los derechohabientes, al permitirles

acceder de manera fácil a servicios y minimizar sus gastos al evitarles el tener que trasladarse a las instalaciones del Instituto.

Ilustración 6. portal personalizado y de autoservicio *Mi Cuenta Infonavit*

Recuerda que únicamente podrás ingresar si ya estás registrado

En este espacio podrás consultar tu información y hacer trámites en línea:

- Cuánto ahorro tienes en la Subcuenta de Vivienda.

Si aún no tienes crédito o ya lo estás tramitando:

- Precalificación y puntos.
- En qué va tu solicitud de crédito.

Si ya tienes crédito:

- Cuánto debes.
- Estado de cuenta.
- Cómo, cuándo y dónde puedes pagar.
- Pago de tu mensualidad en línea.
- Avisos de Suspensión y Retención de Descuentos.
- Constancia para la declaración anual de impuestos.

PIENSA EN TI

Algunos de los servicios que se pusieron en operación fueron la precalificación, el convertidor de pesos a UMAs (calculadora) y las relaciones laborales que ha tenido cada trabajador. También, se mejoró y homologó la imagen del estado de cuenta.

Ilustración 7. Portal personalizado y de autoservicio *Mi Cuenta Infonavit*

Cálculo de la relación laboral

Trabajador	Relación	Relación	Relación	Tasa de descuento anual
CreditInfonavit	Relación	Relación	Relación	10%
Infonavit Total	Relación	Relación	Relación	10%
Cofinavit	Relación	Relación	Relación	10%
Cofinavit	Relación	Relación	Relación	10%
Tu Crédito	Relación	Relación	Relación	10%

Calculadora de pesos y Unidad de Medida y Actualización (UMA)

Unidad de Medida y Actualización: \$75,490

1. Ingresa la cantidad a convertir, en pesos o en UMA.

Cantidad: *

2. Selecciona la conversión que deseas.

Seleccionar una opción

Convertir

** UMAM: Unidad de Medida y Actualización Mensual

** UMAM: Unidad de Medida y Actualización Mensual

Solo

Consulta de relaciones laborales

Importante

Tus relaciones laborales son periodos en los que prestaste tus servicios de forma retribuida a un patrón o empleador. Esta información la utilizamos entre otras cosas para: calcular tu puntuación y el monto de crédito que podríamos otorgarte, generar tus avisos de suspensión o retención de descuentos, denunciar indicios de evasión o hacer tu devolución del ahorro de la subcuenta de vivienda.

Tu historia y situación laboral se conforma de movimientos como altas, bajas y reingresos que reporta tu patrón o empleador al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Para los Números de Registro Patronal (NRP) que inicia con 99, ésta información la reportan directamente a Infonavit.



Mostramos **hasta tus últimas 20 relaciones laborales a partir del 3er bimestre de 2005**; aparecen de la más reciente a la más antigua.



No.	Número de Registro Patronal(NRP)	Nombre del patrón	Fecha en que inició la relación laboral	Fecha en que finalizó la relación laboral
1	11029289102	INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA L	24/04/2009	

La incorporación de la precalificación dentro de "MCI" ha permitido por primera vez identificar a los derechohabientes que estarán elegibles para obtener un crédito en los siguientes meses, además de contar con datos de contacto de mejor calidad para el seguimiento de la atención con el derechohabiente y perfilar una oferta más adecuada de productos crediticios.

Actualmente, los servicios a los que pueden acceder los derechohabientes en cada etapa de su ciclo de vida laboral y desde "MCI" son los siguientes:

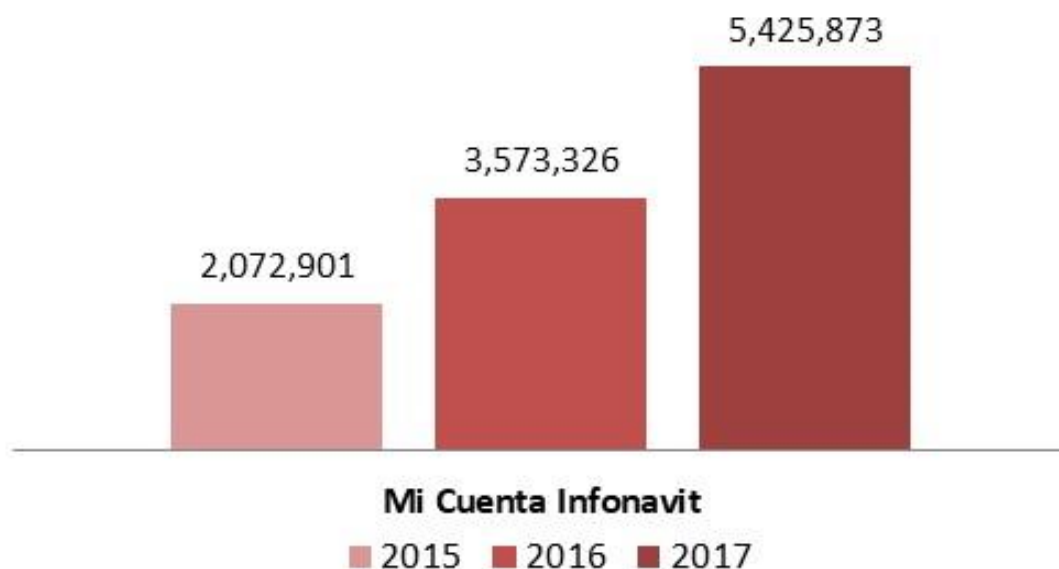
Tabla 31. Etapas del ciclo de vida del derechohabientes dentro de MCI

Afiliación y Ahorro 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Calculadora del ahorro 2) Cuánto ahorro tengo 3) Relaciones laborales 4) Corrección de RFC
Crédito para vivienda, para ampliación o mejoramiento y para movilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 5) Precalificación y puntos 6) En qué va mi solicitud de crédito 7) Constancia Ecotecnologías 8) Hogar a tu Medida
Pago del crédito y cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 9) Saldos y movimientos 10) Constancia de intereses para tu declaración anual 11) Programa de Recompensas Mi Infonavit

	12) Aviso de suspensión, retención y modificación de descuentos 13) Casos y Adjunta Documentos
<i>Retiro</i> 	14) Solicitud de devolución del ahorro

Es de destacar que esta estrategia ha derivado en un continuo incremento del uso de servicios digitales, permitiendo aumentar en un 54% el registro de derechohabientes con respecto al ejercicio 2016, reflejando un saldo al cierre del ejercicio de 5.4 millones de derechohabientes registrados.

Gráfica 4. Registros en *Mi Cuenta Infonavit*



(Fuente: Base de usuarios MCI)

Durante 2017, en "Mi Cuenta Infonavit" se realizaron 26.4 millones de consultas por 16.3 millones de derechohabientes (en promedio 6.5 páginas vistas por sesión, con una duración de 8.33 minutos), cifra que representa una tasa de crecimiento de 26% con respecto a 2016.

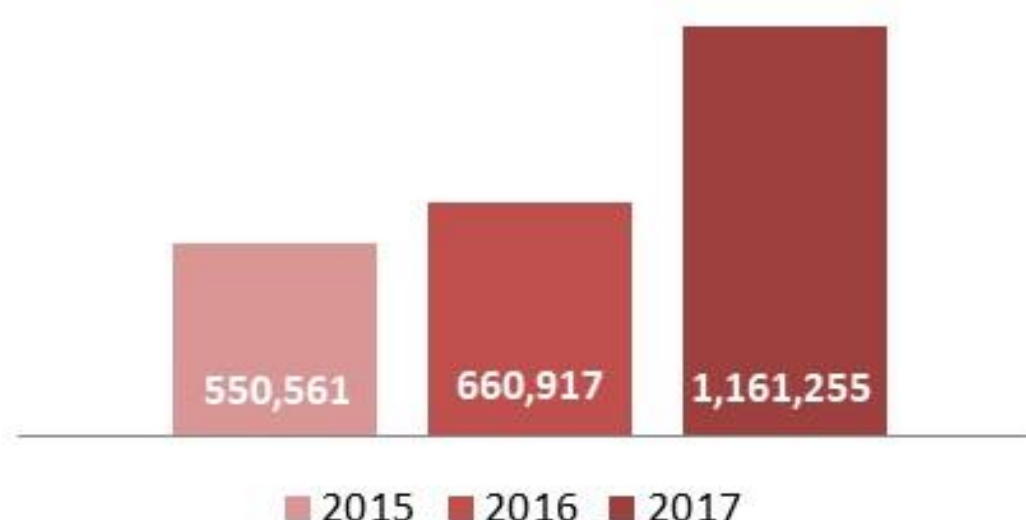
Por otro lado, se puso en operación la App Infonavit para teléfonos inteligentes, con sistema operativo IOS y Android. En ella, los derechohabientes, acreditados y pensionados podrán realizar lo siguiente:

- Registrarse como nuevo usuario.
- Consultar su ahorro (¿Cuánto Ahorro Tengo?).
- Conocer el saldo de su crédito y los movimientos que se han registrado (Saldos y Movimientos)

- d) Convertir su saldo entre VSMs a UMAs (convertidor de UMAs).
- e) Actualizar sus datos de contacto
- f) Consultar su estado de cuenta mensual.

Es de resaltar que se incrementó la atención en medios alternos dentro de los Cesis en un 83% con respecto al año anterior. También, esta estrategia digital ha permitido perfilar a los derechohabientes según el tipo de servicio que requieren; mejorando los tiempos de espera de trámites personalizados en ventanilla y obteniendo como beneficio aumento en la satisfacción de los derechohabientes.

Gráfica 5. Incremento en el uso de medios alternos en Cesi



(Fuente: Sistema e- Flow)

Debe señalarse que el Instituto, en el camino de su transformación digital, ha invertido en infraestructura tecnológica para apoyar esta estrategia, por lo que en 2017 se equiparon las áreas de medios alternos en la totalidad de los Cesis, con nuevos equipos de cómputo para consulta del portal Infonavit y Kioscos de autoservicio.

Esta transformación digital tiene como alcance la modificación de los modelos de atención y operación a nivel institucional, los cuales que consideran como insumo prioritario el uso y explotación de datos de contacto. En este sentido, durante 2017 se trabajó para modificar la visión de la Base Única de Contactos (BUC), tipificándolo como un activo de alto valor institucional.

Al respecto, al cierre del ejercicio se integraron dos nuevas fuentes confiables (sistema de citas e-flow y contestadora automática IVR), de las cuales a diciembre se habían obtenido 266,425 datos de contacto.

Cabe señalar que estas nuevas fuentes, junto con la información que proporciona Mi Cuenta Infonavit, han permitido ir transformando la BUC en un proceso responsivo, mediante el cual, el Instituto ha empezado a ejercitarse en campañas y promoción digital. Por ello, se ha modificado en concepto y en nombre y se le ha denominado "Datos de Contacto Infonavit" (DACI).

También, se puso en marcha el programa denominado Originación Digital con el cual se busca empoderar a los derechohabientes para que tomen una mejor decisión sobre su patrimonio, a través de asesoría e información que se les ofrece a lo largo de su ciclo de vida y bajo el concepto de autoservicio; se les brinda mayor certeza jurídica y patrimonial, protegiendo además los activos del Instituto, al tener expedientes de crédito completos y correctos; lo cual permite liberar reservas y por ende otorgar rendimientos eficientes a la Subcuenta de Vivienda.

En este sentido durante 2017, se creó el Expediente Digital, con el objetivo de modernizar la originación del crédito y formalizar correctamente la garantía del crédito disminuyendo el riesgo de recibir expedientes incompletos o incorrectos en el ANEC; mitigando la de constitución de reservas por orden de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores al contar con la garantía del crédito.

Adicionalmente, se firmó un convenio de colaboración con el Colegio Nacional del Notariado Mexicano. Al cierre de 2017, se incorporaron 314 notarios al nuevo esquema de Expediente Digital y se formalizaron 13,000 créditos con expediente digitalizado. Durante el primer trimestre de 2018 se espera incorporar a todos los notarios del padrón con el que cuenta el Infonavit.

Finalmente, por lo que respecta al Centro de Contenido Digital Infonavit (CECODI), se llevó a cabo la primera fase con la puesta en operación de la plataforma tecnológica para integrar los expedientes digitales de crédito y se dio inició la segunda fase para la carga y consulta de los expedientes jurídicos de Administración de Cartera.

2.- Nueva Infraestructura para la atención del derechohabiente

Proyecto que contribuyó en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none">Programa de modernización y mejora de la infraestructura

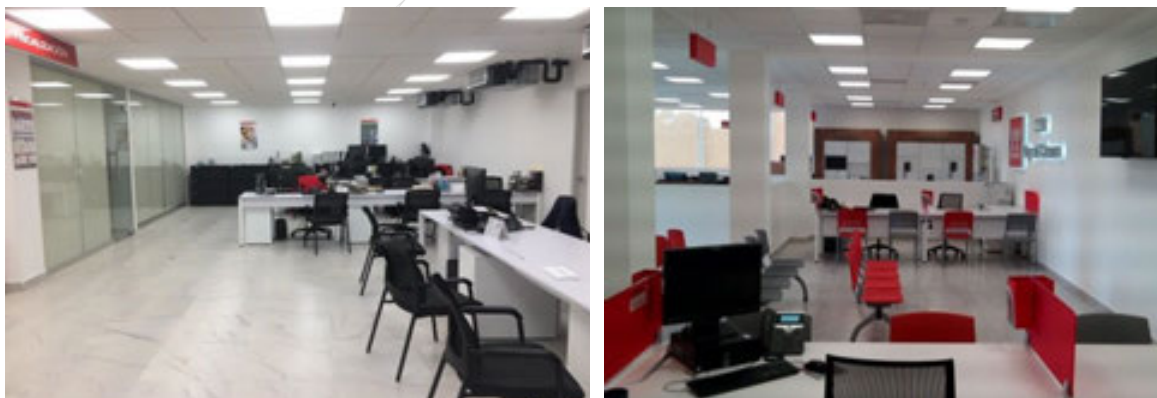
Durante 2017, se logró renovar el 57% de la infraestructura del Infonavit para brindar un mejor servicio y trámites más ágiles a nuestros derechohabientes.

Al respecto, se realizó la modernización de 68 inmuebles, 58 Centros de Servicio y 10 Delegaciones con Centro de Servicio; los cuales se equiparon con mobiliario, tecnología de vanguardia y equipos de cómputo y de telefonía para el 100% de los empleados que ahí laboran.



También se renovó el parque vehicular de estos inmuebles, considerando 95 vehículos utilitarios y 30 Infomóviles, cubriendo el 100% de las Delegaciones Regionales.

Para dimensionar el trabajo realizado, se modernizaron 40,476 m², lo que permitirá ofrecer un mejor servicio y en mejores instalaciones a 2.96 millones de derechohabientes y 218 mil en promedio que asisten a estos inmuebles cada mes.



Asimismo, esta modernización de la infraestructura permitirá generar ahorros de hasta el 40% en el consumo de energía y 50% en el consumo de agua.

Por otro lado, se adquirieron 9 terrenos y se recibió en donativo un predio adicional para construir los nuevos Centros de Atención y Delegaciones.

Con referencia a la ampliación de las oficinas centrales de atención del Instituto, se logró un avance de 42% en la excavación y estabilización de taludes, lo que equivale a 3,030 camiones de volteo.

Cabe mencionar, que el retaso en la obtención de licencias y permisos necesarios para realizar las obras implicó replantear las especificaciones para reducir tiempos en la construcción, tiempo que fue aprovechado para fortalecer el proyecto arquitectónico.

Esta ampliación permitirá brindar un servicio eficiente y de calidad a los derechohabientes, al tiempo que generará ahorros en arrendamientos.

3.- Nuevo Fondo de Protección de Pagos

Proyecto que contribuyó en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none">• Redefinición de productos y soluciones de cobranza

Esta nueva estrategia inició operaciones en noviembre de 2017 con el objetivo principal de ofrecer un apoyo ágil a los acreditados que se encuentran sin relación laboral, de tal manera que aquellos que pierdan su empleo, podrán hacer uso de sus derechos y beneficios disponibles de acuerdo con su situación económica, de una forma flexible.

Lo anterior significa que mes a mes, los acreditados decidirán entre usar su derecho a prórroga, el beneficio del Fondo de Protección de Pagos (FPP), o hacer el pago completo de sus obligaciones, por lo que no será necesario permanecer bajo un solo producto y podrá transitar de un beneficio a otro, toda vez que no haya agotado los beneficios disponibles.

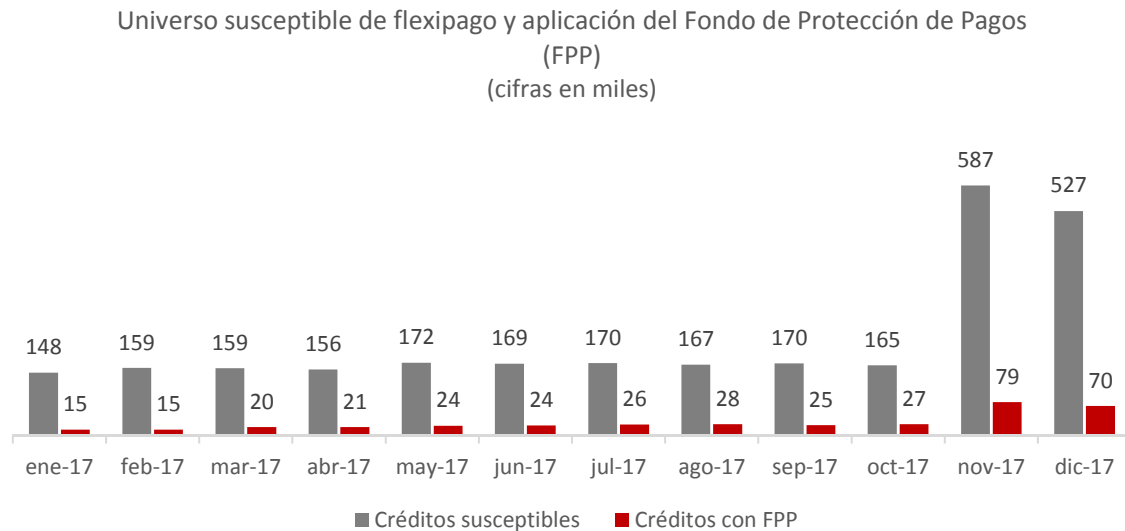
Con esta estrategia se busca aumentar la recuperación de los créditos, reducir la morosidad de la cartera, y consecuentemente, no incrementar las reservas preventivas por riesgos del Instituto.

De manera puntual, esta cobertura contendrá el crecimiento de la morosidad (Índice de Cartera Vencida, ICV) mediante:

- a) La flexibilidad que ahora tienen los acreditados para pasar de una solución a otra de manera mensual, siempre y cuando sean elegibles y cumplan con las condiciones de los productos en cuestión.
- b) Las modificaciones a los lineamientos del FPP. Con ellas, el número de créditos susceptibles aumentó de 163.5 mil a 573 mil créditos en promedio por mes en el último bimestre del 2017, debido a la posibilidad de usar un beneficio del FPP a partir del primer mes en que se detecta la pérdida de relación laboral y la eliminación de la caducidad del beneficio.

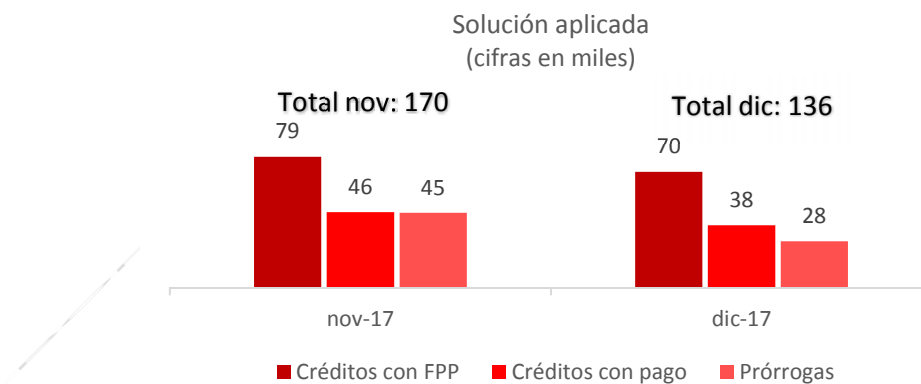
- c) El incremento en el uso del FPP, que tan solo en los meses de noviembre y diciembre de 2017 aumentó a 75 mil créditos promedio por mes en comparación con 25 mil créditos en promedio beneficiados en meses anteriores.

Gráfica 6. Universo susceptible de flexipago y aplicación del Fondo de Protección de Pagos (FPP)



Como resultado de la aplicación de esta estrategia, en el último bimestre de 2017, 153 mil créditos, en promedio, se han visto beneficiados al utilizar alguna de las opciones disponibles (prórroga, pago completo o Fondo de Protección de Pagos).

Gráfica 7. Solución aplicada

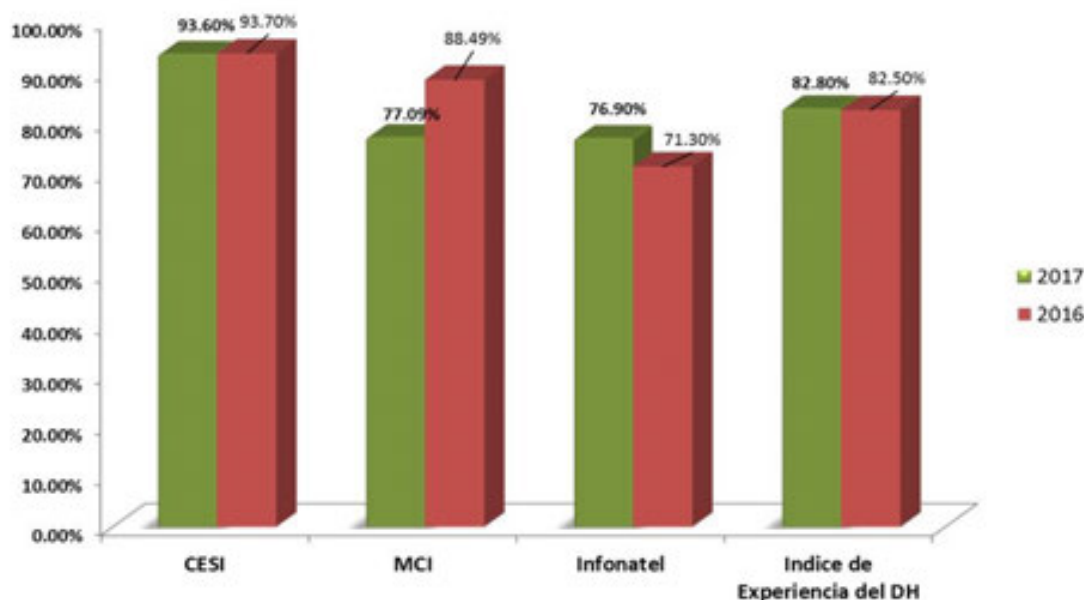


4.- Mejorar Experiencia para el Usuario

Proyectos que contribuyeron en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none"> • Omnicanalidad • Originación Digital • Modernización y mejora de la infraestructura • Base Única de Contactos • Facilitar el Registro y Reforzar Seguridad de MCI

El indicador institucional Índice de Experiencia del Derechohabiente integra la opinión del derechohabiente, recibida por medio de encuestas sobre el servicio otorgado en los Centros de Servicio, en Infonatel y en Mi Cuenta Infonavit. Su principal objetivo es detectar las necesidades de los derechohabientes para mejorar continuamente los productos, servicios y la calidad de la atención otorgada.

Gráfica 8. Índice de Experiencia del Derechohabiente
(enero - diciembre 2016-2017)



Continuando el trabajo de percepción, desarrollado en 2016, se realizó una encuesta para conocer la percepción y satisfacción de los derechohabientes del Infonavit hacia los medios digitales, identificando áreas de oportunidad y barreras para incentivar el uso de estos canales en la interacción con la Institución.

Los resultados fueron los siguientes:

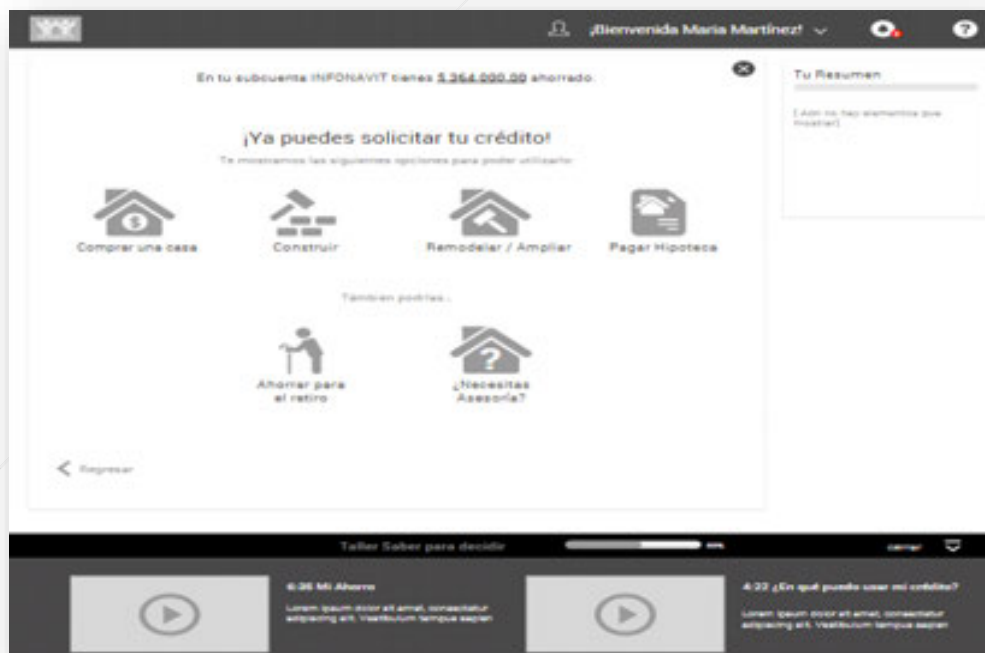
- La mayoría de los derechohabientes que usan medios digitales, se distinguen por ser jóvenes (<40 años) de mayor escolaridad (>secundaria) y nivel socioeconómico (>C+).
- La composición de los derechohabientes digitales vs. derechohabientes tradicionales a nivel país es de 70% - 30%. Los usuarios tradicionales aún muestran baja disposición hacia la transición al uso de medios digitales.
- El smartphone se ha convertido en el principal equipo para el uso de medios digitales, tanto para conectarse a Internet como para el uso de aplicaciones.

- Los usuarios digitales tienen mayor contacto con el Infonavit, así como mayor disposición hacia sus medios digitales principalmente para consultar la ubicación de las oficinas, seguimiento a trámites, así como estatus de su cuenta y del crédito.
- Las principales áreas de oportunidad para aprovechar los medios digitales son:
 - a) desarrollar destrezas digitales;
 - b) ofrecer soluciones amigables;
 - c) brindar mayor seguridad.

Por ello, durante 2017, como parte de los servicios que conforman el proyecto de "Me Interesa Un Crédito", se integró en cada precalificación un simulador de la tabla de amortización, la cual muestra el comportamiento de las comisiones y pagos considerando las condiciones financieras y crediticias actuales; permitiendo al trabajador tomar una mejor decisión al ejercer su crédito.

También, se generó el flujo de cada destino de crédito y se diseñaron las pantallas tanto para aquellos derechohabientes que precalifican para solicitar su crédito como para aquellos que aún no cumplen los requisitos necesarios para solicitarlo. Además, se definieron los requisitos para cada producto y los contenidos de todas las pantallas del servicio.

Ilustración 8. Asesoría Personalizada Infonavit



Por otro lado, con la intención de brindar un servicio integral a los usuarios en este servicio, durante 2017 se rediseño la Asesoría Personalizada Infonavit (API), herramienta que permitirá vincular las necesidades del derechohabiente con las soluciones de vivienda existentes.

El rediseño de la herramienta, realizado durante 2017, consistió en:

Hacer el cuestionario más breve y más claro; el tiempo de respuesta se redujo de ocho minutos a uno.

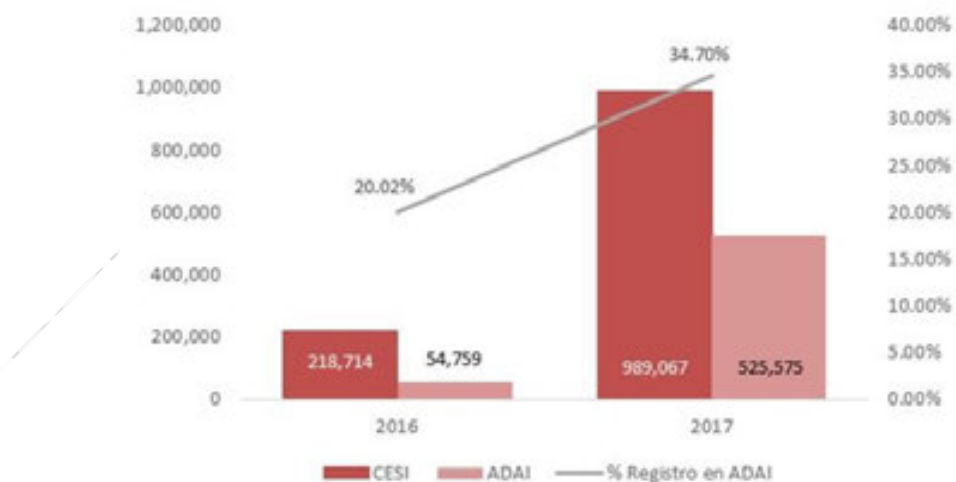
La API actual sólo se puede responder una vez cada tres meses. La nueva se piensa como una herramienta de consulta y el derechohabiente puede acceder a ella siempre.

El razonamiento de la herramienta actual se explica; es decir, el derechohabiente puede ver qué puntos detonaron las sugerencias, y ya no sólo es una sugerencia.

La nueva versión introduce un componente espacial, es decir, el derechohabiente fija sus preferencias de ubicación y de tiempos de traslado, y la herramienta sugiere colonias que se ajusten a esos criterios. Además, todas las colonias podrán ser analizadas en términos de precios, accesibilidad y habitabilidad.

Con el objeto de conocer las interacciones que realiza el derechohabiente por canal e identificar la trazabilidad del servicio, a fin de mejorar la calidad de la atención que brinda el Instituto y reducir el costo de transacción de los derechohabientes, se continuó midiendo el porcentaje de registro de las atenciones en el sistema CRM (Customer Relationship Management).

Gráfica 9. Registro en atenciones en el Sistema CRM



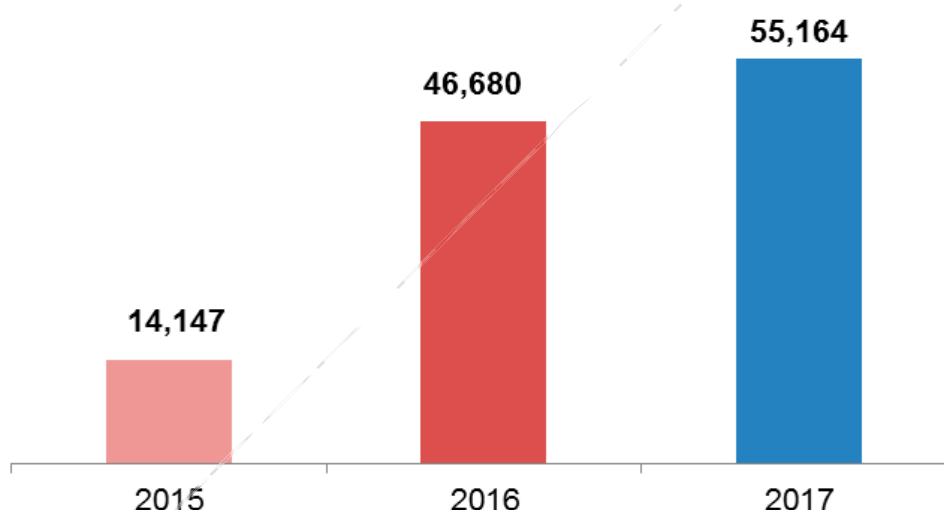
Para garantizar la atención de los trámites y de las quejas de los derechohabientes en los tiempos estipulados, se llevó a cabo la firma de convenios de niveles de servicio con las áreas sustantivas, que entraron en vigor en enero de 2018.

Asimismo, el área de monitoreo incrementó el análisis de la atención brindada a los derechohabientes, por los asesores, los canales, así como por los especialistas en las áreas sustantivas, a fin de identificar las áreas de oportunidad, las cuáles son comunicadas a los responsables para que lleven a cabo las acciones necesarias para mejorar la atención brindada.

Respecto de la atención telefónica, todos los pilotos alcanzaron la meta de calidad del 90% en diciembre y se incrementó en 18% el volumen de evaluaciones de los asesores con un total de 55,164 para 2017.

En el análisis de casos para identificar las áreas de oportunidad del registro en los sistemas por parte de los asesores y especialistas de las áreas sustantivas, se analizaron 23,035 casos, 20% más que en 2016. Los hallazgos encontrados se reportan al área de capacitación, quien da atención personalizada a los asesores para evitar errores en los registros.

Gráfica 10. Incremento en la base de monitoreos de calidad



En el monitoreo de Canales Digitales, se detectaron 96 incidencias, las cuales se reportaron y dando seguimiento hasta la solución de 93. En el monitoreo de Redes Sociales, se analizaron 11,236 publicaciones de las cuales el 80% manifestaron comentarios negativos sobre diversos servicios y el 20% manifestaron dudas y preguntas.

En el monitoreo de los motivos de las quejas, se analizaron 16,961 quejas y se determinaron los 15 servicios con más quejas y sus causas. Los hallazgos son reportados a los involucrados para llevar a cabo las acciones pertinentes.

Con el propósito de promover la voz del derechohabiente y fomentar su empoderamiento, durante el ejercicio 2017 se realizaron las siguientes acciones:

Para contar con un primer acercamiento de la voz del usuario, se revisaron los materiales existentes:

Contestadora automática (IVR)

Redes sociales (Facebook y Twitter)

Canales Digitales (Portal, Portal Móvil, AVI y Kiosco)

Infonatel (Monitoreo Telefónico)



También, se realizó una primera encuesta y sondeos en CESI (Barranca, Tlalnepantla, León, Irapuato y Celaya) teniendo como resultado la definición de las etapas relevantes del derechohabiente.



Con base a lo anterior, a lo largo del año se realizaron las siguientes encuestas con la participación de un total de 6,714 derechohabientes:

Encuesta sobre el estado de cuenta que se homologó

Encuesta sobre la utilización de medios alternos en los Cesi

Satisfacción en la obtención de crédito

Satisfacción con su crédito y vivienda

Identificación de razones por las que los derechohabientes que ya podían obtener un crédito, no lo han originado

Encuesta buro de crédito

Encuesta sobre la utilización de canales (costo y tiempo de traslado)

Los resultados obtenidos en la voz del usuario permiten contribuir al empoderamiento del derechohabiente, al conocer, sus necesidades y expectativas, con la finalidad de mejorar los productos y/o servicios que le otorga el Instituto a lo largo de todo su ciclo de vida laboral.

5.- Fortalecimiento de la Mediación

Proyecto que contribuyó en esta línea de acción

- Fortalecimiento de la Mediación

De enero a diciembre de 2017, se firmaron 21,160 convenios de mediación, lo cual representa un incremento del 10% comparado con el mismo periodo de 2016. Lo cual permitió que el mismo número de familias se viera beneficiado al lograr conservar su vivienda y regularizar su crédito; de esa forma se evita iniciar un procedimiento judicial en contra del derechohabiente.

Con la firma de 10 convenios con Tribunales Superiores de Justicia de los Estados de Chihuahua, Hidalgo, Jalisco, San Luis Potosí, Ciudad de México, Tlaxcala, Puebla, Durango, Campeche, Oaxaca y la Comisión Nacional de Tribunales Superiores de la República Mexicana, se han establecido las bases de colaboración bajo el compromiso de buscar y proponer, bajo el modelo de Cobranza Social, alternativas dignas, sociales y equitativas, esto con la colaboración de los Centros de Justicia Alternativa de cada Estado.

También, se inauguraron dos módulos de mediación al interior de las delegaciones del Instituto en los estados de Hidalgo y Jalisco, operados por personal certificado de los Centros de Justicia Alternativa de los respectivos Estados. Esto permite acercar la Mediación a los acreditados del Infonavit que busquen regularizar sus créditos, ya que pueden ser atendidos directamente en la Delegación del Infonavit, sin necesidad de desplazarse, ni hacer citas en los Centros de Justicia Alternativa de dichos Estados.

Este programa contempla la instalación de más módulos durante el 2018, para lo cual ya se han realizado gestiones con diferentes Poderes Judiciales de los Estados, donde se pretende instalar los módulos.

Adicionalmente, el pasado 6 de septiembre, el Infonavit organizó el Primer Congreso Nacional de Mediación, con destacados ponentes a nivel nacional e internacional, cuyo objeto fue fortalecer la mediación hipotecaria institucional como instrumento de paz que permita al trabajador conservar su principal patrimonio y el de su familia.

Dicho Congreso estuvo dirigido a Presidentes de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados, Directores de los Centros Estatales de Justicia Alternativa, Delegados y Gerentes de Cobranza de Infonavit; así como mediadores públicos y privados.

Las conferencias expuestas en el Congreso fueron las siguientes:

"Conciliación hipotecaria bancaria", por el Lic. Mario Di Costanzo Armenta, Presidente de la CONDUSEF.

"Mediación asociativa y edificación de la paz social", por el Dr. Jorge Pesqueira Leal, Presidente del Instituto de Mediación de México S.C.

"El aspecto humano de la Mediación", por el Dr. Othón Pérez Fernández del Castillo, Presidente del Colegio Nacional de Mediadores Certificados A.C.

"Ejecución del Convenio de Mediación", por el Mtro. Andrés Linares Carranza, Magistrado del Poder Judicial de la Ciudad de México.

"Infonavit, principal usuario de los servicios de Mediación privada a nivel nacional, por el Mtro. Pascual Hernández Mergoldd, Prosecretario de Infonavit.

Esto permitió abrir el debate sobre las alternativas para utilizar la mediación como un medio amigable, eficaz, económico y rápido para resolver las problemáticas de los acreditados.

Adicionalmente, del 11 al 15 de diciembre, en colaboración con la Universidad de Barcelona, España, se llevó a cabo el Diplomado en Mediación Hipotecaria y de Actualización Técnica y Procedimental para Mediadores, impartido por catedráticos de dicha institución educativa, sus objetivos fueron:

- Supervisar las prácticas profesionales de los despachos y mediadores privados frente al acreditado, respecto de los procedimientos establecidos y código de ética del Infonavit.

- Identificar las prácticas que deben corregir los despachos y mediadores, así como aquellas que deben reforzarse con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y orientación a los acreditados.

- Actualizar la prestación profesional de los mediadores con nuevas técnicas y herramientas que agilicen el proceso de la mediación y lo ajusten a las exigencias tanto del Instituto como de los derechohabientes.

Al diplomado asistieron 40 mediadores de diversos estados de la República Mexicana, y se les impartieron los siguientes temas:

- Procedimientos y herramientas previos a las sesiones conjuntas

- Entrevistas individuales

- Invitación a la parte no solicitante

- Llamada telefónica

- Carta invitación

- Face to face

- Icebreaker

- Check list-reality test.

- Sesión privada exprés

Entre las competencias adquiridas por los mediadores, gracias a este diplomado se encuentran:

- Organizar y planificar sus actuaciones de manera eficaz y eficiente para alcanzar los propósitos profesionales.

Interactuar adecuadamente en situaciones sociales y profesionales, con propósitos y tipos de interlocutores variados.

Dirigir el proceso de mediación y acompañar a los mediados, acoger a los derechohabientes (mediados), esclarecer las dudas que los mismos tengan sobre el servicio de mediación, clarificando las expectativas de éstos.

Enmarcar el proceso, estableciendo claramente los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad, así como proponer a los mediados la firma del convenio final.

Mostrar capacidad de escucha y resumen de la exposición de los mediados, identificando las posiciones existentes en el conflicto.

6.- Impulso a la Cobranza Social

Proyectos que contribuyeron en esta línea de acción

- Segmentación y Asignación de Cartera
- Redefinición de productos y soluciones de cobranza
- Supervisión de despachos

Con el proyecto de segmentación y asignación se busca robustecer las herramientas para poder evaluar mejor el riesgo de cada crédito y así poder asignarlo al canal de cobranza óptimo.

En cuanto a la redefinición de productos, se ha trabajado arduamente en el reforzamiento del Fondo de Protección de Pagos (FPP), se determinaron los nuevos parámetros de operación de este producto y a través de un estudio actuarial, se analizó la solvencia y sostenibilidad de éste.

De manera particular:

Se cambiaron los criterios de susceptibilidad al FPP de manera que es posible aplicar FPP de manera automática.

Se habilitó a nivel de sistemas que los acreditados puedan cambiar entre regímenes libremente.

Se creó un Centro de Contacto Especializado (CCE), el cual tiene como objetivo brindar un servicio de asesoría en comparación con uno de cobranza (como tradicionalmente se brinda).

Se modificó la ruta de solución de Gestión Móvil. Esta ruta contiene acciones de atención telefónica y visita domiciliaria. La visita funge simplemente como un intermediario para conectar al acreditado con el CCE.

Se capacitó al personal de Cesis e Infonatel para poder brindar información sobre el nuevo producto.

Se creó material visual explicando las nuevas características del producto. Este material se entrega en visitas domiciliarias del CCE.

Como resultado de lo anterior, el nuevo esquema ha potencializado el uso del seguro de desempleo en beneficio, en primer término, de los acreditados y por consecuencia a la recuperación del portafolio hipotecario.

En ese sentido, se han beneficiado a casi 75 mil acreditados en promedio por mes por el uso del FPP entre noviembre y diciembre 2017.

Por otro lado, durante 2017 se fortaleció el Descuento por Liquidación Anticipada, el cual ha beneficiado a más de 14 mil acreditados.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la supervisión a los proveedores de cobranza, se mejoraron los controles de ingreso a los despachos, se pusieron en marcha reportes en tiempo real para dar puntual seguimiento a las gestiones. Finalmente, se contrataron empresas auditoras para revisar *in situ* el desempeño de los despachos.

7.- Asegurar la calidad de los despachos de cobranza

Proyecto que contribuyó en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none">• Supervisión de despachos

Con respecto a la supervisión de despachos, en marzo de 2017 se liberó el sistema de consecuencias a través del cual se aplican penas y sanciones por faltas o incumplimiento a la normatividad del Instituto y con ello se garantiza que los proveedores de cobranza cuenten con las capacidades y actitudes que aseguren una cultura de transparencia y calidad en el servicio.

Otro método para garantizar la veracidad de las gestiones es el esquema de supervisión de despachos a través de un tercero, teniendo como parámetro la matriz de consecuencias que indica las penalizaciones a los despachos que incumplan. Dichas sanciones van desde la disminución de asignación de cuentas hasta la posible rescisión de contrato. En diciembre comenzó la supervisión de despachos de cobranza administrativa.

Asimismo, en el primer semestre, se liberó el nuevo esquema de tarifas de Recuperación Especializada con el cual se simplifican reglas y se incentivan etapas que dan mayor prontitud a la solución.

8.- Optimización de Canales de Servicio

Proyectos que contribuyeron en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none">• Omnicanalidad• Modernización y mejora de la infraestructura• Implementación de Servicios en Mi Cuenta Infonavit• Optimización de Canales

En este rubro se llevaron a cabo diversas actividades para incrementar la eficiencia de la capacidad operativa de la atención presencial y telefónica, así como mejorar su productividad.

En el mes de diciembre de 2017, dentro de "Mi cuenta Infonavit", se implementaron los servicios de "Saldo y Movimientos" y "Corrección de RFC", con ambos servicios desde la perspectiva digital, se estima reducir el número de llamadas de este servicio en un 18% y el 10% de visitas al Cesi. Con lo anterior, se pretende fortalecer la estrategia de atención digital y reducir los gastos operativos.

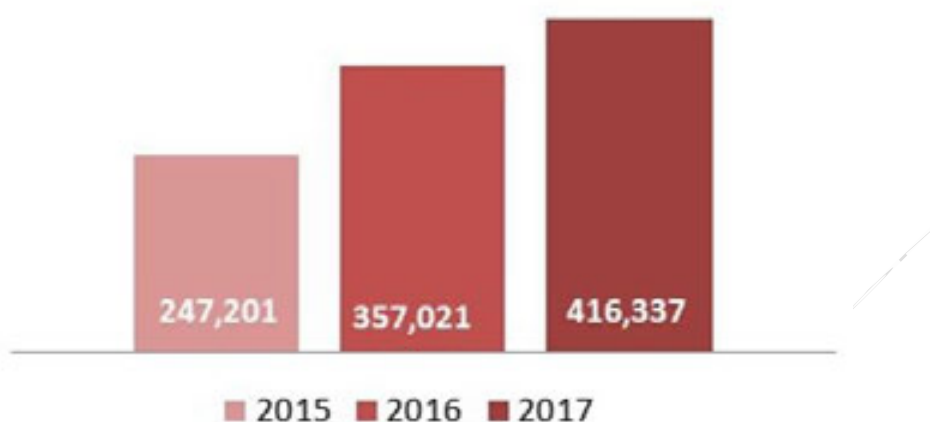
Por su parte, Recaudación Fiscal y Contraloría General confirmaron el uso de la FIEL como medio de seguridad en MCI (Mi Cuenta Infonavit) para ciertos servicios. El primer servicio que quedó implementado y liberado al cierre de diciembre fue el de "Corrección de RFC", cuyo diseño quedó concluido para que los derechohabientes puedan hacer la corrección sin tener que acudir a un Centro de Servicio, mediante la firma electrónica avanzada (e-firma).

Asimismo, se rediseñó el formulario de registro en "Mi Cuenta Infonavit", para facilitarlo y convertirlo en una plataforma segura, brindando servicios de manera integral y de fácil acceso.



En los Centros de Servicio Infonavit, se modificó la plataforma tecnológica para agendar citas, migrando a un sistema automatizado y más eficiente. En 2017 la atención con cita se incrementó en un 16% con respecto al año anterior.

Gráfica 11. Atención por cita



Por otro lado, y con el objetivo de identificar a los derechohabientes, se implementó en los Cesi el módulo "Identifica", mismo que consulta los datos del CRM institucional, logrando así la trazabilidad de los servicios brindados con y sin cita.

Derivado de la estrategia de atención implementada por los Responsables de Servicio en cada delegación, los indicadores de servicio han tenido una mejora constante, particularmente en los tiempos de espera y en la utilización de medios alternos. Actualmente el tiempo de espera sin cita nacional es de 18.16 minutos (1.59 minutos menor que en 2016) y con cita 8.40 minutos (1.19 minutos menor que en 2016).

Al cierre del 2017, las delegaciones Aguascalientes, Michoacán, Zacatecas y Nayarit tuvieron los mejores resultados a nivel nacional. En particular, Michoacán tuvo un avance considerable ya que en 2016 finalizó en el lugar 31 de 32, llegando al 2o lugar en el 2017.

Por otro lado, como se mencionó previamente, se remodeló el 80% de los Centros de Servicio Infonavit, mejorando sus instalaciones, permitiendo una mejor experiencia a los derechohabientes en ambientes más limpios, transparentes, cercanos a sus necesidades. También, se reubicaron los Cesis de Tehuacán, Puebla; Villahermosa, Tabasco; Playa del Carmen, Quintana Roo y entró en operación el Cesi de Cd. Acuña, Coahuila.

Durante 2017, se recibieron en Infonatel 8.9 Millones de llamadas de las cuales el IVR (Respuesta Automática por Voz por sus siglas en ingles), contuvo 50% y 50% fueron atendidas por un agente telefónico. Dentro de IVR, los servicios más demandados fueron la Precalificación 0.8 Millones y la Consulta de Saldos 1.6 Millones.

Asimismo, en 2017 Infonatel enfocó sus esfuerzos en mejorar la calidad de servicio y mantener los indicadores de operación. Esta estrategia permitió que los indicadores operativos se colocaran y mantuvieran dentro de los niveles de servicio esperados a partir del mes de mayo.

Gráfica 12. Indicador de abandono 2017



Adicionalmente, en 2017 Infonatel cambió de plataforma tecnológica para asegurar integrarlo a la nueva era digital. Cabe destacar que el cambio ocurrió sin que hubiera afectación para los derechohabientes, la operación y los indicadores.

También, durante 2017 se dio continuidad a la estrategia establecida en 2016, por lo que el IVR fue enriquecido aprovisionándolo de las siguientes capacidades:

- Encuesta en línea para obtener la voz del derechohabiente al momento
- Integración de Infonatel al centro de información para obtener indicadores y reportes
- Buzón de voz para los derechohabientes que no esperan y dejan sus datos para llamarles
- Integración de los datos de Contacto de los Derechohabientes a la BUC
- Alineación de los servicios: a) Saldos y Movimientos, b) precalificación y c) Cuanto ahorro tengo, a la estrategia de transformación digital.

En materia de procesos, se efectuaron diferentes acciones para optimizar la calidad del servicio, mejorar los tiempos de atención y homologar la información mediante:

el cambio del modelo de capacitación a los operadores que consideró la homologación de materiales de capacitación y guías operativas; la validación y reforzamiento de conocimientos a toda la plantilla de asesores; el seguimiento puntual a los planes de capacitación.

9.- Simplificación de Servicios

Proyectos que contribuyeron en esta línea de acción
<ul style="list-style-type: none">• Omnicanalidad• Originación Digital• Implementación de Servicios en Mi Cuenta Infonavit• Optimización de Canales

Con el propósito de simplificar la operación de cara a los asesores, se propuso en 2017 llevar a cabo la depuración de servicios mediante un trabajo transversal con todas las áreas sustantivas del Instituto.

El resultado obtenido es que el catálogo pasó de 106 a 49 servicios, lo cual permitirá una mejor atención a nuestros derechohabientes.

Para mejorar la experiencia, se concluyó y liberó el proceso de reingeniería de los servicios ¿Cuánto debo de mi crédito? y Estado de Cuenta Mensual, integrándolos en uno solo llamado Saldos y Movimientos, de tal manera que por primera vez se dará un saldo homologado en los diferentes canales de atención.

Saldos y movimientos engloba la información concisa que el acreditado requiere saber en relación con su crédito:

1. Condiciones de originación.
2. Pago que debe realizar de su mensualidad y para regularizarse.
3. Facilidad para pagar su crédito con tarjeta bancaria.
4. Estado de cuenta y movimientos de su cuenta.

Saldos y movimientos

Evalúa este servicio

?

Importante

En este servicio encuentras la información necesaria de tu crédito; saldo, mensualidad, pagos y estados de cuenta.

Si contrataste tu crédito Infonavit en Veces Salario Mínimo (VSM), el saldo y el pago de la mensualidad serán actualizados en enero de 2018. Consulta a partir del 15 de enero en Mi Cuenta Infonavit la nueva cantidad que deberás pagar.

Pagos de mi mensualidad

Opciones de pago

Mis movimientos y estados de cuenta

Datos de origenación de mi crédito

Pagos de mi mensualidad

Información actualizada al 01 de marzo del 2018.

	Mensualidades	¿Cuánto debo?	¿Cuándo pago?
Pago para estar al corriente ?	1	\$ 6,892.73	31 de marzo del 2018
Pago de mi mensualidad ?	1	\$ 6,892.73	31 de marzo del 2018
Forma de pago ?	ROA: Por nómina tu patrón te descuenta el pago de tu crédito.		

Opciones de pago

Tu pago se refleja 10 días después de efectuado; consúltalo en la sección [Mis movimientos y estados de cuenta](#).

[Consulta los establecimientos en los que puedes realizar tus pagos](#)

Esto se resume en los siguientes beneficios:

1. Mejora la imagen y servicio hacia el acreditado.
2. Homologa la información en cualquier canal institucional, incluyendo los despachos de cobranza.
3. Promueve el autoservicio en portal a través de Mi Cuenta Infonavit.
4. Evita que se descalifique al despacho de cobranza ya que la información está homologada en todos los servicios.
5. El nuevo servicio permite aplicar nuevas mejoras de manera más ágil, respondiendo a las necesidades del acreditado.

Por otra parte, también representa beneficios para el Instituto ya que reduce la generación de pagos omisos e incentiva el pago oportuno de los acreditados.

Asimismo, con base en el esfuerzo institucional para disminuir las atenciones presenciales en los Cesi, se propuso el rediseño del servicio de corrección de RFC, ya que al año se recibían aproximadamente 300 mil visitas para solicitar una corrección. Por lo anterior, este servicio se rediseñó desde una perspectiva digital, teniendo como alcance en una primera fase, la corrección mediante firma

137

electrónica avanzada vigente a través de Mi Cuenta Infonavit, misma que se liberó en diciembre de 2017.

Corrección del RFC

Evalúa este servicio



Importante

En este servicio puedes registrar o corregir tu Registro Federal de Contribuyentes (RFC), para que sean más ágiles tus trámites en el Instituto.

El Registro Federal de Contribuyentes (RFC) que tenemos registrado es:

10.- Educación Financiera

Proyecto que contribuyó en esta línea de acción

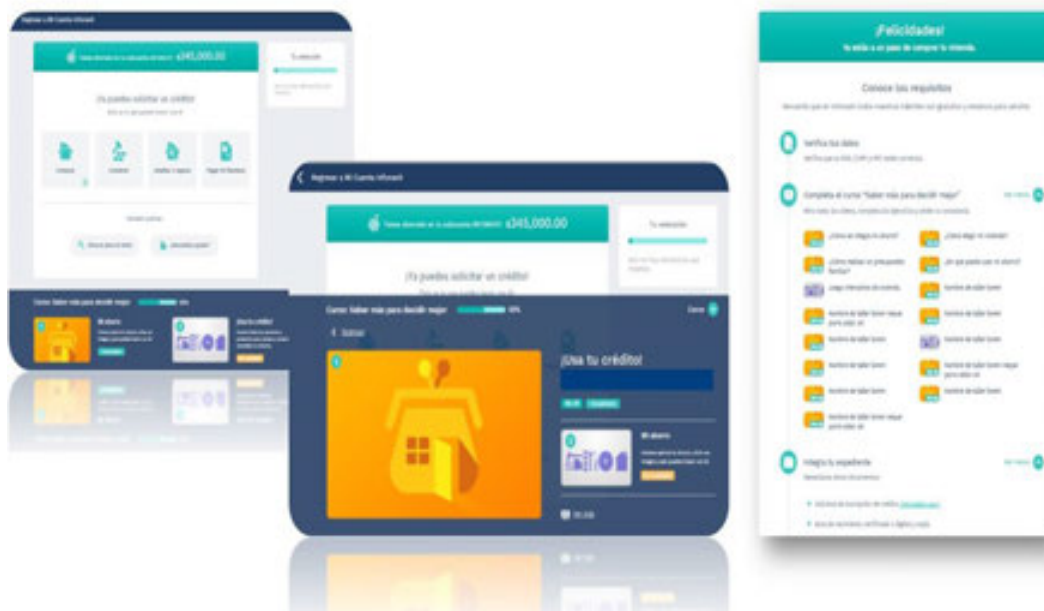
- Enriquecer los contenidos de información y aprendizaje (antes Rediseño del Taller Saber para Decidir)

El objetivo de esta línea de acción es brindar a los derechohabientes herramientas y conocimientos básicos en materia de presupuesto, crédito y ahorro para el retiro, para que cuenten con bases adecuadas para la toma de sus decisiones financieras relacionadas a temas hipotecarios y programas que el Infonavit ofrece.

Por ello, se inició con el desarrollo de materiales de autoaprendizaje en modalidad virtual, con conceptos cortos, sencillos y prácticos, así como el uso de metodologías modernas que se adapten a la vida cotidiana de los usuarios. La producción de elementos de aprendizaje considera banners, interacciones multimedia, videos, cápsulas, comics, cuestionarios e infografías descargables que se ubicarán en los diferentes canales digitales.

En el 2017, se llevó a cabo un análisis de las mejores prácticas que en materia de educación financiera realizan otras instituciones y se definió la estrategia de los temas y formatos para difundir este conocimiento.

También se inició con la construcción de cápsulas informativas para abordar los temas de ahorro y presupuesto, cuya difusión iniciará a partir del 2do. trimestre del 2018.



Para 2018 se reafirma el compromiso del Instituto con los derechohabientes y las empresas aportantes, por ello, se dará continuidad a la fase II del Portal Institucional cuyo principal objetivo es poner en operación las secciones restantes, entre las que destacan "El Instituto", "Transparencia", "Patrones" y "Contacto".

También, se implementará la fase II de la Nueva APP para sistemas operativos IOS y Android, la cual incluirá servicios como "Cuánto Ahorro Tengo", "Precalificación", "Me Interesa un Crédito" y "Salvos y Movimientos".

Asimismo, se rediseñará el portal "Mi Cuenta Infonavit" y la plataforma de servicio para Kioscos; además se pondrán en operación los servicios "Devolución Saldo Subcuenta de Vivienda" y "Buró de Crédito"; y se creará la nueva base de Datos de Contacto Infonavit (DACI).

Respecto de la infraestructura, se dará continuidad a la adquisición de 3 terrenos adicionales y se iniciará la construcción de los 13 nuevos inmuebles, mismos que se pondrán en operación en el transcurso del año y que contarán con mobiliario, equipo de cómputo y parque vehicular nuevo. Asimismo, se dará continuidad a la conclusión de los trabajos de excavación en la ampliación del edificio sede, además de iniciar la cimentación, subestructura y superestructura del edificio.

Lo anterior, permitirá acercar los servicios a los derechohabientes y las empresas aportantes, además de dignificar la atención y el servicio que se les brinda, evitándoles grandes gastos en su traslado, a la vez que se generarán ahorros en rentas y una mayor plusvalía en la inversión realizada.

Por otro lado, durante el primer trimestre de 2018, se incorporará al esquema de Expediente Digital al 100% del padrón de los notarios que colaboran con el Instituto;

también se pondrá en operación el sistema interno de carga y validación de expedientes digitalizados de crédito.

Respecto del servicio Me Interesa Un Crédito, éste se pondrá en operación dentro de "Mi Cuenta Infonavit" (MCI) y el derechohabiente podrá ser guiado paso en el acceso a una solución financiera para atender sus necesidades de vivienda, mediante el apoyo de módulos de aprendizaje (textos, cápsulas con contenidos, videos, y simuladores).

Asimismo, se pondrá en operación la opción para que cada derechohabiente realice de manera remota la carga de su "Expediente Personal", su "Solicitud de Avalúo", su "Expediente de Crédito" y su "Solicitud de Crédito". También, se pondrá en operación la autenticación de los derechohabientes por medio de dispositivos digitales.

Respecto de la optimización de canales, se dará continuidad a la puesta en operación de la actualización de RFC, ahora a través del recibo de nómina digital CFDI.

Con respecto a los procesos de administración de cartera, durante 2018, se dará continuidad a la implementación del modelo tecnológico de principio a fin que permita trazar los principales procesos de la cobranza, así como agilizar la operación de cartera y garantizar la integridad de la información.

A través del Reforzamiento del Modelo de Cobranza se fortalecerá el proceso de toma de decisiones, a través de herramientas de segmentación, asignación y evaluación de resultados, así como de la revisión de tarifas e incentivos, esto con la finalidad de mejorar la recuperación de la cartera

Gracias a la Redefinición de Productos y Soluciones de Cobranza se impulsará el uso del Fondo de Protección de Pagos a los acreditados que pierdan la relación laboral.

A través de la supervisión de despachos por un tercero, se estandarizarán los niveles de servicio, calidad y cultura de excelencia de los proveedores de cobranza para que se homologuen las competencias, la calidad, la eficiencia y eficacia, así como la satisfacción del usuario y con el Modelo Integral de Capacitación a través de canales virtuales o presenciales, dirigidos a los despachos, delegaciones y personal del Instituto, se mejorará el desempeño y la información que se proporciona a nuestros acreditados.

Con el reforzamiento de la Mediación, se buscará aumentar el número de Centros de Mediación a nivel nacional, con lo que se incrementará el número de firmas de convenios, logrando apoyar a un mayor número de acreditados con problemas de pago.

Anexo VIII. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 4°

El párrafo relativo al derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa fue creada por decreto del 19 de enero de 1983, publicado en el Diario Oficial del 7 de febrero del mismo año.

Art. 4.-

Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo.

Artículo 123

La fracción XII del artículo 123 de la Constitución de 1917, obligaba a los patrones a proporcionar vivienda en renta a los trabajadores:

Art. 123.- El Congreso de la Unión y las Legislaturas de los Estados deberán expedir leyes sobre el trabajo, fundadas en las necesidades de cada región, sin contravenir a las bases siguientes, las cuales regirán el trabajo de los obreros, jornaleros, empleados, domésticos y artesanos, y de una manera general todo contrato de trabajo:

XII.- En toda negociación agrícola, industrial, minera o cualquiera otra clase de trabajo, los patronos estarán obligados a proporcionar a los trabajadores, habitaciones cómodas e higiénicas, por las que podrán cobrar rentas que no excederán del medio por ciento mensual del valor catastral de las fincas....

El 14 de febrero de 1972, se reformó la fracción XII del apartado "A" del artículo 123, quedando desde entonces establecida la obligación patronal de proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas, mediante aportaciones de las empresas al actual Infonavit y mediante el crédito para adquisición en propiedad de la vivienda.

Art. 123.-

A.

XII.- Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, estará obligada, según lo determinen las leyes reglamentarias a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Esta obligación se cumplirá mediante las aportaciones que las empresas hagan a un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus trabajadores y establecer un

sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad tales habitaciones.

El 10 de noviembre de 1972 se reformó el apartado “B”, estableciendo un derecho análogo a la vivienda obrera que tendrían los trabajadores al servicio del Estado, con la creación de un fondo semejante al Infonavit (el actual Fovissste). Desde su origen, se prevé que se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas, en arrendamiento o venta y que se establecerá un fondo (el actual Fovissste) que otorgará crédito barato y suficiente para adquisición en propiedad de vivienda, o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o para pagar pasivos adquiridos por estos conceptos.

El artículo 123, Apartado B, Fracción XI, Inciso f) de la Constitución, prevé desde su origen:

Art. 123.-

B. Entre los Poderes de la Unión, el Gobierno del Distrito Federal y sus trabajadores:

XI. La seguridad social se organizará conforme a las siguientes bases mínimas:

f) Se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas, en arrendamiento o venta, conforme a los programas previamente aprobados. Además, el Estado mediante las aportaciones que haga, establecerá un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de dichos trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o pagar pasivos adquiridos por estos conceptos.

Las aportaciones que se hagan a dicho fondo serán enteradas al organismo encargado de la seguridad social regulándose en su Ley y en las que corresponda, la forma y el procedimiento conforme a los cuales se administrará el citado fondo y se otorgarán y adjudicarán los créditos respectivos.

Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Artículo 23.- *El Director General tendrá las siguientes atribuciones y facultades:*

IV.- *Presentar anualmente al Consejo de Administración, dentro de los dos primeros meses del año siguiente, los estados financieros y el informe de actividades del ejercicio anterior;*

Artículo 39.- *El saldo de las subcuentas de vivienda causará intereses a la tasa que determine el Consejo de Administración del Instituto.*

El interés anual que se acreditará a las subcuentas de vivienda, se integrará con una cantidad básica que se abonará en doce exhibiciones al final de cada uno de los meses de enero a diciembre, más una cantidad de ajuste al cierre del ejercicio.

Para obtener la cantidad básica se aplicarán, al saldo de las subcuentas de vivienda, las tasas aplicables a cada una de las denominaciones que integren los activos financieros del Instituto, con base en la proporción que cada una de estas denominaciones guarde sobre la suma del total de los activos financieros. Dichas tasas aplicables serán las siguientes:

I. Para la proporción asociada a los créditos hipotecarios denominados en Salarios Mínimos, será la tasa de incremento al Salario Mínimo, sin que ésta pueda exceder la tasa de incremento porcentual de la Unidad de Medida y Actualización (UMA) para el mismo periodo.

II. Para la proporción asociada a los créditos hipotecarios denominados en Pesos, será la tasa de interés nominal anual que resulte de promediar de manera aritmética, los incrementos anuales que hubiese observado el Índice Nacional de Precios al Consumidor durante los últimos cinco años calendario.

III. Para la proporción asociada a los activos financieros no considerados en los párrafos anteriores, se le aplicará el retorno del portafolio de referencia que haya aprobado para tal fin el Consejo de Administración a través de su Comité de Inversiones o cualquier otro Órgano Colegiado designado para la gestión de las inversiones del Instituto.

El Consejo de Administración procederá, al cierre de cada ejercicio, a calcular los ingresos y egresos del Instituto de acuerdo con los criterios y disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en el ejercicio de las atribuciones que le son conferidas en el Artículo 66 de la presente Ley, para determinar el remanente de operación. No se considerarán remanentes de operación las cantidades que se lleven a las reservas previstas en esta misma Ley, así como aquellas destinadas a preservar el patrimonio del Instituto.

Una vez determinado por el Consejo de Administración el remanente de operación del Instituto en los términos del párrafo anterior, se le disminuirá la cantidad básica para obtener la cantidad de ajuste resultante. Dicha cantidad de ajuste se acreditará en las subcuentas de vivienda a más tardar en el mes de marzo de cada año.

Artículo 40.- *Los fondos de la subcuenta de vivienda que no hubiesen sido aplicados de acuerdo al artículo 43 Bis, serán transferidos a las administradoras de fondos para el retiro para la contratación de la pensión correspondiente o su entrega, según proceda, en los términos de lo dispuesto por las Leyes del Seguro Social, en particular en sus artículos 119, 120, 127, 154, 159, 170 y 190, 193 y de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, particularmente, en sus artículos 3, 18, 80, 82 y 83.*

A efecto de lo anterior, el trabajador o sus beneficiarios deberán solicitar al Instituto la transferencia de los recursos de la subcuenta de vivienda a las administradoras

de fondos para el retiro. El Instituto podrá convenir con el Instituto Mexicano del Seguro Social los términos y requisitos para simplificar y unificar los procesos para autorizar la disponibilidad de los recursos a que se refiere el párrafo anterior.

Artículo 43 Ter.- *El Instituto podrá celebrar convenios con las instituciones de seguridad social para definir los procedimientos de transferencia de las aportaciones acumuladas en la subcuenta de vivienda de los trabajadores que por cuestiones laborales o de contratación cambien de sistema.*

Los trabajadores que obtengan un crédito de vivienda bajo el régimen de otros institutos de seguridad social o del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, que tengan recursos acumulados por concepto de vivienda en su cuenta individual conforme al régimen de los mismos, podrán solicitar que se acumulen para aplicarse como pago inicial de su crédito y que las aportaciones sucesivas a cualquiera de los institutos sean destinadas a reducir el saldo insoluto a cargo del propio trabajador.

En el caso que los trabajadores se encuentren amortizando un crédito de vivienda otorgado por el Instituto o por algún instituto de seguridad social, y que por establecer una nueva relación laboral cambien de régimen de seguridad social, deberán seguir utilizando sus aportaciones de vivienda para el pago del crédito correspondiente.

Artículo 44.- *El saldo de los créditos otorgados a los trabajadores a que se refiere la fracción II del artículo 42, se actualizará bajo los términos y condiciones que hayan sido estipulados. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, para el caso de los créditos otorgados en veces salario mínimo, en el evento de que el salario mínimo se incremente por encima de la Unidad de Medida y Actualización, el Instituto no podrá actualizar el saldo en moneda nacional de este tipo de créditos a una tasa que supere el crecimiento porcentual de dicha Unidad de Medida y Actualización durante el mismo año.*

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, para el caso de los créditos otorgados en veces salario mínimo, en el evento de que el salario mínimo se incremente por encima de la Unidad de Medida y Actualización, el Instituto no podrá actualizar el saldo en moneda nacional de este tipo de créditos a una tasa que supere el crecimiento porcentual de dicha Unidad de Medida y Actualización durante el mismo año.

Asimismo, los créditos citados devengarán intereses sobre el saldo ajustado de los mismos, a la tasa que determine el Consejo de Administración. Dicha tasa no será menor del cuatro por ciento anual sobre saldos insolutos.

El Instituto también otorgará, a solicitud del trabajador, créditos, en pesos o Unidades de Medida y Actualización conforme a las reglas que al efecto determine

su Consejo de Administración, las cuales deberán propiciar que las condiciones financieras para los trabajadores no sean más altas que las previstas en los párrafos anteriores y previendo en todo momento las medidas para que se preserve la estabilidad financiera del Instituto y se cubran los riesgos de su cartera de créditos.

Los créditos se otorgarán a un plazo no mayor de 30 años.

Artículo 66.- *Con el fin de que los recursos del Instituto se inviertan de conformidad con lo que dispone la presente Ley, el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, tendrá las siguientes facultades:*

I.- *La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, vigilará que los programas financieros anuales del Instituto no excedan a los presupuestos de ingresos corrientes y de los financiamientos que reciba el Instituto. Dichos financiamientos deberán ser aprobados previamente por esta Secretaría, y*

II.- *La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, aprobará los sistemas de organización de la contabilidad y de auditoría interna del Instituto en el ámbito de su competencia, dictándole las normas de registro contable de sus operaciones, fijándole las reglas para la estimación de sus activos, y en su caso, de sus obligaciones y responsabilidades, y expidiéndole las normas de carácter prudencial a que se sujetarán sus operaciones, atendiendo a esta Ley y a la naturaleza de los fines del Instituto;*

III.- *La Comisión Nacional Bancaria y de Valores supervisará y vigilará que las operaciones del Instituto se ajusten a las normas establecidas y a las sanas prácticas, informando al Instituto y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de las irregularidades que pudiera encontrar, para que se corrijan, y en su caso, impondrá las sanciones que correspondan en el ejercicio de sus funciones, y*

IV.- *La Comisión Nacional Bancaria y de Valores ejercerá todas las demás facultades aplicables que le son conferidas, conforme a lo dispuesto en su propia Ley y sus Reglamentos respectivos.*

En virtud de lo anterior, no son aplicables al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, las disposiciones de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Artículo 71.- *Con el objeto de preservar y fortalecer el ahorro de los derechohabientes depositado en su subcuenta de vivienda y atendiendo los balances necesarios que su naturaleza social exige, el Instituto brindará opciones que ayuden a los acreditados a conservar su patrimonio, por lo que el Instituto llevará a cabo la recuperación de los créditos que hubiera otorgado partiendo de un esquema de Cobranza Social aprobado por el Consejo de Administración.*

Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento (CUOEF)

Artículo 5.- *Será responsabilidad del Titular del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate, como parte de la estrategia del propio Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, el que exista congruencia entre los objetivos, lineamientos y políticas, la infraestructura de apoyo y las funciones de originación y administración del crédito dentro del referido Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento. Al efecto, deberá informar, cuando menos una vez al año al Consejo sobre la problemática que genere desviaciones en la estrategia de crédito y las acciones orientadas a solventarla, así como también respecto de los recursos humanos, materiales y económicos que se destinen a garantizar una adecuada administración de la Cartera Crediticia.*

Artículo 169.- *La Dirección General será la responsable de la debida implementación del Sistema de Control Interno; lo anterior, en el ámbito de las funciones que correspondan a dicha dirección.*

En la implementación deberá procurarse que su funcionamiento sea acorde con las estrategias y fines del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada.

Al efecto, a la Dirección General, en adición a lo señalado en estas disposiciones, le corresponderá llevar a cabo las actividades siguientes:

I. Elaborar, revisar y, en su caso, actualizar o proponer la actualización, para someter a la consideración del Comité de Auditoría y posterior presentación al Consejo, por lo menos una vez al año o con frecuencia mayor de acuerdo a lo determinado al efecto por el propio Consejo, los objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno, así como el Plan de Continuidad de Negocio.

II. Elaborar, revisar o proponer la actualización del Código de Ética para su presentación, en su caso, al Consejo.

Lo anterior, con excepción del Infonavit, toda vez que dicha facultad corresponderá a la Comisión de Vigilancia.

III. Elaborar, revisar o proponer la actualización de los manuales del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate, definiendo las áreas o personal responsable de las actividades respectivas.

IV. Identificar y evaluar los factores internos y externos que puedan afectar la consecución de las estrategias, fines y metas que el propio Organismo de Fomento o Entidad de Fomento haya establecido.

V. Prever las medidas que se estimen necesarias para que las transacciones u operaciones del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento y el Sistema de Control Interno, sean congruentes entre sí, adoptando, entre otras, las medidas siguientes:

a) Diseñar para aprobación del Consejo, la estructura organizacional del correspondiente Organismo de Fomento o Entidad de Fomento y sus modificaciones, observando para ello las políticas generales en la materia elaboradas por el Titular y sujetas a la consideración del Comité de Auditoría, a que hace referencia la fracción I del artículo 161 de las presentes disposiciones.

Tratándose del Infonavit, la aprobación de la estructura organizacional corresponderá a la Asamblea a propuesta del Consejo.

Al efecto, dicha estructura deberá contemplar, cuando menos, los aspectos siguientes:

Las facultades generales o específicas otorgadas al personal, preservando una adecuada segregación y delegación de funciones, por línea de producto, tipo de operación, monto, nivel jerárquico, áreas, Unidades de Negocios o administrativas y Comités, entre otros criterios de clasificación, así como sus restricciones.

2. La definición de áreas y niveles jerárquicos del personal del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento, asegurándose que sus responsabilidades sean acordes con sus facultades.

3. La delimitación de facultades entre el personal que autorice, ejecute, vigile, evalúe, registre y contabilice las transacciones, evitando su concentración en una misma persona y un posible conflicto de interés.

4. La descripción general de las funciones de Contraloría Interna a que se refiere el artículo 172 de estas disposiciones, indicando la estructura y las características generales para su desarrollo, así como las medidas establecidas para evitar que se presenten conflictos de interés en su desempeño.

b) Diseñar los canales de comunicación y de flujo de información entre las distintas unidades y áreas del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, que tengan por objeto, al menos, lo siguiente:

1. Generar información financiera, económica, contable, jurídica y administrativa, así como la relativa al seguimiento de los mercados financieros, relevante para la toma de decisiones. Dicha información deberá formularse de manera tal que facilite su uso y permanente actualización.

2. Proporcionar información en forma oportuna al personal que corresponda conforme a su nivel jerárquico y facultades.

3. *Procesar, utilizar y conservar información relativa a cada transacción, con grado de detalle suficiente, utilizando mecanismos de seguridad que permitan su consulta solo al personal autorizado y que limiten su modificación.*

4. *Proporcionar en tiempo y forma, información a las autoridades financieras competentes, conforme a lo establecido en las disposiciones legales aplicables.*

c) *Proveer mecanismos para que las diversas actividades en el Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, se lleven a cabo por personal que cuente con la calidad técnica y experiencia necesarias, así como con honorabilidad, para lo cual deberá efectuar una evaluación del personal periódicamente.*

d) *Proveer a todas las áreas del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, de los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación y de los manuales de acuerdo a su ámbito de competencia, así como difundirlos oportunamente.*

e) *Contar con programas de verificación del cumplimiento del Sistema de Control Interno, así como de las políticas y procedimientos en materia de control interno establecidos en los distintos manuales.*

f) *Proteger la integridad y adecuado mantenimiento de los sistemas informáticos, incluidos los sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, así como la inalterabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información procesada, almacenada y transmitida por los mismos, determinando los mecanismos de respaldo de la información en caso fortuito o de fuerza mayor, así como los planes de contingencia que permitan asegurar la capacidad y continuidad de los sistemas.*

g) *Proponer medidas para evitar que terceros o personal del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, los utilicen para la comisión de actos ilícitos o irregularidades.*

h) *Procurar que se observen procedimientos, estructuras organizacionales y políticas de seguridad informática adecuadas al Organismo de Fomento o Entidad de Fomento.*

VI. *Prever las medidas que se estimen necesarias a fin de que los sistemas informáticos que utilicen los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento para realizar sus operaciones y para la prestación de servicios al público, cumplan con lo siguiente:*

a) *Realicen, en todo momento, las funciones para las que fueron diseñados, desarrollados o adquiridos.*

b) *Estén debidamente documentados sus procesos y aplicaciones, incluyendo su metodología de desarrollo, así como los registros de sus cambios.*

c) Sean probados antes de ser implementados, al realizar cambios sobre los mismos, así como al aplicar actualizaciones, utilizando mecanismos de control de calidad.

d) Cuenten con las licencias o autorizaciones de uso y hayan sido probados antes de ser implementados.

e) Cuenten con controles tanto de seguridad que protejan la confidencialidad de la información, como de acceso para garantizar la integridad de los sistemas y de la información generada, almacenada y transmitida por estos. Dichas medidas serán acordes con el grado de criticidad de la información.

f) Minimicen el riesgo de interrupción de la operación con base en mecanismos de respaldo y procedimientos de recuperación de la información, así como de la infraestructura tecnológica para su procesamiento.

g) Mantengan registros de auditoría, incluyendo la información detallada de la operación o actividad efectuadas por los usuarios, acorde con lo señalado en el Capítulo IV del Título Segundo de las presentes disposiciones, en particular en lo relativo a la administración del riesgo tecnológico, así como los procedimientos para su revisión periódica.

h) Contemplan, incluyendo toda su infraestructura tecnológica, la realización de pruebas tendientes a detectar vulnerabilidades de los medios electrónicos, de telecomunicaciones y equipos automatizados, que prevengan el acceso y uso no autorizado. Dichas pruebas se realizarán cuando menos una vez al año o cuando efectúen modificaciones sustantivas en la infraestructura tecnológica.

VII. Cumplir las medidas correctivas y preventivas determinadas por el Consejo o el Comité de Auditoría de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, relacionadas con las deficiencias o desviaciones del Sistema de Control Interno, debiendo circunstanciar en un registro especial los actos y hechos que motiven dichas medidas.

VIII. Dictar las medidas necesarias para que en el manejo de la información relativa a los clientes o derechohabientes se conserve su confidencialidad conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Asimismo, el Titular será el encargado de elaborar y presentar al Consejo, para su aprobación, las políticas para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

El Titular informará por escrito, al menos anualmente, al Consejo sobre el desempeño de las actividades a que se refiere el presente artículo, así como del funcionamiento del Sistema de Control Interno en su conjunto.

El citado informe también será remitido al Comité de Auditoría, para su posterior envío a la Comisión de Vigilancia del Infonavit para su dictaminación.

Artículo 172.- *Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán desarrollar permanentemente las funciones de Contraloría Interna que consistirán, por lo menos, en el desempeño cotidiano y permanente de las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles que:*

I. Propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al Organismo de Fomento o a la Entidad de Fomento en la realización de sus operaciones.

II. Permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento y en apego a las disposiciones legales aplicables.

III. Propicien el correcto funcionamiento de los sistemas de procesamiento de información conforme a las políticas de seguridad, así como la elaboración de información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, incluyendo aquella que deba proporcionarse a las autoridades competentes, y que coadyuve a la adecuada toma de decisiones.

IV. Tengan como finalidad el verificar que los procesos de conciliación entre los sistemas de operación y contables sean adecuados.

V. Preserven la seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada o almacenada en los sistemas informáticos y de telecomunicaciones de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, así como la aplicación de las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada en materia de seguridad informática.

Artículo 180.- *Los Organismos de Fomento deberán documentar en manuales las políticas y procedimientos para la realización de las actividades de Recaudación y Fiscalización, así como determinar los mecanismos para su control, inspección, revisión y comprobación. En el desarrollo de las mencionadas actividades, se deberá especificar la participación de los distintos órganos colegiados y áreas del Organismo de Fomento de que se trate, procurando en todo momento establecer una adecuada segregación de funciones que aseguren la independencia en la realización de sus respectivas actividades, para evitar conflictos de interés.*

El Titular será el responsable de la congruencia entre las políticas y procedimientos y la infraestructura de apoyo al interior de los Organismos de Fomento. Adicionalmente, deberá informar cuando menos una vez al año al Consejo, sobre la

problemática que, en su caso, genere desviaciones, así como las estrategias y las acciones orientadas a solventarla.

Artículo 187.- *El cómputo para determinar los Requerimientos Totales por Pérdidas Inesperadas se realizará considerando las Operaciones de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, sumando los Requerimientos por Pérdidas Inesperadas de los grupos de riesgos de crédito, de mercado y operacional que se establecen en el presente título.*

Los Requerimientos por Pérdidas Inesperadas para los grupos de riesgo de crédito, de mercado y operacional, se determinarán con base en los saldos al último día del mes.

Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán considerar el monto de su patrimonio para determinar su capacidad para asumir riesgos de crédito, de mercado y operacional.

En caso de que los Requerimientos Totales por Pérdidas Inesperadas sean mayores al patrimonio de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, estos deberán constituir las Reservas por Pérdidas Inesperadas por el monto faltante.

Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, constituirán y registrarán en su contabilidad la diferencia positiva a la que se refiere el párrafo anterior, siguiendo el tratamiento que los Criterios Contables establecen para el reconocimiento, presentación y revelación de provisiones.

Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento efectuarán el cómputo a que se refiere el presente artículo una vez al mes y deberán proporcionarlo a la Comisión. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión verificará dicho cómputo, asimismo podrá resolver que algún Organismo de Fomento o Entidad de Fomento efectúe el cómputo para determinar el cumplimiento de los Requerimientos Totales para Pérdidas Inesperadas, con mayor periodicidad y en cualquier fecha, cuando a juicio de la Comisión se estime que entre los días que van de un cómputo a otro, el Organismo de Fomento o Entidad de Fomento está asumiendo riesgos notoriamente mayores a los que muestren las cifras de cierre de mes.

Para los efectos del párrafo anterior, los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán proporcionar a la Comisión la información que les requiera, en la forma y plazos establecidos por la propia Comisión, incluyendo formularios y ayudas operativas. Dicha información, en su caso, tendrá que reportarse debidamente valuada conforme a lo establecido en el artículo 186 de las presentes disposiciones.

El cómputo a que se refiere este artículo se efectuará en moneda nacional, de conformidad con lo siguiente:

I. El cálculo de la equivalencia en moneda nacional de dólares de los Estados Unidos de América se realizará tomando en cuenta el tipo de cambio del día último del mes. Tratándose de cualquier otra moneda extranjera se convertirá a dólares de los Estados Unidos de América. En todo caso, los tipos de cambio serán los aplicables conforme a lo dispuesto en los Criterios Contables.

II. El cálculo de la equivalencia en moneda nacional de las UDIs se realizará tomando en cuenta el valor en pesos de la UDI, al día último del mes, considerando para ello el valor en pesos de la UDI que el Banco de México publica en el Diario Oficial de la Federación.

La Comisión resolverá respecto de los coeficientes de cargo por riesgo de mercado, porcentajes de ponderación de riesgo de crédito, el procedimiento para determinar el cargo por riesgo operacional, y el procedimiento para determinar el valor de conversión aplicables, en caso de que se presenten Operaciones que hubieren sido autorizadas por la Comisión y que no estén comprendidas en el presente título.

Artículo 331.- *Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán proporcionar a la Comisión con la periodicidad establecida en los artículos siguientes, la información financiera que se adjunta a las presentes disposiciones como Anexo 40, la cual se identifica con las series y tipos de reportes que a continuación se relacionan:*

Serie R01 Catálogo mínimo

A-0111 Catálogo mínimo Entidades de Fomento

A-0112 Catálogo mínimo Fovissste

A-0113 Catálogo mínimo Infonacot

A-0114 Catálogo mínimo Infonavit

Serie R04 Cartera de crédito

Situación financiera

A-0411 Cartera por tipo de crédito

A-0415 Saldos promedio, intereses y comisiones por cartera de crédito

A-0417 Calificación de la cartera de crédito y estimación preventiva para riesgos crediticios

A-0419 Movimientos en la estimación preventiva para riesgos crediticios

A-0420 Movimientos en la cartera vencida

A-0424 Movimientos en la cartera vigente

Crédito al consumo

B-0435 Altas de créditos otorgados

B-0436 Seguimiento de créditos otorgados

B-0437 Bajas de créditos otorgados

Cartera comercial

Información detallada de operaciones de segundo piso y garantías

C-0447 Seguimiento de garantías

Información detallada (con metodología de pérdida esperada)

C-0450 Garantes y garantías para créditos comerciales

C-0453 Alta de créditos a cargo de entidades federativas y municipios

C-0454 Seguimiento de créditos a cargo de entidades federativas y municipios

C-0455 Probabilidad de incumplimiento de créditos a cargo de entidades federativas y municipios

C-0456 Severidad de la pérdida de créditos a cargo de entidades federativas y municipios

C-0457 Baja de créditos a cargo de entidades federativas y municipios

C-0458 Alta de créditos a cargo de Entidades Financieras

C-0459 Seguimiento de créditos a cargo de Entidades Financieras que calculan su calificación con base en pérdida esperada

C-0460 Probabilidad de incumplimiento de créditos a cargo de Entidades Financieras

C-0461 Severidad de la pérdida de créditos a cargo de Entidades Financieras

C-0462 Baja de créditos a cargo de Entidades Financieras

C-0463 Alta de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial con ventas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0464 Seguimiento de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial con ventas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0465 Probabilidad de incumplimiento de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial con ventas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0466 Severidad de la pérdida de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial con ventas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0467 Baja de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial con ventas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0468 Alta de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial, con ventas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0469 Seguimiento de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial, con ventas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0470 Probabilidad de incumplimiento para créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial, con ventas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades F

C-0471 Severidad de la pérdida de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial, con ventas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0472 Baja de créditos a cargo de personas morales y físicas con actividad empresarial, con ventas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs, distintas a entidades federativas, municipios y Entidades Financieras

C-0473 Alta de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs

C-0474 Seguimiento de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs

C-0475 Probabilidad de incumplimiento para créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs

C-0476 Severidad de la pérdida de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y

empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs

C-0477 Baja de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales menores a 14 millones de UDIs

C-0478 Alta de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs

C-0479 Seguimiento de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs

C-0480 Probabilidad de incumplimiento para créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs

C-0481 Severidad de la pérdida de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs

C-0482 Baja de créditos a cargo del gobierno federal y organismos descentralizados federales, estatales y municipales, partidos políticos y empresas productivas del Estado con ventas netas o ingresos netos anuales mayores o iguales a 14 millones de UDIs.

Información detallada de créditos otorgados a proyectos de inversión con fuente de pago propia

C-0483 Alta de créditos otorgados a proyectos de inversión cuya fuente de pago esté constituida únicamente por los ingresos o derechos de cobro que deriven de la realización, puesta en marcha o explotación del proyecto

C-0484 Seguimiento de créditos otorgados a proyectos de inversión cuya fuente de pago esté constituida únicamente por los ingresos o derechos de cobro que deriven de la realización, puesta en marcha o explotación del proyecto

C-0485 Baja de créditos otorgados a proyectos de inversión cuya fuente de pago esté constituida únicamente por los ingresos o derechos de cobro que deriven de la realización, puesta en marcha o explotación del proyecto

Información detallada de créditos otorgados al amparo de programas nacionales de financiamiento del desarrollo y de fomento

C-0486 Alta de créditos otorgados al amparo de programas nacionales de financiamiento del desarrollo y de fomento

C-0487 Seguimiento de créditos otorgados al amparo de programas nacionales de financiamiento del desarrollo y de fomento

C-0488 Baja de créditos otorgados al amparo de programas nacionales de financiamiento del desarrollo y de fomento

Cartera a la vivienda

H-0491 Altas y reestructuras de créditos a la vivienda

H-0492 Seguimiento de créditos a la vivienda

H-0493 Baja de créditos a la vivienda

Serie R06 Bienes adjudicados

A-0611 Bienes adjudicados

Serie R08 Colocación de valores y otros préstamos

A-0811 Colocación de valores y préstamos bancarios y de otros organismos

A-0815 Préstamos bancarios y de otros organismos estratificados por plazos al vencimiento

Serie R10 Reclasificaciones

A-10111 Reclasificaciones en el balance general Entidades de Fomento

A-10112 Reclasificaciones en el balance general Fovissste

A-10113 Reclasificaciones en el balance general Infonacot

A-10114 Reclasificaciones en el balance general Infonavit

A-10121 Reclasificaciones en el estado de resultados Entidades de Fomento

A-10122 Reclasificaciones en el estado de resultados Fovissste

A-10123 Reclasificaciones en el estado de resultados Infonacot

A-10124 Reclasificaciones en el estado de resultados Infonavit

Serie R12 Consolidación

A-12171 Consolidación del balance general de la Entidad de Fomento con fideicomisos en UDIs

A-12172 Consolidación del balance general de Fovissste con fideicomisos en UDIs

A-12173 Consolidación del balance general de Infonacot con fideicomisos en UDIs

A-12174 Consolidación del balance general de Infonavit con fideicomisos en UDIs

A-12181 Consolidación del estado de resultados de la Entidad de Fomento con fideicomisos en UDIs

A-12182 Consolidación del estado de resultados de Fovissste con fideicomisos en UDIs

A-12183 Consolidación del estado de resultados de Infonacot con fideicomisos en UDIs

A-12184 Consolidación del estado de resultados de Infonavit con fideicomisos en UDIs

A-12191 Consolidación del balance general de la Entidad de Fomento con sus subsidiarias

A-12192 Consolidación del balance general de Fovissste con sus subsidiarias

A-12193 Consolidación del balance general de Infonacot con sus subsidiarias

A-12194 Consolidación del balance general de Infonavit con sus subsidiarias

A-12201 Consolidación del estado de resultados de la Entidad de Fomento con sus subsidiarias

A-12202 Consolidación del estado de resultados de Fovissste con sus subsidiarias

A-12203 Consolidación del estado de resultados de Infonacot con sus subsidiarias

A-12204 Consolidación del estado de resultados de Infonavit con sus subsidiarias

Serie R13 Estados financieros

A-1311 Estado de variaciones en el patrimonio contable

A-1316 Estado de flujos de efectivo

B-13211 Balance general Entidades de Fomento

B-13212 Balance general Fovissste

B-13213 Balance general Infonacot

B-13214 Balance general Infonavit

B-1322 Estado de resultados

Serie R14 Información cualitativa

A-1412 Funcionarios, empleados, jubilados, personal por honorarios y sucursales

Serie R16 Riesgos

B-1621 Portafolio global de juicios

Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento requerirán de la previa autorización de la Comisión para la apertura de nuevos conceptos o niveles que no se encuentren contemplados en las series que correspondan, exclusivamente para el envío de información de las nuevas operaciones que les sean autorizadas en términos de la legislación relativa, para lo cual solicitarán la referida autorización mediante escrito libre dentro de los quince días hábiles siguientes a la autorización de las nuevas operaciones. Asimismo, en caso de que por cambios en la normativa aplicable, se requiera establecer conceptos o niveles adicionales a los previstos en las presentes disposiciones, la Comisión hará del conocimiento de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento la apertura de los nuevos conceptos o niveles respectivos.

En los dos casos previstos en el párrafo anterior, la Comisión a través del SITI, notificará a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento el mecanismo de registro y envío de la información correspondiente.

Artículo 338.- *Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento entregarán trimestralmente los estados financieros básicos, elaborados, aprobados y suscritos de conformidad con lo señalado en los artículos 301 al 305 de las presentes disposiciones, con cifras a los meses de marzo, junio y septiembre de cada año, dentro del mes inmediato siguiente al de su fecha. Dicha información deberá entregarse en forma impresa a la Comisión.*

Tratándose de los estados financieros básicos anuales dictaminados de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, elaborados, aprobados y suscritos igualmente conforme a lo previsto en estas disposiciones, deberán entregarse a la Comisión dentro de los sesenta días naturales siguientes al cierre del ejercicio correspondiente. Adicionalmente, se proporcionará un informe general sobre las actividades del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, dentro de los ciento veinte días naturales siguientes a dicho cierre.

Los estados financieros básicos a que se refiere este artículo, deberán acompañarse con la documentación de apoyo que esta Comisión establezca, debiendo igualmente contar con la aprobación del Consejo, bajo la responsabilidad de los funcionarios o directivos que lo suscriban.

Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, aun y cuando la aprobación de los estados financieros a que se refieren los párrafos primero y segundo del presente artículo, no se haya llevado a cabo por el Consejo, deberán entregarlos a la Comisión según lo dispuesto en este artículo, indicando en todo caso tal circunstancia, eliminando la anotación de que fueron aprobados por dichas instancias. Lo anterior, sin perjuicio de que deberán remitirlos nuevamente dentro

de los cinco días naturales siguientes a la fecha de la sesión del Consejo en que tal aprobación se produzca.

Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

ARTÍCULO 21. *Respecto a la implantación y cumplimiento del Sistema de Control Interno, tendrá las siguientes facultades y funciones:*

II. Previa autorización de la Dirección General, proponer a la consideración del Comité de Auditoría para aprobación del Consejo de Administración, las actualizaciones a los Lineamientos Generales en materia de Control Interno que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento, por lo menos una vez al año

