

# ***Informe Anual de Sustentabilidad 2013***

IAS 2013  
Infonavit

## ***Infonavit***



## Tabla de contenido

<b>Carta del Director General</b>	<b>3</b>
<b>Acerca de este informe</b>	<b>3</b>
Materialidad	5
Cronología del Instituto	11
<b>Perfil de la organización</b>	<b>20</b>
¿Qué es el Infonavit?	20
Nueva estrategia	20
Tablero de gestión	22
Presencia en el mercado	23
Productos y servicios	24
<b>RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>28</b>
<b>Gobierno institucional</b>	<b>38</b>
Visión	38
Misión	38
Objetivos Institucionales	38
Valores	38
Código de Ética	39
<b>Estructura de los Órganos de Gobierno</b>	<b>47</b>
Convenios de colaboración	53
<b>Desempeño Ambiental</b>	<b>59</b>
Acciones Relevantes	59
<b>Desempeño Social</b>	<b>105</b>
Desempeño interno	105
Desempeño Externo	118
<b>Desempeño Económico</b>	<b>127</b>
<b>Índice GRI</b>	<b>130</b>
<b>Anexos.</b>	<b>136</b>
Carta de verificación Externa	136
Materiality Maters Check	138

## Carta del Director General

G4-1

En el Infonavit conocemos la estrecha relación que existe entre la calidad de vida y la configuración de ciudades compactas en donde existan opciones de vivienda bien ubicada, con los servicios necesarios, más y mejores espacios públicos así como soluciones integrales de movilidad; derivado de esto, reafirmamos el objetivo primordial de nuestras acciones, el bienestar de cada uno de nuestros trabajadores y su familia.

Por otro lado, el Instituto se ha consolidado como una de las instituciones hipotecarias más grandes del mundo: es la primera entidad financiera en términos de administración de cartera y la cuarta más importante en originación de créditos. Con una participación de 74% en el mercado hipotecario nacional, es el actor más importante en cuanto a activos se refiere.

Así, el Instituto logra participar en el logro de compromisos nacionales relacionados con la sustentabilidad y el desarrollo social a nivel local y ante la comunidad internacional, con una mayor responsabilidad para promover programas y proyectos con visión de largo plazo, identificando los temas prioritarios que desde nuestro ámbito podemos promover.

Hemos trabajado en una mejor vinculación y desarrollo de nuestros grupos de interés como los proveedores, empresariado en general y los trabajadores, así como el reconocimiento de su importancia en la sociedad por su capacidad de generar valor, inversiones y empleos a lo largo de toda la cadena productiva. En este sentido, seguimos avanzando mediante el diseño de mecanismos formales de consulta y mejora continua.

De la misma forma, el Instituto continúa trabajando para el desarrollo de estrategias que logren alinear a los grupos antes mencionados con la Política Nacional de Vivienda y poder garantizar procesos y servicios de excelencia a nuestros derechohabientes y acreditados.

Por otro lado, continuaremos trabajando para que todos los colaboradores dentro de nuestra organización conozcan y apliquen en sus actividades y entorno familiar los principios y prácticas que inspiran la responsabilidad social y el desarrollo sustentable.

Relacionado con lo anterior y en línea con nuestra filosofía de mejora continua y adherido a mejores prácticas, el Instituto ha emitido el presente Informe Anual de Sustentabilidad para el periodo Enero- Diciembre 2013 en la nueva versión G4 del Global Reporting Initiative, estándar más difundido en reportes de sustentabilidad.

México se construye todos los días, en cada instante, en cada lugar; el Infonavit es pieza fundamental en esta construcción. Queremos elevar aún más la calidad de vida de las familias para lograr un país más próspero, de mayores oportunidades y de mayor bienestar. Ahora es cuando hay que aspirar a un mejor Infonavit, que siga siendo una gran base en la edificación de un mejor México.

Atentamente  
Alejandro Murat Hinojosa

## Acerca de este informe

G4-28 / G4-29 / G4-30/ G4-32

Consciente de la importancia de informar a la sociedad en forma sistemática los avances y los retos que año con año enfrenta el Infonavit en materia económica, ambiental y social, se asume el compromiso en publicar periódicamente los aspectos relacionados con el Instituto, presentando su quinto Informe Anual de Sustentabilidad para el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2013 con base en las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 y suplemento sectorial para servicios financieros y con la opción de conformidad Esencial (CORE).

G4-31

Agradecemos de antemano que cualquier comentario sobre la información plasmada en el presente informe sea enviado a la siguiente dirección electrónica: [internosustentabilidad@infonavit.org.mx](mailto:internosustentabilidad@infonavit.org.mx) en donde nos comprometemos a atenderlo con oportunidad o a través de nuestras oficinas ubicadas en Barranca del Muerto Núm. 280, 4° piso, Col. Guadalupe Inn. México D.F.

G4-33

Con base en los principios de la versión G4 de GRI, el suplemento sectorial para servicios financieros y por el requerimiento de nuestro director general, el presente informe fue verificado por un tercero independiente y sometido para su revisión al Materiality Matters Check para validar la opción de reporte y certeza de los datos presentados.

El alcance de esta verificación es reflejado dentro de la carta de verificación que proporciona el proveedor.

## Materialidad

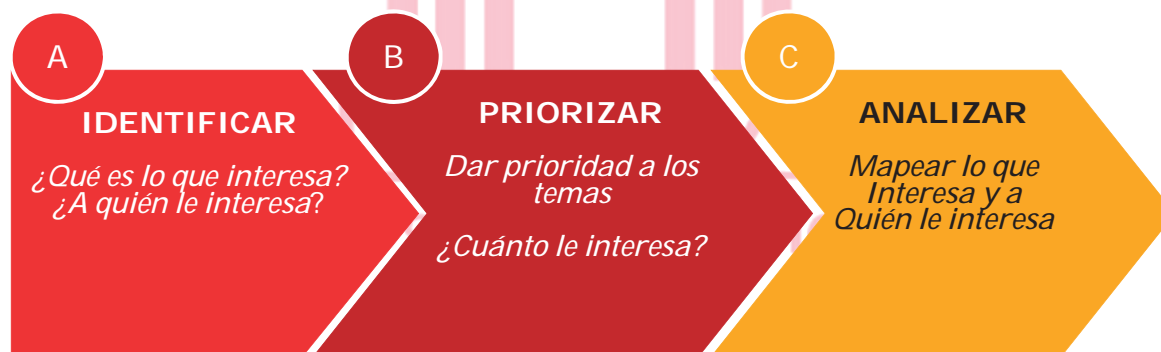
En el marco de ser una organización pionera en temas relevantes de sustentabilidad y apego a lineamientos internacionales, el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), realizó un estudio de materialidad aplicando los lineamientos de la *Global Reporting Initiative* (GRI G4).

Este análisis facilita el involucramiento de los grupos de interés del Infonavit y la identificación de aspectos clave inherentes a las actividades de la organización desde la perspectiva económica, ambiental, social, así como de ética y gobierno institucional.

El objetivo de esta análisis fue el de identificar los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos del Infonavit y los aspectos que podrían influir en las decisiones de los Grupos de interés.

G4-18

Los contenidos y temas relevantes del presente informe, está basado en los principios de definición de la Global Reporting Initiative G4 (materialidad, inclusión de grupos de interés, contexto de sustentabilidad y exhaustividad), en este contexto el proceso consistió en un análisis de materialidad considerando tres fases clave con el siguiente enfoque metodológico:



### A) Identificar

1. Análisis de la organización respecto a los aspectos o temas relevantes.
2. Identificación de grupos de interés por parte el personal clave y estratégico del Infonavit.
3. Una vez identificados los grupos de interés externos para el Instituto, se diseñó una encuesta para identificar los temas o aspectos relevantes.
4. Las encuestas fueron aplicadas a los grupos de interés previamente identificados.

### B) Priorizar

1. Se analizaron las respuestas derivadas de las encuestas aplicadas a los grupos de interés.
2. Se clasificó de acuerdo con valores asignados para cada aspecto o tema relevante.

3. Los temas relevantes fueron filtrados por categoría y grupo de interés, considerando solo las respuestas con la calificación: **muy relevante**.
4. Por cada tipo de Grupo de Interés y Categoría se calculó un promedio aritmético del número de veces que un tema fuera considerado como **muy relevante**.

C) **Analizar**

1. Una vez concluida la fase anterior, se organizó la información de temas **muy relevantes** iguales o superiores al promedio aritmético, con su respectiva Categoría y grupos de interés, con la finalidad de determinar el nivel de influencia que ejercen los grupos de interés sobre los temas "muy relevantes" seleccionados. De acuerdo con GRI G4 *"Para aplicar el principio de Materialidad es necesario evaluar la influencia de cada aspecto en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés y la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización"*.
2. Se mapeo la influencia vs importancia, para esto se consideraron los temas muy relevantes, identificados previamente y derivado del filtro de acuerdo con el promedio aritmético antes referido. A estos temas se les asignó un valor para su evaluación. Esta misma lista de Categorías y aspectos fueron evaluados por el Infonavit para otorgar la importancia de los aspectos con los valores que a anteriormente se mencionaron.
3. Derivado del análisis anterior, se obtuvo por categoría y aspecto la matriz (gráfico) de relevancia de acuerdo con los intereses y expectativas de los grupos de interés (influencia) y del Infonavit (importancia). Finalmente, se hizo un mapeo de aspectos más relevantes con los criterios de GRIG4.

G4-19 / G4-21

Para vincular los aspectos que se evaluaron en este análisis, se tomaron los aspectos con más relevancia. La vinculación se realizó con los **contenidos básicos específicos de GRI G4** de acuerdo con sus categorías, aspectos, enfoques de gestión e indicadores correspondientes.

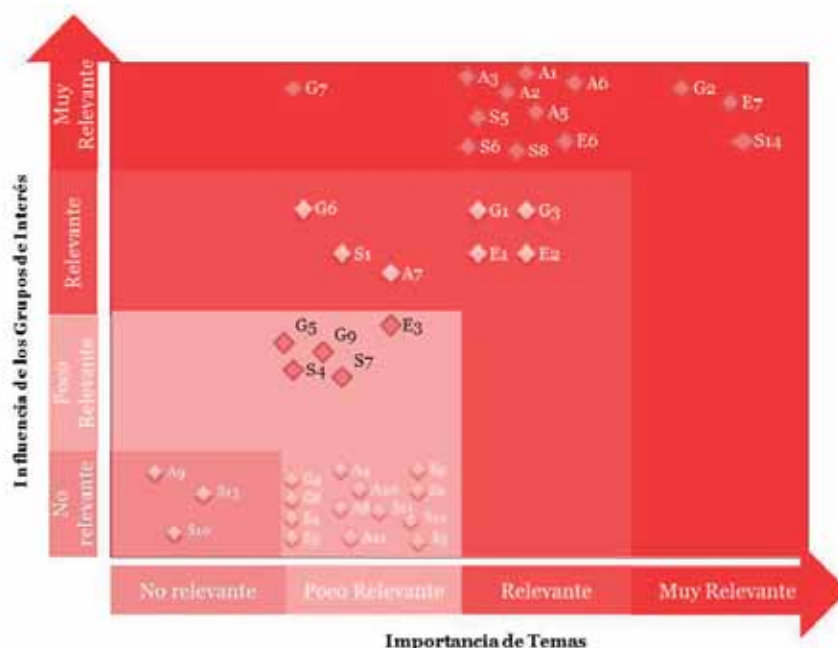
Los aspectos materiales que fueron identificados durante el proceso de definición de contenido son los siguientes:

CATEGORÍA	ASPECTO GRI G4	INDICADORES GRI G4
<b>Económica</b>	Desempeño económico	EC1, EC2
	Consecuencias económicas indirectas	EC7, EC8
<b>Ambiental</b>	Energía	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7
	Agua	EN8, EN9, EN10
	Emisiones	EN19

	Efluentes y residuos	EN23, EN25
	Productos y servicios	EN27 y EN28
	Cumplimiento regulatorio	EN29
	General	EN31
<b>Social</b>	Comunidades locales	SO1, SO2
	Lucha contra la corrupción	SO3, SO4, SO5
	Política pública	SO6
	Cumplimiento	SO8
	Evaluación de proveedores en materia derechos humanos	HR11
	Capacitación y educación	LA9, LA10, LA11
	Mecanismo de reclamación sobre prácticas laborales	LA16
	Salud y seguridad de los clientes	PR2
	Etiquetado de los productos y servicios	PR5
	Privacidad de los cliente	PR8
	Cumplimiento regulatorio	PR9
	Cartera de productos (sectorial)	FS7, FS8, FS5

Estos aspectos son considerados materiales fuera de la organización, es decir, son considerados para los grupos de interés externos como lo son proveedores y derechohabientes-acreditados.

Los temas que surgieron del análisis fueron situados en un esquema que los ubica en términos de su influencia e importancia para los grupos de interés; reflejando de manera integrada las categorías y aspectos.



G1: Código de ética.

G2: Lucha contra la corrupción.

G3: Análisis de riesgos y oportunidades en sustentabilidad.

G6: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficio social y/o ambientales.

G7: Interacciones con derechohabientes / acreditados y del Infonavit en relación con los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.

A1: Manejo de agua (extracción, uso, reciclaje).

A2: Manejo de residuos (sólidos urbanos, manejo especial y peligrosos).

A3: Consumo de energía y programas de ahorro en las instalaciones.

A5: Ecotecnología (paneles solares y focos ahorradores).

A6: Productos verdes (Hipotecas verdes y programa de vivienda sustentable).



A7: Inversión del Infonavit en infraestructura y tecnología para protección del medio ambiente.
E1: Valor económico generado.
E2: Implicaciones económicas debido al cambio climático.
E6: Total de créditos otorgados.
E7: Resultados financieros.
S1: Impactos positivos y negativos sobre las comunidades cercanas a las instalaciones del Infonavit.
S5: Capacitación al personal del Infonavit y proveedores.
S6: Evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Infonavit.
S8: Satisfacción de derechohabientes y acreditados.
S14: Reclamaciones por fuga de datos de derechohabientes y acreditados

Hogares con valor

G4-20

La cobertura de los aspectos materiales considerados dentro de este informe son las operaciones clave del Instituto considerando las 31 delegaciones regionales, las cuales son:

▶ Delegación Regional Aguascalientes	▶ Delegación Regional Morelos
▶ Delegación Regional Baja California	▶ Delegación Regional Nayarit
▶ Delegación Regional Baja California Sur	▶ Delegación Regional Nuevo León
▶ Delegación Regional Campeche	▶ Delegación Regional Oaxaca
▶ Delegación Regional Chiapas	▶ Delegación Regional Puebla
▶ Delegación Regional Chihuahua	▶ Delegación Regional Querétaro
▶ Delegación Regional Coahuila	▶ Delegación Regional Quintana Roo
▶ Delegación Regional Colima	▶ Delegación Regional San Luis Potosí
▶ Delegación Regional Durango	▶ Delegación Regional Sinaloa
▶ Delegación Regional Estado de México	▶ Delegación Regional Sonora
▶ Delegación Regional Guanajuato	▶ Delegación Regional Tabasco
▶ Delegación Regional Guerrero	▶ Delegación Regional Tamaulipas
▶ Delegación Regional Hidalgo	▶ Delegación Regional Tlaxcala
▶ Delegación Regional Jalisco	▶ Delegación Regional Veracruz
▶ Delegación Regional Metropolitana Valle de México	▶ Delegación Regional Yucatán
▶ Delegación Regional Michoacán	▶ Delegación Regional Zacatecas

G4-22/ G4-23

Los datos contenidos en este informe son comparables con los contenidos en el informe anterior, tomando en cuenta la cobertura, métodos de valoración y expresión de indicadores incluidos en el informe respecto a años anteriores cambio a la nueva versión de la guía GRI G4, sin afectar la comparabilidad entre periodos. Los informes anteriores fueron reportados de manera anual y están disponibles para su consulta así como información adicional, en nuestra página de Internet: <http://infonavitpublica.org.mx/2013/?q=node/359>.



Hogares con valor

## *Chronology of the Institute*

### 1972-1980

Este año se funda el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit).

El 21 de abril de 1972 se promulga la Ley del Infonavit, con la que se da cumplimiento al derecho a la vivienda de los trabajadores establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el 5 de febrero de 1917, fecha de su promulgación. La forma consistió en reunir en un fondo nacional las aportaciones patronales del 5% del salario de cada uno de los trabajadores que tuvieran contratados para darles la oportunidad de obtener un crédito de vivienda o el derecho a que sus ahorros les sean devueltos.

El 1 de mayo, Jesús Silva-Herzog asume el cargo de director general del Infonavit. Se diseña una estructura organizacional, se recluta y selecciona al personal idóneo; se elaboran reglamentos, manuales, normas, políticas, proyectos, programas y todo lo necesario para responder al enorme reto de otorgar créditos para vivienda.

Durante esa administración, el Infonavit otorga 88 mil créditos y construye igual número de viviendas, lo que requirió la selección y adquisición de los terrenos, los estudios preliminares y los diseños de las viviendas, hasta la búsqueda y selección de constructoras, y el presupuesto, ejecución y supervisión de las obras.

En 1973 se otorgan 20 mil créditos, se financia la construcción de más de 50 mil viviendas y se comienzan los trabajos para la construcción de las más de 5 mil unidades que conforman el conjunto Iztacalco, al oriente de la ciudad de México

En 1974 se inician los trabajos para construir el edificio sede del Infonavit en la colonia Guadalupe Inn, al sur de la ciudad de México, y se inaugura el Centro de Cómputo del Infonavit en Barranca del Muerto.

Asimismo, se extienden a 89 ciudades los programas de crédito y de financiamiento para la construcción de viviendas.

Se otorgan más de 56 mil créditos, casi tres veces más que el año anterior.

El 1 de mayo se inauguran las oficinas centrales del Infonavit, en Barranca del Muerto 280, ciudad de México. El edificio es obra de Teodoro González de León y Abraham Zab Ludowsky.

Se crean unidades administrativas básicas, como la Coordinación del Valle de México y la Auditoría Interna, con el objetivo de mejorar el control y las actividades del Infonavit.

Se modifica el sistema de pago de los créditos para que los trabajadores de bajos ingresos puedan adquirir una vivienda digna; el financiamiento para la construcción de viviendas

muestra una expansión muy significativa.

La presencia del Infonavit era ya una realidad en todo el país: durante los últimos seis meses de 1975, se entrega, en promedio, un conjunto habitacional cada cuatro días y, en total, el número de viviendas terminadas asciende a 40,683 unidades, tres veces más en comparación con el año anterior.

De 1976 a 1988, la Dirección General del Infonavit está a cargo de José Campillo Sáenz. Durante los 12 años de su administración, se busca vencer los retos de una economía en crisis, con una inflación anual que en ese periodo supera en casi tres veces los incrementos de los salarios mínimos.

Se elabora el documento "Criterios de Autoadministración" con el objetivo de crear conciencia entre los acreditados de su derecho a la vivienda, así como la obligación de mantenerla en buen estado para que signifique el mejoramiento de su calidad de vida.

Se elabora y proporciona a los acreditados el documento "Tu casa, uso y mantenimiento", en donde se incluye material gráfico sobre el cuidado de pisos, paredes, techos, instalaciones de agua, luz y drenaje, plantas y jardines, tratamiento de basura, puertas y ventanas, azoteas, patios y estacionamientos.

Una vivienda financiada por el Instituto tenía un costo promedio de 200 mil viejos pesos.

Este año, el presidente José López Portillo establece un acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI) para limitar el endeudamiento público de México, restringir el gasto público, fijar topes a los aumentos de salario, liberalizar el comercio exterior y limitar el crecimiento del sector paraestatal de la economía.

En el Infonavit, se crea la Coordinación de Información y Sistemas para concentrar en una sola área todos los mecanismos de información.

Para atender a los derechohabientes de menores recursos, se desarrollan por primera vez en varias localidades programas de viviendas de crecimiento progresivo, dirigidos a reducir su costo inicial y diseñadas de modo que los trabajadores pudieran ampliarlas o mejorarlas con sus propios recursos.

Este año la política se enfoca en apoyar a la inversión, por lo que se le conoce en la historia económica nacional como el del primer giro expansionista de la política económica.

En todo el país se implanta el Sistema Integral de Crédito y se instaura el Sistema General de Información; además se publicó el Plan Nacional de Desarrollo Urbano.

El Infonavit consolida la operación de centros de cómputo regionales, ubicados en Guadalajara, Monterrey y Hermosillo, y a mediados de año, se publica el Plan Nacional de Desarrollo Urbano.

Se da un fuerte impulso al Programa de Titulación.

Con el fin de fomentar un desarrollo geográficamente más equilibrado, la inversión del Infonavit se dirige a las entidades que disponen de menores recursos. También se hace un inventario y una evaluación cuantitativa y cualitativa de la reserva territorial con la que se cuenta hasta ese momento.

Se continúa con el proceso de reforma administrativa, que incluye la actualización de los manuales de organización; se desconcentran mayores funciones a las delegaciones regionales; se mejora la planeación; se impulsa la labor de evaluación y se definen métodos para que las diversas áreas puedan autoevaluarse.

Se obtienen las cifras más elevadas en la historia de México: se terminan más de 40 mil viviendas, lo que significa un incremento de 2,076 viviendas sobre la meta fijada; un aumento de 35% respecto a lo logrado en 1978.

#### 1980-1990

En este año se crea una nueva forma de recaudación fiscal denominada Impuesto al Valor Agregado (IVA), que añade 10% al costo de los productos y debía ser pagado por los consumidores.

El Infonavit se integra al Programa de Uso Doméstico Racional del Agua Potable, organizado por la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas.

Se publican las adiciones a la Ley del Infonavit en el Diario Oficial de la Federación, en las que se establece la reducción en el costo de las viviendas y la exención de impuestos en el interior de la República y en el Distrito Federal, debido a las altas tasas de inflación.

En el Infonavit se reforma el reglamento para la continuación voluntaria, gracias a lo cual, al término de su relación laboral, los trabajadores pueden retirar su fondo de ahorro o continuar las aportaciones por su cuenta.

Inicia la operación del Régimen Especial de Amortización (REA) para que los acreditados que no cuenten con relación laboral puedan hacer sus pagos sin la mediación de un patrón.

Se llevan a cabo reformas en la Ley del Infonavit, entre las que destaca la cancelación de la devolución periódica del Fondo de Ahorro; el inicio del descuento del uno por ciento del salario a los trabajadores acreditados para el mantenimiento de las unidades habitacionales; la determinación de aportaciones patronales bimestrales del 5% sobre el salario integrado de los trabajadores y no sobre el salario mínimo y el aumento a la superficie mínima de la vivienda a 55 m<sup>2</sup>.

Inicia la construcción del Centro de Investigaciones del Infonavit en Tepepan, al sur de la Ciudad de México, para estudio de materiales y técnicas de construcción.

El Infonavit y la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología patrocinan el Seminario Internacional PLEA '84, en el que se abordan las técnicas de aprovechamiento de energía aplicadas a la vivienda.

En el Infonavit se alcanzan dos logros muy importantes; el primero fue el cumplimiento del programa de atención a los damnificados por el sismo de 1985, programa que, por su amplitud, tiempo y condiciones, no tenía precedentes ante situaciones semejantes en ninguna otra parte del mundo. El segundo es el Programa Nacional de Vivienda.

Las Reglas para el Otorgamiento de Créditos cambian: todos los financiamientos están cubiertos por un seguro en caso de incapacidad permanente del 50% o más, o por invalidez definitiva.

Se otorgan créditos a casi dos millones de derechohabientes que prestan sus servicios en empresas que ocupan menos de 100 trabajadores.

### 1990-2000

Gonzalo Martínez Corbalá asume la Dirección General del Infonavit y ese mismo año, en el mes de octubre, Juan José Olloqui y Labastida hace lo propio. Durante esos meses se lleva a cabo la integración de las aportaciones patronales a la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Se inaugura la Red Satelital del Infonavit (Redsati) para consolidar oportunamente el manejo de la información dentro del marco de la modernidad y se otorgan 160 mil créditos.

En este año se firma el Tratado de Libre Comercio de América del Norte entre Estados Unidos, Canadá y México.

Inicia la operación del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) en México. El Infonavit deja de constituir el Fondo de Ahorro con las aportaciones de sus derechohabientes y comienza a integrar con éstas la Subcuenta de Vivienda.

Se imparte el primer curso de Atención al Público, con el propósito de que las diferentes áreas encargadas de informar y orientar al público mejoren los servicios.

La Ley del Infonavit se reforma en varias de sus partes, entre ellas destaca la desaparición de la continuación voluntaria, la devolución del Fondo de Ahorro al trabajador cuando cumple 65 años, la ampliación del plazo para el pago del crédito a 30 años, la posibilidad de otorgar al trabajador una prórroga para el pago de su crédito por doce meses, en caso de pérdida de empleo sin causar intereses.

Finalmente, se supera la meta establecida de 87 mil al otorgar 89 mil créditos.

Se crea el Plan Quinquenal 1995-2000 para ampliar la cobertura crediticia, mejorar la calidad de la vivienda y hacer más equitativa la distribución de créditos; además, se lanzan nuevos productos en cofinanciamiento y ahorro previo.

El Infonavit y el banco Inbursa firman un convenio para atender a los derechohabientes con percepciones de 5 a 10 salarios mínimos.

A pesar de la crisis, es posible otorgar 96,745 créditos.

El huracán Paulina toca tierras mexicanas devastando los estados de Oaxaca y Guerrero, por lo que el Infonavit establece acciones emergentes y preventivas para la atención y apoyo a los damnificados del fenómeno meteorológico en Oaxaca y Guerrero.

Óscar Joffre Velázquez asume la Dirección General del Infonavit y se diseña un plan institucional proyectado hasta el 2000, cuyo objetivo es la triplicación de la cobertura nacional de los créditos para llegar a poblaciones nunca antes atendidas.

Se reforma la Ley del Infonavit para establecer la suspensión de los descuentos del uno por ciento para el mantenimiento de unidades habitacionales; se reforma el artículo 43 Bis para permitir que el saldo de la Subcuenta de Vivienda pueda ser la garantía para obtener un crédito con una entidad financiera o en cofinanciamiento, y para permitir aportaciones voluntarias a la cuenta individual que puedan ser transferidas a la Subcuenta de Vivienda.

Como resultado de la modernización administrativa y en cumplimiento de un compromiso institucional con los trabajadores acreditados, por primera vez en el Infonavit se emiten y entregan más de un millón de estados de cuenta para quienes habían recibido un crédito para vivienda. Esto permite a los acreditados conocer con regularidad la situación de su crédito.

Con el fin de asegurar el patrimonio de los trabajadores acreditados, todas las viviendas financiadas con un crédito del Instituto, cuentan con un seguro de riesgos por daños naturales.

El número de créditos otorgados por el Infonavit alcanza una cifra histórica de 198,950 créditos, lo que representa un 84% más que los otorgados en 1998 y 24% más que la meta anual planteada.

En el Infonavit se crea el Programa Binomio Ahorro-Hogar para promover la cultura del ahorro entre los derechohabientes.

Se lleva a cabo el primer concurso nacional La Casa Infonavit 2000 para estimular a los desarrolladores de vivienda para hacer vivienda de interés social y de calidad. El conjunto Santa Teresa, construido en Iztapalapa por Desarrolladora Metropolitana, gana este certamen.

El Infonavit otorga más de 250 mil créditos. Esto significa que de cada diez créditos para vivienda de interés social otorgados por los distintos organismos, ocho son dados por el Infonavit.



## 2000-2013

Al amparo del artículo 43 Bis, comienza a operar el programa Apoyo Infonavit que le permite a los derechohabientes con más de cuatro salarios mínimos de ingreso, obtener un crédito hipotecario con bancos y Sofoles y utilizar como garantía el saldo de la Subcuenta de Vivienda. Gracias a esto, se pueden comprar viviendas con un valor de hasta 390 VSM. Hipotecaria Su Casita es la primera Sofol en participar, después se sumarían quince Sofoles más.

Se establece por primera vez en la historia del Infonavit un programa estratégico que incluye Misión, Visión y Objetivos.

El Instituto se fortalece financieramente. El índice de cartera vencida es de 15.6%, 5.8 puntos porcentuales menos que en diciembre de 2000. Los gastos de administración, operación y vigilancia (GAOV) se disminuyen de 1.39% en 2000 a 1.25%, sin afectar la productividad y la eficiencia.

Se inaugura el primero de los cinco centros de atención al derechohabiente, proyectados inicialmente y se desarrolla el sitio de Internet con servicios de consulta para derechohabientes, patrones, desarrolladores y público en general.

Se contribuye al desarrollo social y humano de los trabajadores y su familia al otorgar 205,034 créditos y reducir el rezago histórico de titulación de vivienda en 28.3% al haberse escriturado 26,754 propiedades de 94,481 pendientes en diciembre de 2000.

Se instrumentan las Nuevas Reglas de Otorgamiento de Crédito, que incorporan ahorro voluntario, criterios de equidad y enfatizan la antigüedad en el empleo para una cartera crediticia de mejor calidad.

Se reduce a un dígito el índice de cartera vencida, al ubicarse este indicador en 9.48% respecto de la cartera total; el rendimiento real de la Subcuenta de Vivienda es de 2.75%; los ingresos totales cierran el año en 59,821 millones de pesos, lo que representa un incremento de 14.5% en relación al año anterior.

Se multiplica la capacidad operativa sin aumentar gastos de operación, gracias a la red de proveedores externos llamada Infonavit Ampliado, que se integra por notarios, despachos de cobranza y fiscalización, y peritos valuadores.

Los 300 mil créditos otorgados en el año benefician a más de 1.3 millones de personas y contribuyen a la generación de 3.6 millones de empleos. De éstos, 55,453 son bajo el Programa de Vivienda Económica, cifra que duplica lo alcanzado el año anterior.

Se crea el Crédito Tradicional Bajo Ingreso, dirigido a derechohabientes con ingresos de hasta 3.9 veces el salario mínimo mensual del Distrito Federal (VSMDF), para atender a los trabajadores cuya única opción para alcanzar un crédito hipotecario es el Infonavit. Durante su primer año de operación este programa registra resultados satisfactorios, pues se otorgaron 88,500 créditos.



Reformas a la Ley aprobadas por el Congreso de la Unión este año establecen mayor supervisión por parte de agentes especializados y mayor institucionalización en la toma de decisiones con la adopción de las mejores prácticas mundiales de gobierno; se refrenda la obligación de dar acceso a la información y dar a conocer al Congreso de la Unión sobre el estado que guarda la situación patrimonial, financiera y operativa del Infonavit; la planeación financiera a cinco años se vuelve obligatoria ante la Ley del Infonavit y se crea el Comité de Transparencia como órgano de gobierno del Instituto.

Se instalan 30 centros de servicio y 15 nuevas oficinas de delegaciones; se expande el servicio de los módulos interactivos llamados kioscos, con la colocación de 113 unidades en distintas ubicaciones externas a las oficinas del Infonavit.

Se inicia el proceso de certificación de asesores de crédito y se consolida el Modelo de Cobranza Social mediante el que se ofrecen múltiples alternativas de solución para los acreditados que presentan problemas de pago.

En la encuesta de clima laboral llevada a cabo por Great Place to Work "Las 100 mejores empresas para trabajar en Latinoamérica", el Infonavit se ubica dentro de las 20 mejores.

La Asamblea General aprueba la nueva Visión institucional que regiría el trabajo en los próximos años y que se basaría en tres líneas estratégicas: mejores viviendas, mejores entornos urbanos y mejores comunidades.

Se mide por primera vez la calidad de las viviendas financiadas por el Infonavit con criterios de satisfacción del usuario. Sobre estas bases se construye el Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA).

Se hacen cinco emisiones de Cedevís por 14,443 millones de pesos, 96% de la meta autorizada y 47% más con relación a 2007. Desde marzo de 2004 se han recaudado 35,473 millones de pesos en 18 colocaciones; estos fondos han permitido otorgar más de 200 mil créditos.

G4-EC3

Se otorgan 494,073 créditos; 313,008 fueron para trabajadores con ingresos de menos de 4 VSM, esto es el 63.4% de la originación total del año; 101,367 de los créditos otorgados fueron complementados con subsidio federal.

El Infonavit alcanza sus metas institucionales en beneficio de los trabajadores mexicanos y de sus familias: se otorgan 475,072 créditos, lo que significa 6.17% más de lo otorgado en 2009; el 20% de los préstamos se otorgan en coparticipación con bancos y Sofoles; se financian 169,639 viviendas dentro del programa Hipoteca Verde y 71,029 viviendas se inscriben al programa Hogar Digital.

Vía mercados financieros se captan recursos por 15,180 millones de pesos, lo que permite otorgar 62,400 créditos para vivienda con un pago promedio de 243 mil pesos.

El Infonavit y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep) suscriben un convenio de colaboración para coordinar y desarrollar programas de educación orientados hacia los futuros acreditados para que tomen decisiones informadas, permitiendo ejercer a plenitud

sus derechos y cumplir responsablemente con sus obligaciones en el ciclo de ahorro, crédito, adquisición de vivienda y vida en comunidad.

Se suscribe un convenio de colaboración con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) que busca impulsar los servicios de alfabetización de educación primaria y secundaria a los acreditados y apoyar la disminución del rezago educativo.

Se instrumenta el programa Infonavit para Todos para dar la oportunidad a trabajadores domésticos y empleados de los organismos públicos descentralizados y municipios del país de contar con vivienda y ahorro para el retiro.

Antes de 2013, el modelo del Infonavit estaba basado en un esquema de otorgamiento de crédito y de políticas de vivienda con impacto limitado en la calidad de vida, un financiamiento enfocado hacia soluciones masivas y poco flexibles, así como un costo que limitaba el rendimiento a la Subcuenta de Vivienda. Ante el agotamiento de este modelo y los cambios llevados a cabo en el sector vivienda, el Infonavit ha ajustado su dinámica de planeación y de operación.

Durante 2013 se llevó a cabo un diagnóstico a partir del cual se establecieron las bases que permitirán incrementar la calidad de vida de los derechohabientes. Se trabajó para que el Infonavit no sólo contribuya al financiamiento de viviendas, sino a la formación de hogares que sirvan de cimiento para el desarrollo de México.

Como parte de los principales ajustes, se llevó a cabo la revisión de procesos más exhaustiva de los últimos años para identificar los riesgos y las oportunidades de optimización en cuanto a originación de crédito, cobranza, recaudación, administración, tecnologías y canales de servicio. En particular, y como se ha señalado, se trazó la carta de navegación que le permitirá al Infonavit, durante el periodo 2014-2018, contribuir al bienestar integral y a la creación de valor patrimonial de los trabajadores al:

- Proveer soluciones financieras adecuadas a lo largo del ciclo de vida del derechohabiente para resolver sus necesidades habitacionales.
- Fomentar soluciones habitacionales que mejoren la calidad de vida y promuevan el desarrollo sustentable.
- Pagar a la Subcuenta de Vivienda rendimientos eficientes, que fortalezcan de manera significativa la calidad de vida en el retiro.

En línea con la nueva Política Nacional de Vivienda, definida por el Presidente Enrique Peña Nieto, la estrategia del Infonavit considera, además, un elemento para apoyar la atención de necesidades habitacionales de los trabajadores formales que no cuentan con crédito hipotecario, sin hacer uso de los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda, sólo a través de compartir su experiencia y plataforma operativa.

Al cierre de 2013, el Instituto formalizó 667 mil 626 acciones de crédito, con lo que se obtiene un acumulado de 7 millones 659 mil 965 créditos desde su fundación en el año 1972. Este resultado conlleva varios logros, entre los que destacan:

- Se otorgaron 22.5% acciones de crédito por arriba de lo proyectado en el Programa Operativo Anual (POA) y 15.4% por arriba de lo alcanzado en 2012.
- Se incrementó 86% con respecto a 2012 la colocación del programa Mejora tu casa –que le permite a los derechohabientes contar con productos de financiamiento acordes a sus necesidades de vivienda– y también hacer ajustes en el proceso de otorgamiento para hacerlo más eficiente y transparente.
- Se formalizaron 457,542 créditos enfocados en derechohabientes con ingresos menores a 4 VSM (\$7,876 pesos), lo que representa 68.5% del total, cinco puntos porcentuales sobre lo observado en 2012, reafirmando la vocación social del Instituto de proveer soluciones de financiamiento a los trabajadores de menores ingresos.
- La formalización de créditos tuvo una derrama económica equivalente a \$150,119 millones de pesos. Correspondieron a recursos propios del Instituto \$98,642 millones de pesos y a entidades financieras privadas \$51,477 millones de pesos. El incremento de 3.8% de los recursos invertidos por estas entidades con respecto a 2012, muestra de la confianza del sistema financiero y sus instituciones en el Infonavit.
- Este año fue el mejor para los derechohabientes del Infonavit en el programa “Ésta es tu casa” de la Comisión Nacional de Vivienda (Conavi): se ejercieron \$5,736 millones de pesos de subsidios del Gobierno Federal, en beneficio a 101,593 familias. Se ejercieron cerca de 10 mil créditos más con subsidio federal, lo que equivale a un incremento de 11% en comparación con 2012.

## Perfil de la organización

### ¿Qué es el Infonavit?

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-17

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores “Infonavit” es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal de orden tripartito, es decir, su Consejo de Administración está conformado por representantes de patrones, trabajadores y empleados cuyas funciones principales son otorgar rendimientos competitivos al Saldo de Subcuenta de Vivienda, establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores—derechohabientes a obtener un crédito hipotecario barato y suficiente para adquirir en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas.

Tiene la obligación constitucional y legal de otorgar créditos a sus derechohabientes, siempre que éstos cumplan los requisitos plasmados en la propia ley y en las reglas de otorgamiento de Crédito.

Se cuenta con una operación en México ofreciendo créditos en 31 entidades federativas y en el Distrito Federal, donde se encuentra la sede principal.

### Nueva estrategia

G4-8

#### Descripción de ajustes al modelo 2013

Antes de 2013, el modelo del Infonavit estaba basado en un esquema de otorgamiento de crédito y de políticas de vivienda con impacto limitado en la calidad de vida, un financiamiento enfocado hacia soluciones masivas y poco flexibles, así como un costo que limitaba el rendimiento a la Subcuenta de Vivienda. Ante el agotamiento de este modelo y los cambios llevados a cabo en el sector vivienda, el Infonavit ha ajustado su dinámica de planeación y de operación.

Durante 2013 se llevó a cabo un diagnóstico a partir del cual se establecieron las bases que permitirán incrementar la calidad de vida de los derechohabientes. Se trabajó para que el Infonavit no solo contribuya al financiamiento de viviendas, sino a la formación de hogares que sirvan de cimiento para el desarrollo de México.

Como parte de los principales ajustes, se llevó a cabo la revisión de procesos más exhaustiva de los últimos años, lo que permitió identificar los riesgos y las oportunidades de optimización en cuanto a originación de crédito, cobranza, recaudación, administración, tecnologías y canales de servicio.

Específicamente, y como se ha señalado, se trazó la carta de navegación que le permitirá al Infonavit, durante el periodo 2014-2018, contribuir al bienestar integral y a la creación de valor patrimonial de los trabajadores al:

- Proveer soluciones financieras adecuadas a lo largo del ciclo de vida del derechohabiente para resolver sus necesidades habitacionales.
- Fomentar soluciones habitacionales que mejoren la calidad de vida y promuevan el desarrollo sustentable.
- Pagar a la Subcuenta de Vivienda rendimientos eficientes, que fortalezcan de manera significativa la calidad de vida en el retiro.

En línea con la nueva Política Nacional de Vivienda, la estrategia del Infonavit considera, además, un elemento para apoyar la atención de necesidades habitacionales de los trabajadores formales que no cuentan con crédito hipotecario, sin hacer uso de los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda, sólo a través de compartir su experiencia y plataforma operativa.

## Nueva estrategia

**Ilustración 1: Ejes de la nueva estrategia del Infonavit**

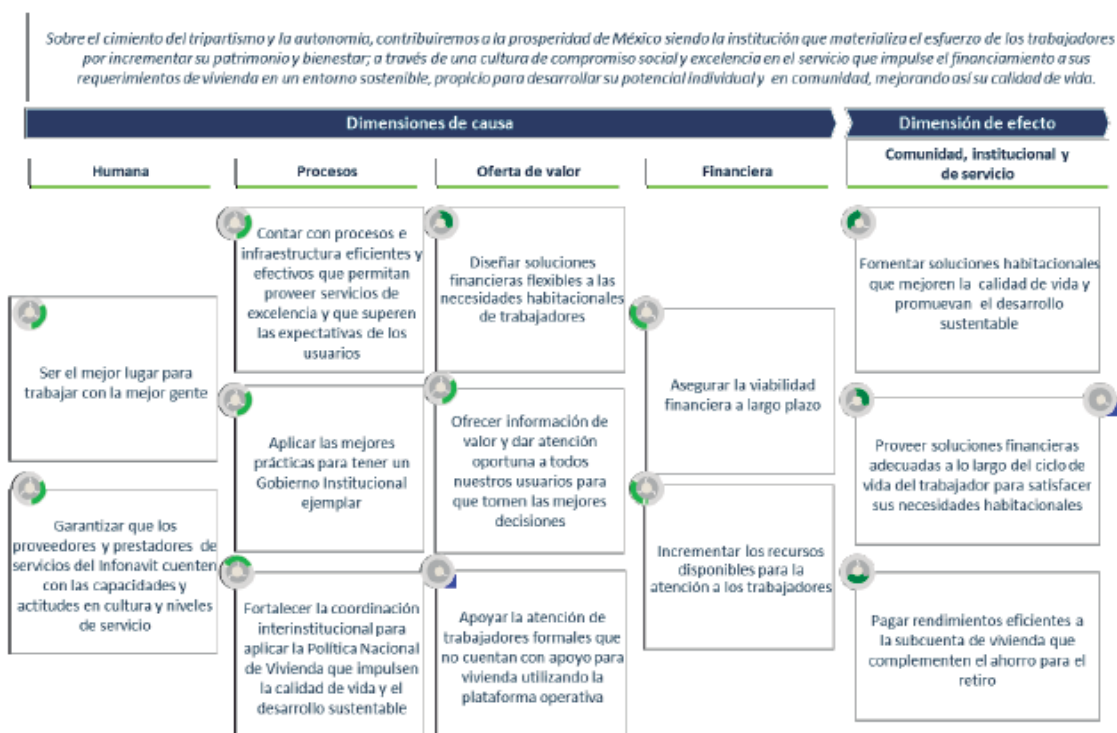


## Tablero de gestión

Para instrumentar la estrategia de manera óptima, el Instituto estableció un nuevo modelo de operación que permitirá:

- En primer lugar, mantener la disciplina financiera para garantizar su salud en el largo plazo. La actual administración reconoce que contar con finanzas sólidas es la fortaleza que le permitirá continuar atendiendo las necesidades de los trabajadores afiliados.
- Evolucionar hacia procesos y servicios de excelencia con mayor énfasis en su efectividad y eficiencia, que generen a su vez una mejor experiencia de servicio a los derechohabientes y acreditados.
- Participar de forma activa y bajo una adecuada coordinación interinstitucional en la definición y aplicación de las políticas de vivienda, internamente y a nivel sectorial.

La nueva estrategia institucional 2014-2018, que se encuentra plasmada en los diferentes documentos obligatorios ante la Ley del Infonavit, aprobados por la Asamblea General en su sesión ordinaria 106, el 11 de diciembre de 2013, incluye un nuevo Tablero de Gestión Estratégica (TGE) que refleja plenamente los objetivos institucionales a perseguir en los próximos años.



Las principales características de este nuevo TGE son:



- Alineación con la Política Nacional de Vivienda y con las prioridades definidas por la organización.
- Congruencia entre visión, misión, estrategia, objetivos, metas y proyectos.
- Enfoque de la organización en esfuerzos de mayor impacto para derechohabientes y empresas aportantes.
- Visibilidad sobre los resultados en los proyectos estratégicos que permiten alcanzar los objetivos planteados y mejorar la toma de decisiones.

En 2013, se obtuvo una mejora de 25% en términos de interrupciones de los servicios digitales; se mejoró el Índice de Excelencia en el Servicio, de 86 a 91.7 a nivel nacional. Se renovó la plataforma tecnológica que permitió reducir el riesgo de interrupción del servicio en los sistemas de cartera y recaudación; se llevaron a cabo ajustes a la operación del centro de cómputo, con lo que se incrementó el nivel de disponibilidad de servicios, de 99.24% en el primer semestre a 99.44% para el segundo semestre; se obtuvo el reconocimiento Sistema de Gestión de Información, Archivo General de la Nación 2013, con alcance en las 32 delegaciones, y también se mantuvieron las siguientes certificaciones de calidad:

- Enfoque basado en procesos ISO 9001:2008.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 27001:2005.
- Medio Ambiente 14001:2004.
- Igualdad Laboral. Norma Mexicana-R-025-SCFI-2013.

El tripartismo del Infonavit es un ejemplo de que la deliberación con responsabilidad y apertura siempre construye. El compromiso y visión de los tres sectores han sido y serán piezas clave para articular las líneas de acción de la nueva estrategia institucional y alcanzar las metas propuestas en favor de nuestro país.

**Hogares con valor**

## *Presencia en el mercado*

G4-9

### **Créditos otorgados**

Al cierre de 2013 el Infonavit otorgó cerca de 384 mil créditos hipotecarios en coparticipación con entidades financieras y 284 mil créditos para mejoramiento de vivienda, a través del financiamiento de instituciones privadas, lo que representa una derrama económica de más de \$123 mil millones. Estos resultados, que representan 15% más que en 2012, contribuyen a reducir el rezago habitacional de manera responsable e inicia una agenda de mejores productos que atiendan la diversidad de necesidades de los trabajadores.

En 2013, el Instituto logró una recaudación fiscal histórica (ingresos por flujo de efectivo) por un monto total de \$151,949 millones, incluyendo aportaciones, amortizaciones y accesorios, lo que significa un incremento de 9.15% con respecto a 2012 y se traduce en un aumento de \$12,739 millones. El porcentaje de la recaudación fiscal alcanzó 97.80% transcurridos 90 días hábiles después de la fecha límite de pago.

Avance Nacional de Crédito al 31 de diciembre de 2013 vs. Meta Anual 2013

ENTIDAD	META 2013					CRÉDITOS FORMALIZADOS AL 31 - DIC - 2013					% AVANCE POR PROGRAMA				
	< 2 vsm	de 2 a 3.99 vsm	de 4 a 10.99 vsm	> a 10.99 vsm	Total	< 2 vsm	de 2 a 3.99 vsm	de 4 a 10.99 vsm	> a 10.99 vsm	Total	< 2 vsm %	de 2 a 3.99 vsm %	de 4 a 10.99 vsm %	> a 10.99 vsm %	Total %
Agua Calientes	2,600	3,060	2,820	760	9,240	3,826	4,682	2,376	802	11,686	147.15%	153.01%	84.26%	105.53%	126.47%
Baja California	8,910	14,600	9,080	4,030	36,620	8,240	16,277	6,841	3,106	34,464	92.48%	111.49%	75.34%	77.07%	94.11%
Baja California Sur	810	1,800	2,210	510	5,330	2,346	3,833	2,153	510	8,842	289.63%	212.94%	97.42%	100.00%	165.89%
Campeche	790	1,000	1,560	550	3,900	819	1,301	1,329	494	3,943	103.67%	130.10%	85.19%	89.82%	101.10%
Coahuila	6,210	8,870	9,260	2,560	26,900	8,375	13,350	7,151	2,608	31,484	134.86%	150.51%	77.22%	101.88%	117.04%
Colima	990	1,320	1,300	370	3,980	1,173	1,916	1,024	358	4,471	118.48%	145.15%	78.77%	96.76%	112.34%
Chiapas	2,030	2,040	1,950	620	6,640	2,148	2,059	1,425	410	6,042	105.81%	100.93%	73.08%	66.13%	90.99%
Chihuahua	7,120	8,190	7,580	2,260	25,150	19,349	21,626	7,999	2,868	51,842	271.76%	264.05%	105.53%	126.90%	206.13%
Distrito Federal	1,710	3,380	7,440	9,770	22,300	3,774	8,844	10,210	9,383	32,211	220.70%	261.66%	137.23%	96.04%	144.44%
Durango	3,340	3,170	1,980	420	8,910	6,801	5,625	2,312	614	15,352	203.62%	177.44%	116.77%	146.19%	172.30%
Guanajuato	6,620	8,090	7,320	1,810	23,840	8,421	11,116	5,549	1,777	26,863	127.21%	137.40%	75.81%	98.18%	112.68%
Guerrero	760	1,330	2,150	640	4,880	1,273	2,569	1,700	497	6,039	167.50%	193.16%	79.07%	77.66%	123.75%
Hidalgo	2,330	3,680	3,580	950	10,540	3,640	5,370	2,961	923	12,894	156.22%	145.92%	82.71%	97.16%	122.33%
Jalisco	9,940	15,550	12,530	4,250	42,270	15,505	22,258	9,461	3,802	51,026	155.99%	143.14%	75.51%	89.46%	120.71%
México	5,740	14,580	20,620	9,790	50,730	7,346	22,087	15,464	6,979	51,876	127.98%	151.49%	75.00%	71.29%	102.26%
Michoacán	2,850	3,250	3,250	1,010	10,360	4,125	4,156	2,388	875	11,544	144.74%	127.88%	73.48%	86.63%	111.43%
Morelos	940	1,730	3,060	1,720	7,450	1,578	2,991	2,823	1,363	8,755	167.87%	172.89%	92.25%	79.24%	117.52%
Nayarit	1,170	1,900	1,730	320	5,120	1,692	3,024	1,279	328	6,323	144.62%	159.16%	73.93%	102.50%	123.50%
Nuevo León	14,220	23,330	18,070	7,010	62,630	20,711	36,753	18,515	7,598	83,577	145.65%	157.54%	102.46%	108.39%	133.45%
Oaxaca	550	680	1,070	330	2,630	956	1,012	873	289	3,130	173.82%	148.82%	81.59%	87.58%	119.01%
Puebla	4,300	4,770	5,190	2,210	16,470	4,876	5,752	3,680	2,334	16,642	113.40%	120.59%	70.91%	105.61%	101.04%
Querétaro	2,140	4,740	6,050	2,830	15,760	2,216	5,636	5,556	2,841	16,249	103.55%	118.90%	91.83%	100.39%	103.10%
Quintana Roo	4,360	5,260	4,190	1,190	15,000	5,483	6,796	2,620	897	15,796	125.76%	129.20%	62.53%	75.38%	105.31%
San Luis Potosí	3,290	3,660	3,470	1,190	11,610	4,067	6,824	3,394	1,327	15,612	123.62%	186.45%	97.81%	111.51%	134.47%
Sinaloa	3,880	4,740	3,350	900	12,870	7,038	8,348	3,366	960	19,712	181.39%	176.12%	100.48%	106.67%	153.16%
Sonora	8,620	7,510	6,310	1,670	24,110	9,582	11,817	5,607	2,181	29,187	111.16%	157.35%	88.86%	130.60%	121.06%
Tabasco	2,300	2,710	2,410	760	8,180	2,407	3,046	2,473	747	8,673	104.65%	112.40%	102.61%	98.29%	106.03%
Tamaulipas	6,220	10,820	5,980	1,980	25,000	8,475	17,136	5,940	2,241	33,792	136.25%	158.37%	99.33%	113.18%	135.17%
Tlaxcala	810	990	890	240	2,930	968	1,789	717	211	3,685	119.51%	180.71%	80.56%	87.92%	125.77%
Veracruz	7,860	8,790	9,130	2,680	28,460	8,806	9,204	6,557	2,186	26,753	112.04%	104.71%	71.82%	81.57%	94.00%
Yucatán	4,530	3,460	2,610	880	11,480	6,648	5,477	2,371	1,045	15,541	146.75%	158.29%	90.84%	118.75%	135.37%
Zacatecas	1,060	1,020	1,350	280	3,710	1,159	1,045	1,141	275	3,620	109.34%	102.45%	84.52%	98.21%	97.57%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>129,000</b>	<b>180,020</b>	<b>169,490</b>	<b>66,490</b>	<b>545,000</b>	<b>183,823</b>	<b>273,719</b>	<b>147,255</b>	<b>62,829</b>	<b>667,626</b>	<b>142.50%</b>	<b>152.05%</b>	<b>86.88%</b>	<b>94.49%</b>	<b>122.50%</b>

NOTA: En adición al total formalizado, se deberán considerar 3 créditos más que corresponden al programa "ARRENDAVIT", ejercidos en el estado de Sonora.

## Productos y servicios

INFONAVIT  
Hogares con valor

G4-4

El Infonavit establece como uno de sus principios fundamentales la libertad de elección de sus derechohabientes. Dado que la adquisición de una solución habitacional es una de las decisiones patrimoniales más importantes y contratar un crédito es un compromiso de largo plazo, ha puesto al alcance de los trabajadores la información suficiente para que esa elección se traduzca efectivamente en una de mayor calidad de vida vinculada a la vivienda para sus familias.

Todos los productos y servicios prestados por el Infonavit están encaminados a potenciar las opciones de crédito y ahorro de los trabajadores de acuerdo a su poder adquisitivo. Asimismo, se busca privilegiar la base de la pirámide económica, sin poner en riesgo la viabilidad financiera de la Institución.

Asimismo, el Infonavit cuenta con material BTL (Por Debajo de la Línea, por sus siglas en inglés, que representa aquello que se acerca al consumidor) que explica claramente y en lenguaje ciudadano los atributos de cada uno de los productos que ofrece, a través de folletos, actuaciones en punto de venta, flyers, promocionales, etc.



# Características Particulares de los Productos de Crédito

[Contacto](#)

## Productos y Opciones de Crédito Infonavit

<b>LINEA II</b> Compra de vivienda nueva y usada	<b>CRÉDITO INFONAVIT TRADICIONAL</b>	<a href="#">SUBSIDIO CONAVI</a> Programa de Subsidios Federal	<a href="#">INFONAVIT TOTAL</a>	CRÉDITOS EN COPARTICIPACIÓN <a href="#">COFINAVIT</a>	CRÉDITOS COMBINADOS <a href="#">COMPRA Y MEJORA</a> Vivienda Recuperada
<b>LINEA III</b> Construcción en terreno propio		<a href="#">HIPOTECA VERDE</a> a partir del 2010	<a href="#">INFONAVIT FOVISSSTE</a>	<a href="#">COFINAVIT</a> Ingresos Adicionales	<a href="#">COMPRA Y MEJORA</a> Mercado abierto
<b>LINEA IV</b> Ampliación reparación o mejora		<a href="#">Construcción de vivienda en terreno propio en mercado abierto individual.</a>			
<b>LINEA V</b> Compra de vivienda con pasivo		<a href="#">Reparación, ampliación o mejora de vivienda. Sin afectación estructural (Con Garantía Hipotecaria)</a>	<a href="#">Mejora, remodelación y ampliación con afectación estructural</a>		
		<a href="#">Compra de vivienda con pasivo Infonavit</a>	<a href="#">Compra de vivienda con pasivo</a>	<a href="#">Pago de pasivo de una entidad financiera más mejora</a>	

### Crédito Infonavit Tradicional

Crédito que otorga el Instituto para compra de vivienda nueva o usada, construcción en terreno propio, remodelación de casa o pago de hipoteca. Aplica crédito en VSM y pesos, este último solo para trabajadores con ingreso de 5.5 VSM en adelante y operaciones de compra de vivienda nueva o usada.

Subsidio CONAVI (Comisión Nacional de la Vivienda)

El Infonavit otorgará Créditos, cuyo destino sea la "compra de vivienda" bajo el sistema de Subsidio Federal, (CONAVI) dentro del marco del Programa Esta es tu Casa a partir del 2 de enero de 2009.

### Infonavit total

Es un crédito hipotecario que otorga el Infonavit en coparticipación con una entidad financiera a través del cual se puede disponer de la capacidad máxima de crédito para vivienda nueva o usada de cualquier valor. Aplica crédito en VSM y pesos este último solo para trabajadores con ingreso de 5.5 VSM en Adelante.

## **COFINAVIT**

Es un crédito hipotecario que otorga el Infonavit en colaboración con una entidad financiera para obtener un monto de crédito mayor al sumar ambos préstamos. Aplica para todos los niveles salariales y se otorga en VSM.

### **Hipoteca verde**

Se considerará dentro del Programa de “Hipoteca Verde” aquellas viviendas que incluyan atributos de soporte como un diseño bioclimático y/o ecotecnologías consideradas en la Guía Metodológica para el uso de Tecnologías Ahorradoras de Energía y Agua en las Viviendas de Interés Social en México elaborada por el INE, con la participación de SEMARNAT, CONAVI, SENER, CONAE, FIDE, Instituto de Ingeniería de la UNAM y la Asociación de Empresas para el Ahorro de la Energía en la Edificación A.C. debidamente certificadas por las instancias responsables en materia de ahorro de energía, (II, UNAM, CONAE, FIDE, CNA), acorde con las regiones bioclimáticas donde se ubiquen, y que generen ahorro en el consumo de agua y energía (eléctrica y gas) en relación con otras viviendas con características tradicionales.

### **Infonavit FOVISSSTE**

Programa de financiamiento conjunto entre Infonavit y FOVISSSTE para que derechohabientes de estos Institutos que sean cónyuges entre sí, independientemente del régimen conyugal, y adquieran la misma vivienda. Los créditos serán para adquisición de vivienda nueva o usada de cualquier valor.

### **COFINAVIT (Ingresos adicionales)**

Crédito hipotecario que otorga el Instituto en colaboración con una entidad financiera, ante la cual se puede comprobar otros ingresos variables que permitan incrementar el monto de crédito para adquirir una vivienda nueva o usada de cualquier valor. Está dirigido a derechohabientes del Infonavit con un ingreso menor o igual a 3.9 VSMMDF y únicamente se otorga en VSM.

### **Compra y mejora de vivienda recuperada**

Este producto está destinado para las viviendas recuperadas por el Infonavit a nivel nacional mediante proceso judicial, dación de pago o por petición del trabajador.

### **Segundo Crédito**

Crédito hipotecario que se otorga a los derechohabientes del Infonavit que ya obtuvieron un crédito habiendo transcurrido por lo menos un año que lo terminaron de pagar. Se emite en pesos en coparticipación con entidades financieras y se destina para vivienda nueva o usada.

## Mejora tu casa

Opción de financiamiento que le permite a los derechohabientes realizar mejoras a sus viviendas, utilizando como garantía el Saldo de la Subcuenta de Vivienda, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida y aumentar el valor de su patrimonio.

## Arrendavit

Es un programa piloto que brinda la posibilidad de rentar una vivienda a Derechohabientes que aún no deciden el lugar donde quieren vivir o debido a sus actividades laborales requieren cambiar de residencia y buscar una solución temporal a sus necesidades de vivienda. El piloto inició en septiembre de 2013.

G4-13

En 2013 no se registró cambio significativo alguno en el tamaño, estructura, patrimonio o propiedad del Instituto como aperturas, cierres o ampliaciones que tuvieran efecto importante en los aspectos operativo y financiero.



## RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 /G4-25

El Instituto mantiene una comunicación constante y permanente con cada uno de sus grupos de interés a través de encuestas y foros, de acuerdo con la naturaleza de las relaciones que han forjado, las actividades que desarrollan y las áreas que intervienen en sus procesos.

Así, el Infonavit cuenta con una visión integral para sus grupos de interés, ya que ha demostrado en sus labores diarias que todos ellos tienen el mismo grado de importancia dentro de la estrategia sin priorizar a ciertos gremios y considerando a todos los elementos como parte de un sistema.

Los grupos de interés clave del Instituto son los grupos que tienen influencia y dependencia inmediata en nuestras operaciones. En este sentido, los grupos de interés clave fueron agrupados en las siguientes categorías:

INTERNOS	EXTERNOS
<b>Empleados que pertenecen al Instituto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tácticos.</li> <li>• Técnicos.</li> <li>• Estratégicos.</li> </ul>	<b>Proveedores clave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bufete</li> <li>• Constructores</li> <li>• Consultoría y asesoría</li> <li>• Eco-tecnologías</li> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Notarias</li> <li>• Servicio de cobranza</li> <li>• Servicio de auditoría</li> <li>• Servicios tecnológicos</li> </ul>
	<b>Trabajadores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechohabientes</li> <li>• Acreditados</li> </ul>

La base principal de identificación de estos grupos de interés clave se da de forma preponderante por la influencia y dependencia con el Instituto.

G4-26/G4-27

Uno de los objetivos del Instituto es identificar los aspectos clave de cara a los intereses y expectativas de los grupos de interés, otro objetivo es cómo dar respuesta a estos intereses y expectativas de los grupos a través de acciones que lleven a una gestión adecuada.

En este resumen se desglosan los aspectos o temas que tienen coincidencia en su relevancia para los grupos de interés y el detalle por aspecto y grupo.

## **Empleados**

Por cada tipo de empleado se destacan los temas con más relevancia como a continuación se indica. Cabe mencionar que se proporcionar un ambiente de trabajo saludable y productivo que contribuya a desarrollar el potencial y la creatividad de cada persona, fomentando la colaboración y el trabajo multidisciplinario en equipo para que todos contribuyamos a mejorar los procesos.

<b>Temas Gobierno Institucional</b>	<b>Táctico</b>	<b>Técnico</b>	<b>Estratégico</b>
Código de ética			✓
Lucha contra la corrupción	✓	✓	✓
Análisis de riesgos y oportunidades en sustentabilidad	✓	✓	✓
Composición de los órganos de gobierno			
Sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa		✓	
Valor monetario de los productos y servicios			✓
Interacciones con derechohabientes/acreditados y el Infonavit en relación con los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	✓	✓	✓
Patrimonio del Infonavit sujetos a controles ambientales		✓	✓
Auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales	✓	✓	

<b>Temas Económicos</b>	<b>Táctico</b>	<b>Técnico</b>	<b>Estratégico</b>
Valor económico generado	✓	✓	✓
Implicaciones económicas debido al cambio climático	✓	✓	
Salarios de los empleados			
Compras a proveedores locales			
Medidas tomadas por el Infonavit para el desarrollo de nuevos proveedores			
Total de créditos otorgados	✓	✓	✓
Resultados financieros	✓	✓	✓

<b>Temas Ambientales</b>	<b>Táctico</b>	<b>Técnico</b>	<b>Estratégico</b>
Manejo de agua (extracción, uso, reciclaje)	✓	✓	✓
Manejo de residuos (sólidos urbanos, manejo especial y peligrosos)	✓	✓	✓
Consumo de energía y programas de ahorro en las instalaciones	✓	✓	✓
Emisiones al aire (gases efecto invernadero, óxidos de nitrógeno, partículas, etc.)			

Ecotecnología (paneles solares y focos ahorradores)	✓	✓	✓
Productos verdes (Hipotecas verdes y programa de vivienda sustentable)	✓	✓	✓
Inversión del Infonavit en infraestructura y tecnología para protección del medio ambiente	✓	✓	✓
Sistemas de gestión ambiental (por ejemplo ISO 14001)			
Sanciones ambientales			
Impactos ambientales de los proveedores del Infonavit			
Criterios ambientales para contratación de proveedores			

Temas Sociales	Táctico	Técnico	Estratégico
Impactos positivos y negativos sobre las comunidades cercanas a las instalaciones del Infonavit			✓
Políticas y medidas sobre derechos humanos dentro del Infonavit (discriminación, formación, evaluaciones a proveedores, etc.)	✓	✓	
Medidas para procurar equidad de género dentro del Infonavit			
Medidas y programas de salud, seguridad e higiene en las instalaciones del Infonavit	✓	✓	✓
Capacitación al personal del Infonavit y proveedores	✓	✓	✓
Evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Infonavit	✓	✓	
Relaciones entre el Infonavit y sus trabajadores	✓	✓	✓
Satisfacción de derechohabientes y acreditados	✓	✓	✓
Programas de desarrollo para comunidades cercanas a las instalaciones	✓		
Contratación y rotación de empleados			
Sueldos y prestaciones a empleados		✓	✓
Prácticas laborales de proveedores (reclamaciones, impactos negativos)			
Incumplimiento en comunicaciones de mercadotecnia (publicidad, promociones, patrocinios)			
Reclamaciones por fuga de datos de derechohabientes y acreditados	✓	✓	✓

## **Proveedores**

El Instituto cuenta con diversas políticas con el fin de fortalecer su marco normativo y las cuáles tienen como objeto normar y controlar los procesos de adquisiciones y arrendamiento de bienes y la contratación de servicios para garantizar que la administración de los recursos materiales y servicios del Infonavit, se contraten en las mejores condiciones del mercado, honestidad, transparencia, legalidad y eficiencia.

Tales lineamientos se encuentran en el documento denominado Políticas aplicables a las adquisiciones y arrendamientos de bienes y contratación de servicios del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mismo que dicta que: “corresponde al Consejo de Administración, de conformidad con el segundo párrafo de la fracción IX del artículo 16 de la Ley del Infonavit, aprobar las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes y Contratación de Servicios del Infonavit”.

Para apoyarse en la buena ejecución de dichas políticas, el Instituto ha conformado el Modelo Integral de Gestión de Proveedores, cuyo objetivo principal es copilar en un solo elemento las diferentes acciones y herramientas existentes en la organización para asegurar los niveles de servicio, calidad y cultura de excelencia en el Infonavit para que se cumplan los estándares, buscando homologar competencias, oportunidad, eficiencia, eficacia y la satisfacción del usuario.

Asimismo, el Modelo ayuda a implementar los siguientes aspectos:

Control interno:

- Claridad en los Procesos.
- Mejores prácticas.
- Alineación normativa y cultural (Cumplimiento Legal).

Las herramientas del Modelo se encuentran divididas en tres ejes principales:

- 1. Normativa.** La cuál considera los lineamientos y cláusulas contractuales que el Instituto debe seguir para regir la relación con los proveedores.
- 2. Excelencia en el servicio.** Herramientas necesarias para llevar a cabo la gestión de los contratos y el desempeño de los proveedores.
- 3. Desarrollo de competencias.** Capacitación necesaria del personal del Instituto para que el Modelo pueda operar dentro y fuera del mismo.

Los logros para 2013 en estos tres ejes son los siguientes:

- En el caso de servicio, se logró establecer el Modelo de Operación y la matriz de sanciones para Infonatel.
- Con respecto al desarrollo de competencias, se impartió el curso “Ser Infonavit”, a los despachos que trabajan para el Instituto, y se definió un perfil estándar de gestión el cual incluye conocimientos generales y técnicos.
- En lo que respecta a normativa, se actualizó el proceso institucional Seguimiento de la operación de proveedores así como el institucional Administración de proveedores telefónicos, y se establecieron los requisitos de contratación y de desarrollo aplicables al Infonatel para su inclusión en el contrato.

## Guía de Responsabilidad Social de los proveedores del Infonavit

DMA HR

Son los derechohabientes, los patrones que realizan aportaciones a favor de sus empleados y la sociedad entera, a quienes el Instituto debe tener una conducción transparente y honesta.

El Infonavit se rige por principios éticos, por lo que el vínculo con sus proveedores debe basarse en conductas íntegras por ambas partes. Dichos principios y conductas se encuentran



plasmados en la Guía de Responsabilidad Social, la cual es considerada como un complemento al Código de Ética y la cual todos los proveedores deben conocer y cumplir.

A través de esta guía se explica lo que se espera de los proveedores y, a su vez, lo que ellos deben exigir al Infonavit. Asimismo, identifica los valores esenciales del Instituto y los principios de responsabilidad que rigen nuestras actividades comerciales.

Nuestros proveedores deberán difundir dentro de su organización la presente guía y fomentar su aplicación.

El Infonavit espera que sus proveedores satisfagan los requerimientos y/o necesidades del Instituto con comportamientos que vayan alineados a la vocación social y atención al servicio, para lo cual es indispensable que acaten siempre a las siguientes conductas éticas:

- Contribuir a la salvaguarda del patrimonio del Instituto, comunicando con oportunidad cualquier mal uso de los recursos institucionales del que tenga conocimiento.
- Guardar discreción y reserva sobre documentos, hechos e información a que tenga acceso y conocimiento.
- Actuar con honradez, rectitud e integridad evitando con ello su participación en cualquier acto de corrupción.
- El trato con cordialidad, respeto y compromiso son conductas imprescindibles para los derechohabientes, acreditados y patrones.

Es recomendación a todos los proveedores el promover dentro de sus organizaciones un ambiente de trabajo donde tenga cabida la diversidad, el respeto, las diferencias y el trato con dignidad e igualdad. Asimismo deberán fomentar un clima laboral en el que no se permita el ejercicio de prácticas discriminatorias por raza, religión, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad o capacidades diferentes.

Los proveedores deberán en todo momento velar por el respeto a los derechos humanos y de ninguna forma propiciar el desarrollo de situaciones de cualquier tipo de acoso e intimidación en las relaciones laborales, profesionales o contractuales establecidas en el ejercicio de sus funciones.

De igual manera, deberán adoptar las mejores prácticas en materia de salud y prevención de riesgos laborales asumiendo la obligación de mantener su lugar de trabajo seguro y saludable, así como desarrollar una conciencia de seguridad individual y colectiva.

El Infonavit espera de sus proveedores:

- Comunicar con oportunidad el mal uso de los recursos institucionales del que tengan conocimiento, a fin de contribuir a la salvaguarda del patrimonio del Instituto.
- Guardar discreción y reserva de los documentos, hechos e información de los que tengan conocimiento o tengan acceso.
- Actuar con honradez, rectitud e integridad frente a cualquier acto de corrupción.
- Dar un trato cordial y respetuoso a los derechohabientes, acreditados y patrones.

Los proveedores deben evitar:



- Hacer transacciones comerciales en donde exista un interés personal, familiar o de grupo.
- Ofrecer regalos o cortesías que en un año acumulen más de diez veces el salario mínimo diario vigente.
- Obsequiar dinero en efectivo.
- Recibir servicios personales de trabajadores y funcionarios del Instituto.

Temas Gobierno Institucional	Bufete	Constructores	Consultoría y asesoría	Eco-tecnologías	Mantenimiento	Notarías	Servicio de cobranza	Servicios de auditoría	Servicios tecnológicos	Supervisores
Código de ética	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Lucha contra la corrupción	✓	✓	✓	✓		®	✓	✓	✓	✓
Análisis de riesgos y oportunidades en sustentabilidad		✓	✓				✓			✓
Composición de los órganos de gobierno										
Sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa		✓					✓			✓
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficio social y/o ambientales	✓	✓	✓			✓	✓			
Interacciones con derechohabientes/acreditados y el Infonavit en relación con los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	✓	✓	✓			✓	✓			✓
Patrimonio del Infonavit sujetos a controles ambientales	✓									
Auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales						✓	✓			

Temas Económicos	Bufete	Constructores	Consultoría y asesoría	Eco-tecnologías	Mantenimiento	Notarías	Servicio de cobranza	Servicios de auditoría	Servicios tecnológicos	Supervisores
Valor económico generado	✓		✓			✓	✓	✓		✓
Implicaciones económicas debido al cambio climático	✓		✓				✓	✓		✓
Salarios de los empleados		✓				✓	✓	✓		
Compras a proveedores locales	✓			✓						
Medidas tomadas por el Infonavit para el desarrollo de nuevos proveedores	✓		✓						✓	✓
Total de créditos otorgados	✓	✓	✓			✓		✓		✓
Resultados financieros	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓

Temas Ambientales	Bufete	Constructores	Consultoría y asesoría	Eco-tecnologías	Mantenimiento	Notarías	Servicio de cobranza	Servicios de auditoría	Servicios tecnológicos	Supervisores
Manejo de agua (extracción, uso, reciclaje)	✓	✓	✓				✓		✓	✓
Manejo de residuos (sólidos urbanos, manejo especial y peligrosos)		✓	✓			✓	✓		✓	✓
Consumo de energía y programas de ahorro en las instalaciones	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
Emisiones al aire (gases efecto invernadero, óxidos de nitrógeno, partículas, etc.)	✓			✓		✓	✓			
Ecotecnología (páneles solares y focos ahorradores)		✓	✓			✓			✓	✓
Productos verdes (Hipotecas verdes y programa de vivienda sustentable)	✓	✓	✓	✓					✓	✓
Inversión del Infonavit en infraestructura y tecnología para protección del medio ambiente	✓	✓	✓				✓			
Sistemas de gestión ambiental (por ejemplo ISO 14001)						✓	✓			
Sanciones ambientales	✓			✓			✓			
Impactos ambientales de los proveedores del Infonavit	✓						✓			
Criterios ambientales para contratación de proveedores			✓				✓			

Temas Sociales	Bufete	Constructores	y Consultoría asesoría	Eco-tecnologías	Mantenimiento	Notarías	de Servicio cobranza	de Servicios auditoría	Servicios tecnológicos	Supervisores
Impactos positivos y negativos sobre las comunidades cercanas a las instalaciones del Infonavit			✓				✓		✓	✓
Políticas y medidas sobre derechos humanos dentro del Infonavit (discriminación, formación, evaluaciones a proveedores, etc.)			✓						✓	✓
Medidas para procurar equidad de género dentro del Infonavit	✓					✓			✓	
Medidas y programas de salud, seguridad e higiene en las instalaciones del Infonavit	✓					✓				
Capacitación al personal del Infonavit y proveedores	✓	✓	✓				✓		✓	✓
Evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Infonavit	✓	✓	✓	®			✓		✓	✓
Relaciones entre el Infonavit y sus trabajadores		✓					✓			✓
Satisfacción de derechohabientes y acreditados	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓
Programas de desarrollo para comunidades cercanas a las instalaciones	✓		✓				✓		✓	✓
Contratación y rotación de empleados			✓				✓			
Sueldos y prestaciones a empleados										
Prácticas laborales de proveedores (reclamaciones, impactos negativos)			✓				✓			
Incumplimiento en comunicaciones de mercadotecnia (publicidad, promociones, patrocinios)				✓						
Reclamaciones por fuga de datos de derechohabientes y acreditados	✓	✓	✓	✓			✓		✓	

**Derechohabientes/Acreditados**

<b>Temas Gobierno Institucional</b>	<b>Acreditados / Derechohabientes</b>
Código de ética	
Lucha contra la corrupción	✓
Análisis de riesgos y oportunidades en sustentabilidad	
Composición de los órganos de gobierno	
Sanciones por incumplimiento de la legislación y/o normativa	
Valor monetario de los productos y servicios	✓
Interacciones con derechohabientes/acreditados y el Infonavit en relación a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	✓
Patrimonio del Infonavit sujetos a controles ambientales	
Auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales	

<b>Temas Económicos</b>	<b>Acreditados / Derechohabientes</b>
Valor económico generado	✓
Implicaciones económicas debido al cambio climático	
Salarios de los empleados	✓
Compras a proveedores locales	
Medidas tomadas por el Infonavit para el desarrollo de nuevos proveedores	
Total de créditos otorgados	✓
Resultados financieros	✓

<b>Temas Ambientales</b>	<b>Acreditados / Derechohabientes</b>
Manejo de agua (extracción, uso, reciclaje)	✓
Manejo de residuos (sólidos urbanos, manejo especial y peligrosos)	✓
Consumo de energía y programas de ahorro en las instalaciones	✓
Emisiones al aire (gases efecto invernadero, óxidos de nitrógeno, partículas, etc.)	
Ecotecnología (paneles solares y focos ahorradores)	✓
Productos verdes (Hipotecas verdes y programa de vivienda sustentable)	✓

Inversión del Infonavit en infraestructura y tecnología para protección del medio ambiente	
Sistemas de gestión ambiental (por ejemplo ISO 14001)	
Sanciones ambientales	
Impactos ambientales de los proveedores del Infonavit	
Criterios ambientales para contratación de proveedores	

Temas Sociales	Acreditados / Derechohabientes
Impactos positivos y negativos sobre las comunidades cercanas a las instalaciones del Infonavit	✓
Políticas y medidas sobre derechos humanos dentro del Infonavit (discriminación, formación, evaluaciones a proveedores, etc.)	Ⓢ
Medidas para procurar equidad de género dentro del Infonavit	
Medidas y programas de salud, seguridad e higiene en las instalaciones del Infonavit	
Capacitación al personal del Infonavit y proveedores	✓
Evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Infonavit	✓
Relaciones entre el Infonavit y sus trabajadores	
Satisfacción de derechohabientes y acreditados	✓
Programas de desarrollo para comunidades cercanas a las instalaciones	
Contratación y rotación de empleados	
Sueldos y prestaciones a empleados	
Prácticas laborales de proveedores (reclamaciones, impactos negativos)	
Incumplimiento en comunicaciones de mercadotecnia (publicidad, promociones, patrocinios)	
Reclamaciones por fuga de datos de derechohabientes y acreditados	✓

## Gobierno institucional

G4-56

### Visión

Coadyuvar al progreso de México siendo la institución que acompaña al trabajador durante toda su vida laboral, ofreciéndole alternativas de financiamiento que satisfagan sus diferentes necesidades de vivienda, bajo esquemas que promuevan el valor patrimonial, el bienestar y la calidad de vida de las comunidades.

### Misión

Contribuir al bienestar integral de los trabajadores al:

- Ofrecer soluciones accesibles de crédito, para que resuelvan su necesidad de vivienda en entornos sustentables, seguros y en comunidades competitivas.
- Pagar rendimientos eficientes a la Subcuenta de Vivienda.
- Ofrecer información y asesoría sobre su ahorro, crédito y elección de vivienda para que constituyan un patrimonio.

### Objetivos Institucionales

- Fomentar soluciones habitacionales que mejoren la calidad de vida y promuevan un desarrollo sustentable.
- Proveer soluciones financieras adecuadas a lo largo del ciclo de vida del trabajador para satisfacer sus necesidades habitacionales.
- Otorgar rendimientos eficientes a la Subcuenta de Vivienda que complementen el ahorro para el retiro.
- Asegurar la viabilidad financiera de la institución a largo plazo.
- Incrementar los recursos disponibles para la atención a los trabajadores.

### Valores

- Integridad y honradez.
- Nobleza y respeto.
- Fortaleza y eficacia.
- Optimismo y audacia.
- Nacionalismo cultural.
- Aprendizaje permanente.
- Vocación de servicio y dedicación al usuario.
- Innovación y creatividad.
- Transparencia.

## Código de Ética

DMA SO

La Ley del Infonavit, vigente desde el 24 de abril de 1972, determinó en sus Artículos 1º, 2º y 3º, que es de utilidad social y de observancia general en la República; que el Infonavit es un organismo de servicio social que tiene por objeto establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para la adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas.

Esto además significa el reconocimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores, su dignidad y su valor como persona humana por encima de cualquier consideración económica o material que concrete la determinación crediticia, y se mantenga una conducta de servicio hacia los derechohabientes y acreditados.

Para esto, el Instituto cuenta con un Código de Ética, mismo que debe ser acatado por los trabajadores, funcionarios y miembros de los Órganos del Instituto, en sus actividades internas y externas al centro de trabajo para la atención de los derechohabientes, acreditados y sociedad en general, en los aspectos de protección de bienes, comunicaciones institucionales, excelencia en el servicio, respeto a la diversidad y a la dignidad de las personas, salud y seguridad, además de actividades políticas, conflicto de intereses y transparencia en la información. Para esto, es necesario conocerlo a fondo, ser sensibles y conducirse conforme a los valores institucionales.

La Administración del Instituto es la encargada de emprender las acciones necesarias para promover el conocimiento y cumplimiento de este Código de Ética, mismo que podrá ser revisado periódicamente por la Comisión de Vigilancia, quien, en su caso, presentará sus propuestas de modificación a la Asamblea General.

El Código de Ética se encuentra publicado de manera permanente a través de la Intranet institucional y en el portal del Infonavit, facilitando la accesibilidad a los colaboradores y al público en general. Asimismo, existen carteles enmarcados distribuidos en las más de 80 oficinas con las que cuenta el Instituto a nivel nacional.



### Responsabilidad social del Infonavit y la transparencia

DMA SO1, 2,3

De acuerdo con las estadísticas institucionales, en 2013 se otorgaron 667 mil 626 créditos Hipotecarios con un valor superior a los 150 mil millones de pesos. Estos créditos beneficiaron a una población de 2 millones 569 mil 275 personas y generaron 3 millones 338 mil 130 empleos. Asimismo, 457 mil 542 de estos créditos (68.5%), se otorgaron a derechohabientes de menos de cuatro salarios mínimos (estos datos pueden consultarse en: [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) > Cuentas Claras Transparencia > Información obligatoria > VIII. Metas y objetivos de las áreas sustantivas > Indicadores operativos de crédito > avance mensual de créditos otorgados > 2013).

Estas cifras no son casualidad; responden a determinados valores, estrategias y acciones. Un elemento que se ha considerado como estratégico es la transparencia. Ésta es considerada en el Instituto como el conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como bien público y como recurso estratégico la información que el Infonavit produce, utiliza y distribuye entre sus diferentes grupos de interés.

La misión del Infonavit consistente en: "Contribuir al bienestar integral de los trabajadores al: a) ofrecer soluciones accesibles de crédito, para que resuelvan su necesidad de vivienda en entornos sustentables, seguros y en comunidades competitivas; b) pagar rendimientos eficientes a la subcuenta de vivienda de los trabajadores, y c) ofrecer información y asesoría sobre su ahorro, crédito y elección de vivienda para que constituyan un patrimonio", no solo ratifica el compromiso social encomendado, sino que incorpora el elemento "información" como un ingrediente esencial para que el derechohabiente, con derecho a crédito, tome una buena decisión cuando elija una vivienda. De acuerdo con los datos mencionados, en el año que se



informa 667 mil 626 derechohabientes han tomado una decisión sobre su crédito; sin embargo, es fundamental que la información que se proporciona sea de calidad; esto es: pertinente, integral y actualizada; un requerimiento esencial de la política de transparencia del Infonavit que exige esfuerzos a las unidades administrativas para que la produzcan y distribuyan con dichas características.

## Mejores prácticas y transparencia

G4-SO3,

El 100% de los Centros de Servicio han sido evaluados en materia de riesgos relacionados con la corrupción, obteniendo información sobre riesgos con posible impacto tanto al Instituto como a los Derechohabientes y Acreditados tales como: El uso del emblema Institucional sin la autorización correspondiente, Falsificación de Documentos, Usurpación de Identidad, Asesorías por parte de terceros a los trabajadores (coyotaje) y la identificación de comercios simulados.

Se tienen formalizados los procedimientos de:

- Validación de Procesos y procedimientos.
- Diseño del programa de verificación de control interno.
- Ejecución del programa de verificación de control interno.
- Evaluación por Autocontrol.
- Validación y solución de hallazgos.

Los riesgos detectados se han atendido a través del fortalecimiento de los controles como:

- Instalación de equipo que permite verificar la autenticidad de los documentos presentados a los empleados del Instituto para realizar algún trámite.
- Mayor información acerca de los productos Infonavit a través del Portal.
- Mayor difusión de que los trámites son gratuitos.

EL Infonavit utiliza una metodología para la identificación de Riesgos, Implementación de Controles e Indicadores. Se documentan los procesos y se vigila que exista apego a los mismos y se difunde en forma permanente el actuar conforme al Código de Ética Institucional.

Asimismo se promueve y comunica a todo el personal sobre aspectos en materia de prevención de operaciones irregulares. Se cuentan con revisiones permanentes de los procesos que hacen efectivos los programas con la finalidad de desarrollar más y mejores controles.

G4-SO4

El Infonavit cuenta con políticas y procedimientos actualizados que pueden ser consultados por todo el personal del Instituto, informes periódicos al Comité de Auditoría sobre las acciones realizadas y se realizan envíos periódicos de comunicación vía intranet, para concienciación del personal.

Con la finalidad de mantener informados a los miembros de la organización, se lleva a cabo la difusión de Webmaster a través del correo institucional, con recomendaciones contra actos de corrupción y diversos temas de interés, para fortalecer las medidas de prevención, la actualización y mantenimiento de la Matriz de Riesgos y Controles del Instituto, como elemento preventivo contra la corrupción y se imparte capacitación a personal en materia de prevención de ilícitos o irregularidades.

G4-SO5

Por lo que respecta a la Contraloría Interna del Instituto, durante el año 2013 se presentaron siete casos que fueron investigados, analizados y dictaminados por desviaciones o incumplimientos a la normativa institucional que, de conformidad con la metodología y definiciones del presente Informe, podrían ser catalogados como casos de corrupción. Por lo que respecta a la naturaleza de estos siete casos, se puede decir que es variada, destacando el abuso de confianza, el conflicto de interés y una posible tentativa de fraude.

Cabe señalar que en apego a las disposiciones internas en materia de determinación de responsabilidades y sanciones de empleados y funcionarios del Instituto, las violaciones a las normas, la afectación al patrimonio del Infonavit y la falta de probidad deben ser determinadas como faltas muy graves. Por lo tanto, su consecuencia es la rescisión del contrato individual de trabajo. En tal virtud, en estos siete casos la Contraloría Interna instruyó a la Subdirección General de Administración de Personas para que se aplicara la sanción correspondiente. No existieron demandas judiciales por corrupción contra el instituto.

G4-SO4

### **Canales institucionales de información y comunicación**

De las cifras que corresponden al ejercicio formal de las solicitudes de acceso a la información, es importante destacar las actividades que se realizan a través de los diversos canales de información y comunicación que el Infonavit mantiene en operación de manera continua para que toda persona que lo requiera pueda realizar consultas o resolver algún problema relacionado con el Instituto y que constituyen una parte central de la política de transparencia del Infonavit. Al respecto, durante 2013:

- El centro de atención telefónica “Infonatel”, recibió más de 11 millones de llamadas.
- El portal de Internet del Instituto registró casi 66 millones de visitas.
- A través de los kioscos o pantallas interactivas los usuarios realizaron más de 6 millones de consultas;

## Protección de datos personales

Durante el año que se informa terminó la implementación de un plan de protección de datos personales en posesión del Infonavit, iniciado en julio del año anterior con la aprobación, por parte de la Asamblea General de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales del Infonavit (DOF/09/2012).

Con base en la normatividad aprobada que amplió el marco normativo en materia de protección de datos personales, la implementación del plan giró en torno de una serie de acciones enmarcadas en las siguientes cuatro dimensiones:

- Procesos, que Integra las líneas generales de acción relativas a la definición, el análisis, el desarrollo, la modificación o afectación de los procesos con los que opera la organización y que involucran datos personales.
- Unidad de Enlace, que con base en la reforma a los Lineamientos de Transparencia define e instrumenta el procedimiento administrativo y tecnológico para la atención de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), en materia de protección de datos personales.
- Gobierno de Datos, consistente en la creación de una estructura de organización al más alto nivel de la organización que rige el tratamiento de los datos maestros para asegurar que cuenten con la calidad, seguridad y vigencia suficiente para generar los beneficios esperados en la operación institucional. El Gobierno de Datos formaliza las definiciones de los atributos de seguridad con base en los requerimientos de protección establecidos por la normatividad.
- Seguridad de la Información, relacionada con la implementación de acciones orientadas a definir y poner en operación medidas de seguridad administrativas, técnicas, físicas y de control de las bases de datos que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales en posesión del Instituto.

En 2013, el Instituto se enfocó a fortalecer la seguridad de los datos personales y las bases donde se encuentran con medidas como las siguientes:

Medidas de seguridad administrativa, relacionada con acciones y mecanismos para establecer la gestión, soporte, revisión y evaluación de la seguridad de la información a nivel organizacional, la identificación y clasificación de la información, así como la concienciación, formación y capacitación del personal, en materia de protección de datos personales.

Medidas de seguridad física, relativa con mecanismos y acciones, ya sea que empleen o no la tecnología, destinadas a:

- Prevenir el acceso no autorizado, el daño o interferencia a las instalaciones físicas, áreas críticas de la organización, equipos y área de cómputo e información;
- Proteger los equipos móviles, portátiles o de fácil remoción, situados dentro o fuera de las instalaciones;
- Proveer a los equipos que contienen o almacenan datos personales de un mantenimiento que asegure su disponibilidad, funcionalidad e integridad, y
- Garantizar la eliminación de datos de forma segura.

Medidas de seguridad técnicas, relativas a las actividades, controles o mecanismos con resultado medible, que se valen de la tecnología para asegurar que:

- El acceso a las bases de datos lógicas o a la información en formato lógico sea por usuarios identificados y autorizados;
- El acceso a las bases de datos sea únicamente para que el usuario lleve a cabo las actividades que requiere con motivo de sus funciones, y
- Se incluyan acciones para la adquisición, operación, desarrollo y mantenimiento de sistemas seguros (metodología de desarrollo, estándares de desarrollo seguro).

La implementación del plan finalizó en septiembre de 2013 dando pie a un proyecto orientado a documentar la experiencia de la protección de los datos, toda vez que la estrategia consistente en incorporar a los procesos organizacionales la normatividad y los conceptos de seguridad de datos, ha dado como resultado que la protección de los mismos forme parte de la operación cotidiana.

La estrategia seguida ha demostrado que el enfoque a procesos constituye una práctica exitosa para arraigar la norma a la operación por lo que su documentación podría servir de guía a otras instituciones que quieran implementar la protección de datos en sus organizaciones.

El documento que registra la Implementación de la Protección de Datos Personales en el Instituto puede consultarse en [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)> Cuentas Claras-Transparencia> Información obligatoria> XII. Datos personales.

En el Infonavit existen los siguientes cinco grandes sistemas de datos personales:

Sistema	Contenido	Responsable
Recaudación Fiscal	Datos de Derechohabientes y Patrones Registrados	Gerencia de Sistemas de Recaudación Fiscal
Crédito	Datos de Solicitantes de Crédito e Información de acreditados	Gerencia Sr de Sistemas y Servicio al Derechohabiente
Cartera	Datos de los Acreditados en: Estados de Cuenta, Carta de interés y programa de Recompensas	Gerencia Sr de Sistemas y Servicio al Derechohabiente
Nómina	Datos de Empleados del Infonavit	Gerencia de Sistemas de Apoyo y Toma de Decisiones
Pago a proveedores	Información de Proveedores	Gerencia de Sistemas de Apoyo y Toma de Decisiones

DMA PR

### Ejercicio formal de la transparencia en el Infonavit

El Instituto cuenta con un programa para que toda persona pueda tener acceso a la información que posee éste: Derechos ARCO (Acceso, Ratificación, Cancelación y Oposición). Con él se asegura la protección de datos personales y el cumplimiento de las normas establecidas en los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Archivos y Protección de Datos Personales del Infonavit.

2013 ha sido un año particularmente dinámico. Es el año en el que se ha recibido la mayor cantidad de solicitudes de información y de derechos ARCO en la historia del Instituto. Se han recibido 11,874 solicitudes en ambos tipos, lo que representa un incremento de 38.4% con relación al año anterior, cuando se recibieron 8,580 solicitudes.

Por lo que respecta al tiempo de respuesta a solicitudes puede decirse que, no obstante el incremento referido, el tiempo de respuesta fue de 3.7 días hábiles, plazo que resulta ser significativamente menor al de 15 días hábiles que establecen los Lineamientos de Transparencia para responder una solicitud.

En 2013 la información solicitada se entregó en el 99.5% de los casos y se recibieron 14 recursos de revisión, lo que representa 0.12%; un dato que lleva a pensar en que la información entregada cumplió con los requerimientos del solicitante pues de no ser así, la cantidad de recursos probablemente hubiese sido diferente.

Sin duda, el alto porcentaje de información entregada y la baja cantidad de respuestas negativas (56 casos entre reservada, inexistente y confidencial), refieren responsabilidad y esfuerzo de las áreas administrativas del Instituto para entregar la información solicitada lo que sugiere que la transparencia y el acceso a la información son asuntos que tienden a volverse cotidianos, a diferencia de la primera etapa cuando responder una solicitud se percibía como una carga extraordinaria y molesta.

G4-PR8

Durante 2013, el ejercicio formal del derecho de acceso a la información y de los derechos ARCO reporta los siguientes datos:

- Se atendieron 8,089 solicitudes de acceso a la información pública y 3,785 solicitudes de acceso y corrección a datos personales, de las cuales 647 (17.3%) corresponde al derecho de corrección.
- El tiempo promedio general de respuesta fue de 3.7 días hábiles.
- El 46.1% de las solicitudes se respondió en un día.
- En 8 casos (0.07%) se negó la información por considerarse reservada.
- En 13 casos la información fue declarada como inexistente, lo que representó 0.11 % del total de solicitudes.
- En 35 casos (0.29%), la información se clasificó como confidencial y se mantuvo en reserva.
- La información requerida fue entregada en el 99.5% de los casos, descontando 0.47% derivado de la suma de las negativas por reserva, inexistencia y confidencialidad.
- Durante el año se presentaron 14 recursos de revisión, lo que representa 0.12% del total de las solicitudes.
- De 2003 a 2013 se han recibido 53,284 solicitudes de información.

INFONAVIT  
Hogares con valor

<sup>1</sup>Fuente: Informe Anual 2013 del Comité de Transparencia y Acceso a la Información [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)> Cuentas Claras-Transparencia> Información obligatoria> XV. Otra información y preguntas frecuentes> Informes y reportes de Transparencia> Informes anuales de Transparencia).



## Estructura de los Órganos de Gobierno

G4-34

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) es un organismo de carácter tripartito y autónomo, en donde converge la participación de los sectores de trabajadores, empresarios y Gobierno Federal y, como tal, debe regirse siempre bajo la normativa y transparencia que dicta el Estado Mexicano.

Los Órganos de Gobierno, son los encargados de regir y sustentar las acciones del Instituto, mismas que están encaminadas al bienestar de los trabajadores mexicanos.

Son las instancias de dirección, operación y vigilancia responsables de tomar decisiones para cumplir las funciones del Instituto determinadas por la Ley y su marco normativo.

### Órganos Colegiados

Los Órganos Colegiados del Infonavit son aquéllos encargados de la definición, diseño, aprobación, desarrollo, seguimiento y vigilancia de las políticas, reglas, mecanismos y lineamientos necesarios para la consecución de los fines y objetivos institucionales, así como para la salvaguarda de los derechos del Instituto, ejerciendo para esto las facultades y atribuciones que les establece la ley.

Se constituyen de forma tripartita por el mismo número de representantes de los Sectores de los Trabajadores, de los Patrones (Empresarial) y del Gobierno Federal.

- Asamblea General
- Consejo de Administración y sus Comités Auxiliares
- Comisión de Vigilancia
- Comité de Auditoría
- Comisión de Inconformidades
- Comité de Transparencia y Acceso a la Información
- Comisiones Consultivas Regionales (CCR's).

### Órganos Unipersonales

Están a cargo de una sola persona con funciones de dirección y enlace. Son nombrados por la Asamblea General del Infonavit, a propuesta del Gobierno Federal (Director General) o de los representantes de los Sectores de los Trabajadores y Patrones (Directores Sectoriales).

### Asamblea General

Autoridad suprema del Instituto. Sus acuerdos son obligatorios para todos los miembros. Se integra por 45 miembros propietarios con sus suplentes, 15 por cada Sector (Trabajadores, Empresarios, Gobierno Federal).



Entre sus funciones principales destacan la aprobación del Plan Financiero, los Planes de labores y de financiamientos, los Presupuestos de Ingresos y Egresos, los Estados financieros, la Normatividad Institucional, así como el establecimiento, modificación o supresión de las Comisiones Consultivas Regionales.

### **Consejo de Administración**

Se integra por 15 miembros propietarios con sus suplentes, cinco por cada Sector (Trabajadores, Empresarios, Gobierno Federal).

Su función primordial es orientar y adoptar las decisiones estratégicas del Instituto, revisando que éstas estén dirigidas al beneficio de los derechohabientes y acreditados. Asimismo, es responsable de salvaguardar la viabilidad y continuidad del mismo maximizando su valor a largo plazo.

#### **Comités Auxiliares del Consejo de Administración**

##### Calidad de Vida

Propiciar mejor calidad de vida y fortalecimiento del patrimonio de los trabajadores

##### Mejora Regulatoria

Coadyuvar en la definición de acciones, políticas, directrices y controles necesarios para la simplificación administrativa y la eficiencia en el diseño de los procesos.

##### Nominación y Compensación

Asesorar en temas de profesionalización y desarrollo, nominaciones y compensaciones

##### Planeación

Asegurar estrategia Institucional y planes financieros acordes a lo establecido en misión, visión y objetivos institucionales

##### Riesgos

Coadyuvar al establecimiento y aplicación de las políticas de administración de riesgos.

##### Inversiones

Asesorar en materia de inversiones, para asegurar los mejores rendimientos a los recursos del Instituto.

##### Calidad de las Viviendas

Resolver las acciones necesarias para la mejor aplicación de seguro de calidad de las viviendas

## **Comisión de Vigilancia**

Se integra por nueve miembros propietarios con sus suplentes, tres por cada Sector (Trabajadores, Empresarios, Gobierno Federal).

Su objetivo es revisar la actuación de los Órganos de Gobierno y el buen funcionamiento del Instituto. También vigila la correcta operación y suficiencia de los mecanismos de transparencia e inconformidades, rubro en el cual, propone el Código de Ética, emite el dictamen del Sistema de Control Interno del Instituto y supervisa la actuación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información y de la Comisión de Inconformidades, entre otras funciones.

## **Comité de Auditoría**

Se integra por tres miembros propietarios con sus suplentes, uno por cada Sector (Trabajadores, Empresarios, Gobierno Federal).

Su función primordial es coadyuvar con la Asamblea General y el Consejo de Administración en la vigilancia de la administración de los recursos, gastos y operaciones, así como en la revisión continua de la información financiera y controles internos, la administración de riesgos y el apego a la regulación y políticas del Instituto.

Por lo anterior, aprueba dictámenes, opiniones, reportes o informes del Auditor Externo; propone lineamientos en materia de control interno; evalúa e informa sobre el Sistema de Control Interno y; verifica la existencia y el funcionamiento de un sistema de información de la situación patrimonial de los empleados del Instituto.

## **Comisión de Inconformidades**

Se integra por tres miembros propietarios con sus suplentes, uno por cada Sector (Trabajadores, Empresarios, Gobierno Federal).

Es la instancia responsable de conocer, substanciar y resolver los recursos, reclamaciones o controversias que se promuevan ante el Instituto, por parte de los patrones, los derechohabientes o sus causahabientes y beneficiarios; en los términos de la normatividad correspondiente y con sujeción a los criterios que sobre el particular establezca la Comisión de Vigilancia.

## **Comité de Transparencia y Acceso a la Información**

Se integra por tres miembros propietarios no tiene suplentes, uno por cada Sector (Trabajadores, Empresarios, Gobierno Federal).

Su función primordial es definir y desarrollar acciones que impulsen la transparencia del Instituto, el ejercicio del derecho al acceso a la información pública y el confidencial y adecuado manejo de la misma. Adicionalmente, garantiza la protección de los datos personales y resuelve los recursos de revisión.

## Comisiones Consultivas Regionales

Se integran de manera tripartita. Actualmente son 55 CCRs.

Funciones:

- Sugerir al Consejo de Administración, la localización más adecuada de las habitaciones de la región
- Opinar sobre los proyectos habitaciones
- Las de carácter administrativo que establezca el Reglamento de Delegaciones
- Las demás de carácter consultivo que les encomiende el Director General
- Fungir como portavoz de la Delegación Regional correspondiente ante los Sectores representados y ante las autoridades estatales y municipales

La presidencia de todos los Órganos Colegiados, es en forma rotativa por sesión, excepto en el caso de los Comités de Auditoría y Comité de Transparencia y Acceso a la Información, cuya presidencia es por dos años; de tal forma que todos sus miembros ocupan dicho cargo. Ningún miembro de los Órganos ocupa un cargo en la Institución.

Desde sus inicios, la Ley del Infonavit señala la participación de las organizaciones de trabajadores, patrones y gobierno, esto es, de forma tripartita dentro de los Órganos Colegiados del Instituto. Así, con el fin de salvaguardar los intereses de los trabajadores y empresarios, el Instituto cuenta con diversos mecanismos para llevar a cabo recomendaciones al H. Consejo de Administración, contando con la Dirección Sectorial de los Trabajadores y la Dirección Sectorial Empresarial que son el enlace entre el sector que representan y la Dirección General mediante la recopilación de las opiniones, sugerencias, políticas y criterios de su sector y con sus representantes en los Órganos Colegiados, siendo así como las sugerencias y opiniones llegan a la Asamblea General y demás Órganos de Gobierno del Instituto.

Los Órganos Colegiados y la Secretaría General cuentan con una herramienta para comunicarse permanentemente entre sí. Se trata del Sistema de Administración de Órganos Colegiados (SAOC), instrumento por medio del que reciben información relevante del Instituto y la necesaria para las sesiones en tiempo real, para materiales de referencia de una manera altamente eficiente y segura, con acceso rápido y amigable. En él, se dan de alta los asuntos que debe atender cada área de acuerdo con la solicitud del Órgano que se trate, se genera un correo electrónico con la fecha de solución, el asunto a atender y el Órgano al que deberá dirigirse la respuesta.

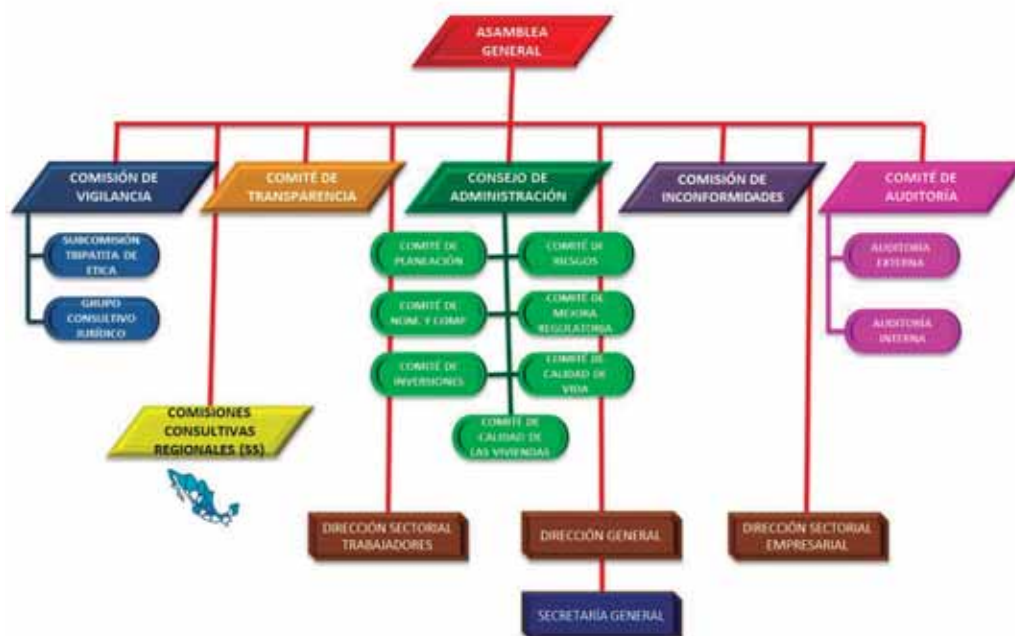
Asimismo, existe un proceso específico para realizar recomendaciones a los Órganos y cumplir así con el buen Gobierno, que depende de la toma de decisión informada. Los Órganos Colegiados necesitan estar bien informados sobre el estado y las necesidades del Instituto si van a tomar decisiones que ayuden al cumplimiento de su visión, misión y objetivos institucionales para lo cual disponen de canales de comunicación con la administración para conocer los problemas, explicar datos y plantear situaciones.

La Secretaría General funge como unidad de apoyo entre la Administración y los Órganos Colegiados facilitando la negociación, comunicación, interacción y presentación de asuntos, mediante una comunicación permanente con las direcciones sectoriales. Coadyuva con la Administración y los Órganos mediante la asesoría que le sea solicitada, así como en el perfeccionamiento de acuerdos, la búsqueda de aprobaciones, el logro de acuerdo y la depuración de asuntos.

La Secretaría General recibe cualquier asunto que la Administración desee presentar a los Órganos Colegiados para su debido control y seguimiento. Asimismo, gestiona la formalización de los asuntos que la Administración expone a los Órganos Colegiados para su aprobación o conocimiento. Para esto, la Administración se involucra directamente en el seguimiento de asuntos mediante la presentación de información adicional, atención a consultas y comentarios de los Órganos.

Todos los miembros de los Órganos Colegiados tienen derecho a una retribución económica, autorizada por la Asamblea General. En el caso de la Asamblea General la compensación que se les brinda es el equivalente a los gastos de viaje y viáticos.

Año con año, el incremento en la compensación de los miembros de los Órganos Colegiados se realiza de acuerdo al porcentaje de inflación estimado en el Presupuesto de Ingresos y Egresos y en el Plan de Labores anual del Instituto.



## Normatividad

El Infonavit fue creado por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 1972, con la naturaleza jurídica de ser un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, realiza preponderantemente dos obligaciones:

1) Administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda para establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores -derechohabientes- obtener crédito barato y suficiente para adquirir en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, según lo previsto en el Artículo 123, apartado A, fracción XII, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se consagra la obligación de los patrones de proveerlas mediante las aportaciones del 5% que hagan a un Fondo Nacional de la Vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus trabajadores.

2) Establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos, crédito accesible y suficiente para que adquieran en propiedad dichas habitaciones. ®

El Infonavit tiene la obligación constitucional y legal de otorgar crédito a sus derechohabientes, siempre que estos cumplan los requisitos plasmados en la propia ley y en la normatividad aplicable.

## Modelo de Supervisión de Cumplimiento Legal

La función de Cumplimiento Legal se establece a partir de la modificación al Estatuto Orgánico del Instituto, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2009, en el Artículo 18 que señala respecto al marco jurídico y de transparencia y acceso a la información, aplicables al Infonavit, "corresponde a la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos implementar los mecanismos necesarios para asegurar su cumplimiento y tendrá las siguientes facultades y funciones:

Derivado de esta modificación, se crea la Gerencia de Cumplimiento Legal a quien se encomienda llevar a cabo las actividades necesarias que den cumplimiento al artículo referido. Actualmente se han definido Reglas de Operación del Comité de Cumplimiento Legal, bajo las cuales opera de manera trimestral; asimismo, se han desarrollado e implantado metodologías bajo prácticas líderes en materia de Cumplimiento Legal, como son la Gestión de Cambios Legales, Verificación Dirigida y Validación Interna.

Las Metodologías de Verificación Dirigida y Validación Interna tienen el objetivo de evaluar el apego de las políticas y procedimientos del Infonavit al Marco Jurídico aplicable, bajo un esquema de análisis del cumplimiento de leyes, reglamentos y circulares. Estas metodologías son de naturaleza preventiva, y coadyuvan a los dueños de procesos a analizar sus procedimientos para verificar y validar la alineación de los mismos con el derecho que los rige. Con el objeto de gestionar, dar seguimiento y comunicar el apego a derecho en los procesos operativos del Instituto, se adquirió el Sistema de Cumplimiento Legal ORCA-SCL (Organizational Risk and Compliance Administration).

Tener a su cargo la Secretaría del Comité de Cumplimiento Legal, y Detectar, identificar y alertar sobre los riesgos de que el Infonavit incumpla con leyes, reglamentos.

## *Convenios de colaboración*

G4-15, FS5

### **Convenio de Colaboración INFONAVIT-Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal a través del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.**

Objeto: Continuar y fortalecer su proyecto de sinergia entre el INFONAVIT y el TSJ-DF a través del Centro de Justicia Alternativa, a través de acciones que conduzcan al fortalecimiento del quehacer en la solución de controversias entre el INFONAVIT y sus acreditados, así como la participación del personal del INFONAVIT y de sus proveedores especializados para los Programas de Capacitación de Certificación que ejecute el TSJ-DF para que el INFONAVIT cuente con un equipo de mediadores, co-mediadores y orientadores y diseñar un Centro de Mediación del INFONAVIT

Suscribió: Mtro. Alejandro Ismael Murat Hinojosa en su carácter de Director General del INFONAVIT y el Dr. Edgar Elías Azar en su carácter de Magistrado Presidente del TSJ-DF.

Fecha: 13 de Noviembre de 2013.

### **Convenio de Colaboración INFONAVIT-CONAVI-FOVI**

Objeto: Conjuntar esfuerzos con el INFONAVIT para la reconstrucción de viviendas ubicadas en los Municipios del Estado de Guerrero, afectados el mes de septiembre del 2013 por los huracanes "Ingrid" y "Manuel" tras la declaratoria de desastres emitida por la Secretaria de Gobernación.

Suscribió: Arq. Carlos Zedillo Velazco en su carácter de Subdirector General de Sustentabilidad y Técnica del INFONAVIT, y por FOVI el Lic. José Arturo León García y el Dr. José Henaine Abed, ambos en su carácter de Delegados Fiduciarios.

Firma: 23 de diciembre de 2013.

### **Convenio de Colaboración INFONAVIT-Gobierno del Estado de Veracruz**

Objeto: Establecer las bases de colaboración y coordinación para elaborar entre las partes, esquemas y productos financieros entre las partes con el objeto de promover el desarrollo ordenado de vivienda, incentivar programas dentro de la normatividad aplicable, simplificar la reducción de trámites y tiempos de respuesta en el procedimiento de otorgamiento de créditos, e instrumentar conjuntamente mecanismos para los casos en que las partes deban interactuar, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable.



Suscribió: Mtro. Alejandro Ismael Murat Hinojosa en su carácter de Director General del INFONAVIT y el Dr. Javier Duarte de Ochoa en su carácter de Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz.

Fecha: 15 de Noviembre 2013.

### **Convenio de Colaboración INFONAVIT-Gobierno del Estado de Colima y el Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima**

Objeto: Establecer las condiciones y procedimientos para la implementación de prestación de servicios de certificación de firma electrónica a cargo de la Entidad Federativa, quien expedirá a los empleados del INFONAVIT, certificados electrónicos y la firma electrónica, para la utilización de los medios electrónicos empleados por el Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima, a efecto de que se realicen las cancelaciones de los créditos otorgados por el INFONAVIT, y los cuales se encuentran registrados en dicho Instituto.

Suscribió: Mtro. Alejandro Ismael Murat Hinojosa en su carácter de Director General del INFONAVIT y el Lic. Mario Anguiano Moreno en su carácter de Gobernador Constitucional del Estado de Colima.

Fecha: 16 de diciembre de 2013.

El Infonavit y la OCDE suscribieron en octubre, el convenio denominado *OECD Housing and Urban Development Review for the National Worker's Housing Fund Institute*.

De esta forma, la OCDE evaluará las políticas de vivienda y de desarrollo urbano nacionales y hará recomendaciones que puedan ayudar, no solo al Infonavit sino a las autoridades del sector, como la Sedatu y el Fovissste, a construir un modelo de desarrollo urbano sostenible e inteligente que ofrezca viviendas de calidad para los mexicanos. Esta evaluación se basará en su experiencia en otros países, en términos de políticas públicas y de gobierno, e identificará las formas en que se pueden abordar varios desafíos entrelazados, por ejemplo:

- Adoptar alternativas eficaces para promover una mejor planificación urbana.
- Restringir las tendencias a la expansión urbana y el cambio de la planificación y la regulación hacia un modelo más compacto de desarrollo urbano (redensificación).
- Estimular la renovación urbana.
- Avanzar hacia soluciones de transporte público más confiable, moderno, eficaz, seguro y sostenible.
- Mejorar la calidad de la oferta de vivienda nueva, así como asegurar que se suministre en cantidad suficiente.
- Revertir el abandono de viviendas y reducir los obstáculos del desarrollo del mercado de alquiler y del mercado secundario en propiedad.
- Modernizar los catastros y registros de la propiedad pública, así como fomentar la incorporación y regularización de propiedades no registradas.



La OCDE proporcionará al Infonavit sugerencias en cuanto a su modelo financiero y de operación para fortalecer su funcionamiento de manera eficiente, responsable en lo social y ambientalmente sustentable, así el Instituto mejorará sus procesos y mantendrá la solidez financiera que lo hace ser la principal hipotecaria social de América Latina, al tiempo que fortalecerá sus políticas para fomentar la sustentabilidad.

El 18 de octubre de 2013, tuvo lugar la primera reunión del grupo de trabajo en el marco de este importante convenio de colaboración, en la que participaron funcionarios de diversas dependencias.

Por otra parte se firmó el Convenio de Colaboración entre el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) y el Infonavit para promover la investigación en temas de sustentabilidad y entorno urbano, que tendrá una vigencia de tres años y permitirá otorgar cuatro becas anuales de posgrado al personal del Instituto.

### **Convenios Estatales relevantes.**

#### **Convenio de colaboración entre “el Infonavit” y el municipio de Chilpancingo de los bravo, Guerrero:**

Establecer las bases de colaboración entre “EL INFONAVIT” y “EL AYUNTAMIENTO” a efecto de que el primero, por instrucción y por cuenta de sus derechohabientes acreditados, entregue a “EL AYUNTAMIENTO”, las cantidades dinerarias correspondientes para que este último las aplique al pago de impuesto predial a efecto de que los derechohabientes acreditados de “EL INFONAVIT” reciban mejores servicios públicos consistentes en seguridad, alumbrado, servicios de limpieza, etcétera, en el lugar en donde se encuentre ubicada la Vivienda que adquieran, dentro de la demarcación del Municipio, y los derechohabientes acreditados reciban el beneficio de vivir en mejores condiciones urbanas y la Vivienda conserve o aumente su plusvalía.

#### **Convenio de colaboración entre “el Infonavit” y el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero:**

Establecer las bases de colaboración entre “EL INFONAVIT” y “EL AYUNTAMIENTO” a efecto de que el primero, por instrucción y por cuenta de sus derechohabientes acreditados, entregue a “EL AYUNTAMIENTO”, las cantidades dinerarias correspondientes para que este último las aplique al pago de impuesto predial a efecto de que los derechohabientes acreditados de “EL INFONAVIT” reciban mejores servicios públicos consistentes en seguridad, alumbrado, servicios de limpieza, etcétera, en el lugar en donde se encuentre ubicada la Vivienda que adquieran, dentro de la demarcación del Municipio, y los derechohabientes acreditados reciban el beneficio de vivir en mejores condiciones urbanas y la Vivienda conserve o aumente su plusvalía.

### **Convenio de colaboración entre “el Infonavit” para el cobro del impuesto predial y el municipio de municipio de Aguascalientes, Aguascalientes.**

Establecer las bases de colaboración entre “EL INFONAVIT” y “EL MUNICIPIO”, a efecto de que el primero, por instrucción y por cuenta de sus derechohabientes acreditados, entregue a “EL MUNICIPIO”, las cantidades dinerarias correspondientes para que este último las aplique al pago de impuesto predial respecto de los inmuebles de los derechohabientes que tienen créditos contratados con el “EL INFONAVIT”, en el entendido de que el pago del impuesto predial por ser de periodicidad anual, deberá liquidarse en su totalidad dentro de cada ejercicio fiscal.

### **Convenio de colaboración entre “el Infonavit” y el municipio de Campeche, Campeche.**

Establecer las bases de colaboración entre “EL INFONAVIT” y “EL MUNICIPIO” a efecto de que el primero, por instrucción y por cuenta de sus derechohabientes acreditados, entregue a “EL AYUNTAMIENTO”, las cantidades dinerarias correspondientes para que este último las aplique al pago de impuesto predial de los inmuebles financiados por “EL INFONAVIT”, lo cual permitirá que “EL MUNICIPIO”, brinde mejores servicios públicos (seguridad, alumbrado, servicios de limpieza, etcétera, dentro de la demarcación del Municipio, priorizando las zonas o lugar en donde se encuentre ubicadas las viviendas que adquieran los derechohabientes acreditados de “EL INFONAVIT”, y a fin de que reciban el beneficio de vivir en mejores condiciones urbanas y la Vivienda conserve o aumente su plusvalía.

### **Hogar para tu familia**

FS5

En el año 2013 la administración desarrolló un programa para atender las necesidades de vivienda de los empleados estatales y municipales que forman parte de la economía formal y actualmente no tienen acceso a créditos hipotecarios. En 2013, se firmaron convenios con seis Estados para operar este programa que aprovecha la plataforma operativa del Infonavit.

G4-16

Como parte de sus compromisos ambientales y sociales, el Infonavit a través de la Gerencia Senior de Vivienda, ha creado una serie de alianzas con compañías, organismos e instituciones a nivel nacional e internacional entre ellas:

- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).
- Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID).
- Asociación de Empresas para el Ahorro de Energía en la Edificación (AEAEE).
- Asociación de Normalización y Certificación (ANCE).
- Asociación de Vivienda y Entorno Sustentable, A.C. (VESAC)
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Building and Social Housing Foundation (BSHF).
- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC).
- Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda (CANADEVI).

- Cementos Mexicanos (CEMEX).
- Centro de Normalización y Certificación de Productos (CNCP).
- Centro Mario Molina.
- Comisión Federal de Electricidad (CFE).
- Comisión Nacional de Agua (CONAGUA).
- Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI).
- Comisión Nacional para el Uso Eficiente de Energía (CONUEE).
- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ).
- Fundación IDEA.
- Instituto Politécnico Nacional (IPN).
- Lean House Consulting.
- Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación (ONNCCE).
- Organismo Nacional de Normalización y Organismo de Certificación (NORMEX).
- Passivhaus-Institut (PHI).
- Registro Único de Vivienda (RUV).
- Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).
- Universidad Iberoamericana.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

### *Alianzas estratégicas*

Debido al impacto que generan las actividades, el Infonavit ha identificado a los principales aliados estratégicos que lo apoyan en el cumplimiento de su ordenamiento legal:

- **Agentes de Fiscalización.** Su función es distribuir, controlar y supervisar los requerimientos derivados de las omisiones en las aportaciones y/o amortizaciones de empresas patronos, además de participar en el procedimiento administrativo de ejecución y en la práctica de auditorías a empresas, tareas que se realizan a través de notificadores, ejecutores, interventores y auditores.
- **Asesores certificados.** Ayudan a los derechohabientes a encontrar la mejor opción de crédito y vivienda, y los orientan para elegir de entre las diversas alternativas de solución, la que les permita manejar adecuadamente su situación crediticia.
- **Despachos externos de cobranza.** Apoyan para agilizar la recuperación de cartera. Con esta acción se obtienen mayores ingresos para otorgar más créditos.
- **Instituciones Financieras.** Otorgan crédito preferencial a derechohabientes del Instituto a través del programa Apoyo Infonavit. Asimismo, invitan a ahorrar para que consigan su Crédito Seguro, y a recibir pagos para el Infonavit, entre otras actividades.
- **Notarios.** Su función es asegurar el patrimonio de los trabajadores a través de la elaboración de escrituras y su inscripción ante el Registro Público de la Propiedad (RPP).

- **Unidades de valuación.** En el marco de la ley de transparencia y de fomento a la competencia del crédito garantizado, estas unidades elaboran los avalúos para estimar el valor comercial de las viviendas que deseen adquirir los derechohabientes del Infonavit.

- **Verificadores.** Supervisa

n el cumplimiento de las especificaciones y calidad de las viviendas ofrecidas a los trabajadores por los oferentes. Los verificadores son contratados para realizar trabajo documental y de campo en el desarrollo de las obras.

- **Emprendedores certificados.** Guían al derechohabiente en el proceso de otorgamiento de crédito para remodelaciones, mejoras o ampliaciones a su vivienda.



## Desempeño Ambiental

### Acciones Relevantes

DMA Ambiental

Los objetivos estratégicos de **Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica** del INFONAVIT están alineados a la nueva Política Nacional de Vivienda y a las líneas de acción del Instituto, establecen el cumplimiento de las condiciones, normas y productos de sustentabilidad para **aumentar la calidad de vida** de los trabajadores; transformar los elementos deteriorados en oportunidades de **regeneración urbana, económica y restauración social**, además del diseño de **metodologías de evaluación, medición e intervención social y cultural**.

Así, con el objetivo de transitar hacia un modelo de desarrollo urbano sustentable e inteligente, que procure vivienda digna para los mexicanos, el Instituto reconoció a través del sello Vida Integral Infonavit, a aquellas viviendas que cuentan con una serie de atributos, como el acceso a servicios públicos, encontrarse en municipios competitivos, cercanía a escuelas y hospitales, contar con equipamiento urbano, entre otros. Al cierre del 2013 se formalizaron 105,697 créditos para viviendas que cumplieron con los atributos sustentables del programa Vida Integral Infonavit, en 43 conjuntos habitacionales, lo que representa el 31.09% de los créditos formalizados en mercado abierto.

### Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (Ecuve)

Este indicador califica los elementos de calidad de vida y sustentabilidad de la vivienda en los tres principales rubros: vivienda, entorno y comunidad. En 2013 la Ecuve promedio de las viviendas financiadas por el Infonavit se incrementó 4% respecto al mismo periodo de 2012 y rebasó la meta establecida de 106 puntos, mientras que el número de viviendas con bajo nivel de Ecuve pasó de 11% a 7%. Los principales puntos a la alza se refieren al equipamiento urbano, conectividad digital, superficie habitable y calidad comunitaria.

### Hipoteca Verde

DMA Energía, agua, emisiones, productos

Hipoteca Verde es un programa que contribuye a alcanzar uno de los objetivos estratégicos del Infonavit, el cual consiste en fomentar soluciones habitacionales que mejoren la calidad de vida de sus derechohabientes y promover el desarrollo sustentable.

Desde su creación el programa Hipoteca Verde ha representado para Infonavit el compromiso de mejorar, además de la calidad de vida de nuestros acreditados, el apoyo a las políticas de mitigación de cambio climático y la cultura de respeto al medio ambiente entre sus acreditados.

Hipoteca Verde identifica y reconoce de manera anticipada el ahorro del trabajador en su gasto familiar generado por la instalación y uso de tecnologías enfocadas al consumo eficiente de la energía y el agua denominadas “eco-tecnologías”, las cuales a su vez incentivan un manejo adecuado de los recursos naturales y potencializan el uso de las energías renovables.

Otorgando así, un monto adicional en el crédito hipotecario para adquirir una vivienda nueva o existente equipada con ecotecnologías dirigidas a disminuir el gasto de electricidad, gas y agua, contribuyendo así en la disminuir las emisiones de CO2 a la atmósfera a lo largo de la vida útil de estas tecnologías.

Este Programa ha evolucionado desde su creación, buscando la mejora continua a través de los años. Comenzó como un piloto dirigido únicamente al sector de menor ingreso, para después volverse obligatorio a todos los segmentos y a todas las líneas crediticias. Del mismo modo, comenzó como paquetes fijos de eco-tecnologías, evolucionando ahora a la elección flexible de medidas que respondan mejor a cada caso individual, cumpliendo un ahorro mínimo acorde al sector salarial y zona bioclimática.







**\$217 pesos** de ahorro mensual promedio a nivel nacional en pago de luz, agua y gas por vivienda



**71.227 millones de kWh/mes\*** ahorrados en energía eléctrica y gas



**24.38 millones** de m3 totales de agua ahorrados durante 2013

*Lo que representa el ahorro equivalente a llenar 9,750 albercas olímpicas.*



Mitigación de **257,474 Toneladas de CO<sub>2</sub>**

*Equivalente aproximado a plantar 766,749.90 árboles*

### Ecotecnologías




FS7, FS8

Las ecotecnologías que participan en el Programa Hipoteca Verde consideran criterios de calidad, seguridad y eficiencia en consumo de agua, electricidad y gas, así como de vida útil del producto y garantías del mismo. Estos criterios son asegurados mediante los certificados de cumplimiento de normas, emitidos por organismos normalizadores y certificadores autorizados por la Dirección General de Normas, instituciones gubernamentales y por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

Los acreditados y desarrolladores tienen a su disposición un simulador para la selección de las ecotecnologías, en el cual pueden seleccionar acorde a sus necesidades y a la zona climática de la región donde se localice su vivienda, las ecotecnologías que más le convengan. Esta herramienta se apoya en un sistema de distribuidores certificados en todas la Republica.



### Ecotecnologías Participantes

Rubro de ahorro	Ecotecnologías
<b>Energía</b>  	Focos Ahorradores
	Focos Led
	Aire Acondicionado
	Aislante térmico en techo /muro
	Recubrimiento reflectivo en techo/ muro
	Ventanas con doble acristalamiento
	Optimizador de tensión
	Calentador solar
	Calentador de paso
	Calentador de rápida recuperación
<b>Agua</b>  	Inodoro de grado ecológico
	Regadera grado ecológico
	Llaves ahorradoras de agua en cocina
	Llaves ahorradoras de agua en baño
	Dispositivos ahorradores de agua en llaves de cocina
<b>Salud</b>  	Dispositivos ahorradores de agua en llaves de lavabo
	Filtros purificadores de agua

DMA Agua

### Proveedores Ecotecnologías

A partir de 2011 se creó una base activa de distribuidores y proveedores que tienen la capacidad de proveer el inventario completo de las ecotecnologías especificadas en el manual explicativo del Programa Hipoteca Verde, así como de brindar el servicio de instalación para el Mercado Abierto Individual. Al cierre de 2013, existen más de 72 proveedores, asegurando con esto la disponibilidad e instalación de las ecotecnologías a nivel nacional

Uno de los principales proveedores para el Instituto es Enervalia.

Las actividades que desempeñó Enervalia en 2013 fueron:

- Trabajo en campo respecto la monitoreo, revisión, análisis y evaluación de ecotecnologías instaladas en viviendas con el esquema de vivienda verde.
- Trabajo de gabinete para la revisión, análisis y evaluación técnica y financiera de ecotecnologías incorporadas y por incorporarse al esquema de vivienda verde.
- Asesoría técnica en temas relacionados a sustentabilidad, eficiencia energética, normalización y certificación de productos.

La función de Enervalia es analizar el desempeño del Programa con el fin de atender la instrucción del H. Consejo de Administración de contratar a un tercero con el fin de informar semestralmente sobre el funcionamiento del Programa. No obstante, dicha función no pone en riesgo la operación del programa.

La contratación de Enervalia se llevó a cabo conforme al proceso institucional de Adquisiciones cumpliendo en apego a lo establecido en las Políticas aplicables a adquisiciones y arrendamiento de bienes y contratación de servicios del Infonavit. Uno de los requisitos que cubrió Enervalia para la contratación fue entregar la carta del área de fiscalización del Infonavit en la que se da constancia de que la situación fiscal de la empresa ante el Infonavit se encuentra como regular.

En 2013 se modificaron ciertos valores de las ecotecnologías, mismos que se notificaron a través de los Manuales Explicativos del Programa Hipoteca Verde que se publicaron en junio, agosto, noviembre y diciembre.

- Se añadió un nuevo segmento salarial con un ingreso menor a 1.6 V.S.M.
- Se desarrolló e implementó el sistema Administrador de Ecotecnologías H.V. para la gestión del canje y pago de las constancias de ecotecnologías.

### **Créditos Verdes y Ahorros Generados**

Desde su inicio en 2007 y hasta el cierre de 2013, se otorgaron 1´429,463 créditos verdes. En 2013, se formalizaron 360,064 créditos con Hipoteca Verde.

**Cuadro 1. Créditos formalizados con Hipoteca Verde (2007-2013)**

Concepto	Créditos formalizados
<b>2007</b>	
Con Subsidio	62
Sin Subsidio	531
<b>Total</b>	<b>593</b>
<b>2008</b>	
Con Subsidio	34
Sin Subsidio	1,097
<b>Total</b>	<b>1,131</b>
<b>2009</b>	
Con Subsidio	67,468
Sin Subsidio	37,930
<b>Total</b>	<b>105,398</b>
<b>2010</b>	
Con Subsidio	81,512
Sin Subsidio	64,816
<b>Total</b>	<b>146,328</b>
<b>2011</b>	
Con Subsidio	91,475
Sin Subsidio	285,340

<b>Total</b>	<b>376,815</b>
<b>2012</b>	
Con Subsidio	89,381
Sin Subsidio	309,275
<b>Total</b>	<b>398,656</b>
<b>2013</b>	
Con Subsidio	98,218
Sin Subsidio	261,846
<b>Total</b>	<b>360,064</b>
<b>Total Hipoteca Verde</b>	<b>1'388,985</b>
<b>Vivienda Ecológica<sup>1</sup></b>	<b>40,478</b>
<b>Total Hip. Verde + Vivienda Ecológica</b>	<b>1'429,463</b>




---

<sup>1</sup> Las viviendas ecológicas fueron viviendas de 2009, 2010 y 2011 que no cumplían todas las ecotecnologías para pertenecer a hipoteca verde pero contaban casi todas las ecotecnologías, además de contar con tecnologías de conjuntos, por lo que se les dio el grado de vivienda ecológica y se consideran como créditos verdes.

**Cuadro 2. Créditos formalizados con Hipoteca Verde por Entidad (2007-2013)**

Créditos formalizados en Hipoteca Verde desde 2007, y hasta el 31 de diciembre de 2013								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
Entidad	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2009	TOTAL 2010	TOTAL 2011	TOTAL 2012	TOTAL 2013	TOTALES HV
Aguascalientes			1,933	2,488	7,042	7,633	6,755	25,851
Baja California		350	5,694	8,125	22,178	20,820	15,487	72,654
Baja California Sur			99	515	2,585	2,812	2,424	8,435
Campeche			1,126	986	2,096	2,011	1,657	7,876
Chiapas			1,504	1,977	4,620	4,312	19,579	31,992
Chihuahua			9,803	9,096	15,391	16,922	3,135	54,347
Coahuila			6,471	7,338	16,577	18,535	3,947	52,868
Colima		102	802	1,399	2,903	2,914	16,519	24,639
Distrito Federal			3,772	1,255	12,340	27,850	12,375	57,592
Durango		1	2,487	2,661	4,511	4,644	4,354	18,658
Guanajuato		1	4,470	8,053	20,390	19,211	19,767	71,892
Guerrero			210	1,089	2,939	2,775	1,996	9,009
Hidalgo		28	3,249	4,824	8,745	8,206	9,227	34,279
Jalisco		4	6,347	13,122	34,216	34,821	37,024	125,534
México	510	234	13,920	23,042	37,034	35,669	23,102	133,511
Michoacán	1	67	3,958	5,270	8,907	7,343	8,343	33,889
Morelos	35	51	534	1,824	5,427	5,405	3,739	17,015
Nayarit		34	1,292	1,814	2,870	3,401	3,728	13,139
Nuevo León		139	10,851	18,069	45,202	47,403	48,853	170,517
Oaxaca			597	844	1,324	1,526	1,605	5,896
Puebla	11		3,523	5,780	12,016	11,764	9,733	42,827
Querétaro			2,139	4,764	11,281	12,477	11,049	41,710
Quintana Roo			3,736	4,271	12,346	14,056	13,729	48,138
San Luis Potosí		7	1,899	2,702	7,331	8,601	8,698	29,238
Sinaloa			2,625	4,066	10,048	10,203	10,395	37,337
Sonora	19		5,039	7,101	16,260	16,382	15,441	60,242
Tabasco			1,139	2,601	5,097	4,556	4,065	17,458
Tamaulipas		45	11,039	11,255	18,091	15,481	15,036	70,947
Tlaxcala			407	467	1,749	2,452	1,386	6,461
Veracruz	14		5,331	7,365	15,932	16,719	15,975	61,336
Yucatán	36	31	4,192	3,947	8,726	8,974	8,643	34,549
Zacatecas		4	592	1,529	2,426	2,778	2,298	9,627
<b>NACIONAL</b>	<b>593</b>	<b>1,131</b>	<b>120,780</b>	<b>169,639</b>	<b>378,600</b>	<b>398,656</b>	<b>360,064</b>	<b>1,429,463</b>

La originación de más de un millón cuatrocientas mil viviendas desde la creación del Programa Hipoteca Verde ha generado los siguientes ahorros acumulados:

**Cuadro 3. Ahorros obtenidos con Hipoteca Verde (2007-2013)**

Rubro	Ahorros
Agua (m <sup>3</sup> )	215.8
Energía eléctrica (\$)	\$3,498.6
Gas (\$)	\$3,304.0
Emisiones de CO <sub>2</sub> (ton)	2.161

\*Cifras en millones.

Para los créditos originados en 2013, se calculan los siguientes ahorros:

- 217 pesos de ahorro mensual promedio a nivel nacional en pago de luz, agua y gas en cada vivienda
- 71.227 millones de kWh/mes\* ahorrados en energía eléctrica y gas. Lo que es equivalente a la energía eléctrica comercializada en todo México durante los meses de enero y febrero de 2013\*.
- 24.38 millones de m<sup>3</sup> totales de agua ahorrados lo que representa el ahorro, equivalente a llenar 9,750 albercas olímpicas.
- Mitigación de 257,474 Toneladas de CO<sub>2</sub> Equivalente, aproximado a plantar 766,749.90 árboles.

**Cuadro 4. Estudio de Ahorros Históricos por Bioclima**

Resumen de estudio de ahorros en 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013										
	Ahorro 2009 (\$)	Ahorro 2010 (\$)	Ahorro 2011 (\$)	Ahorro 2012 (\$)	Ahorro 2013 (\$)	Mitigación de emisiones CO <sub>2</sub> 2009 (Ton)	Mitigación de emisiones CO <sub>2</sub> 2010 (Ton)	Mitigación de emisiones CO <sub>2</sub> 2011 (Ton)	Mitigación de emisiones CO <sub>2</sub> 2012 (Ton)	Mitigación de emisiones CO <sub>2</sub> 2013 (Ton)
<b>Zona cálida</b>	<b>Vivienda / mes</b>					<b>Vivienda / año</b>				
Vivienda con A/C	\$360.00	\$354.00	\$274.00	\$205.00	\$193.00	1.21	1.2	1.04	1.03	1.45
Vivienda con ventiladores	....	\$178.60	\$172.00	\$93.00	\$122.00	....	0.63	0.72	0.47	0.61
Vivienda sin A/C o ventiladores	\$168.00	\$72.90	\$83.00	\$54.00	\$85.00	0.14	0.26	0.36	0.33	0.43
<b>Templado y zona semifría</b>	\$209.00	\$297.90	\$270.00	\$229.00	\$219.00	1.04	1.26	0.98	0.87	0.84
PROMEDIO	\$217.50	\$247.50	\$221.94	\$221.00	\$218.00	0.6	0.92	0.84	0.75	0.83
PROMEDIO 2009 - 2013	\$229.00					0.79				

Fuente: Enervalia.

\*Fuente: Sistema de Información Energética, Usuarios de energía eléctrica por entidad federativa 2013

## **Impacto ambiental**

Las viviendas financiadas por el Infonavit a las cuales se les incorporan ecotecnologías a través del Programa Hipoteca Verde reducen emisiones de CO<sub>2</sub> en más de la mitad respecto a las viviendas que no cuentan con ellas.

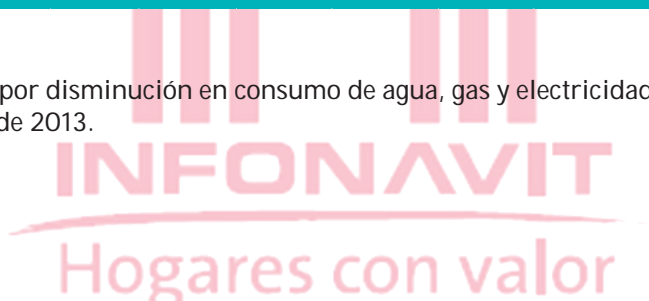
### **Resumen ahorros de estudios 2009-2013**

	Ahorro					Disminución en emisiones de CO <sub>2</sub>				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
	(Pesos)					(Toneladas)				
	Por vivienda al mes					Por vivienda al año				
Promedio ponderado	\$218	\$248	\$222	\$235	\$218	0.60	0.92	0.72	0.87	0.83
Promedio ponderado 2009-2013	\$229					0.79				

Notas: 1) El ahorro se da por disminución en consumo de agua, gas y electricidad

2) Datos al cierre de 2013.

Fuente: Enervalia



DMA Energía

### **Fortalecimiento de Hipoteca Verde**

Con el objetivo de que un mayor número de derechohabientes tengan acceso al financiamiento de ecotecnologías, se incorporó un nuevo segmento salarial para trabajadores con ingreso menores a 1.60 VSM, con un monto extra equivalente a los 2.00 VSM mensuales. Esta medida posibilita a los sectores con menores ingresos elevar la calidad de su vivienda a una de mayor eficiencia. Dividiendo así el segmento antes considerado entre 1.60 a 6.99 VSM, en razón de reconocer una mayor capacidad de compra del trabajador para incorporar tecnologías eficiente, exigiendo un ahorro mínimo mensual superior.

En el rubro del aseguramiento del funcionamiento de los productos especificados en el Programa, se publicó en conjunto con otras Instituciones del sector de energía el Estándar de Competencia Laboral para Instaladores de Calentadores Solares de Agua (ECO325), a través de CONOCER, para asegurar la correcta instalación de este producto, incentivando contar con personal capacitado para ello y así otorgarle un mayor beneficio a los usuarios finales.

## Sisevive-Ecocasa

FS7, FS8

El Sisevive-Ecocasa permite conocer mediante una simulación el desempeño energético y ambiental de cualquier vivienda ubicada en México a través de la evaluación integral de su diseño arquitectónico, características constructivas y tecnologías incorporadas. Teniendo como premisa el confort térmico y el consumo racional de agua, este sistema otorga una mejor calificación a aquellas viviendas que tienen una menor demanda de energía y agua respecto a una vivienda de referencia.

El método de cálculo se basa en la comparación de la vivienda a construir respecto a una vivienda diseñada y equipada de manera convencional a la cual se denomina línea base, utilizando dos herramientas:

- DEEVI (Herramienta de cálculo para el Diseño Energéticamente Eficiente de la Vivienda)
- SAAVI (Simulador de Ahorro de Agua en la Vivienda)®

Cada una de las variables calculadas por ambas herramientas componen el IDG (Índice de Desempeño Global), el cual cuenta con un ponderador que define su peso específico dependiendo la tipología arquitectónica, la región climática y la disponibilidad de agua de cada región del país.

Con esta herramienta se busca incentivar a los desarrolladores para que construyan mejores viviendas en términos de eficiencia energética y medio ambiental, e incidir en la calidad de vida del derechohabiente, al establecer una escala de evaluación que va de la A la G, siendo A el nivel más eficiente de fácil comprensión para los acreditados y desarrolladores.

Actualmente en las Reglas de Operación 2014 de CONAVI para el otorgamiento de subsidio federal se incluyó la simulación a través del Sisevive-Ecocasa como una de las opciones para obtener puntaje dentro de la dimensión de competitividad; y la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) utiliza la DEEVI (con parámetros adicionales), como un criterio de elegibilidad la simulación con la herramienta para evaluar el desempeño de las viviendas que deseen incorporarse al Programa Ecocasa.





## Cooperación triangular México-Colombia-Alemania

La cooperación triangular con Colombia inició formalmente el 7 de diciembre del 2012 con la firma del convenio de colaboración para otorgar asesoría en temas de eficiencia energética y medioambiental en la vivienda por parte del INFONAVIT para Colombia, y en temas de desarrollo urbano y ordenamiento territorial por parte del Gobierno Colombiano para México.

Dentro de este convenio de cooperación triangular México participa como país cooperante (a través de la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional al Desarrollo SRE/AMEXCID y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores INFONAVIT), Alemania participa como país cooperante (a través de la Agencia Alemana de Cooperación al Desarrollo GIZ en nombre del Ministerio Alemán para la Cooperación Económica y el Desarrollo BMZ), y Colombia participa como país receptor (a través de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC y el Departamento Nacional de Planeación DNP).

El objetivo general de la Cooperación Triangular es potenciar las sinergias y experiencias de la cooperación bilateral que se ha llevado a cabo entre México y Alemania, realizando aportaciones significativas al desarrollo sustentable de América Latina y el Caribe.

Así, a través del intercambio de información, la revisión de lecciones aprendidas, experiencias exitosas y el intercambio con expertos, los objetivos específicos son:

- En Colombia, el desarrollo de mecanismos de promoción y financiamiento de vivienda sustentable basado en la Hipoteca Verde del INFONAVIT
- En México, generar e impulsar instrumentos de ordenamiento territorial y gestión de suelo urbano a partir del conocimiento del Gobierno de Colombia y así fortalecer la propia experiencia mexicana
- Alemania otorga asesoría técnica, apoyo a la coordinación planificación para la implementación y cumplimiento de los objetivos establecidos

Como objetivos particulares de apoyo de México a Colombia se encuentran: Establecimiento de plataforma de actores; armonización del marco normativo; sistema de transferencia de experiencia de HV; desarrollo de capacidades técnicas.

Actividades realizadas:

1er Taller: Hipoteca Verde en Colombia, Bogotá, Colombia, 27 Febrero al 1° de Marzo del 2013.

2do Taller: Gestión de Programas de Mejoramiento Integral de Barrios a partir de las Experiencias de Colombia y México, México D.F., 14 al 15 de Mayo del 2013.

3er Taller: Gestión de Programas de Mejoramiento Integral de Barrios a partir de las Experiencias de Colombia y México, Medellín y Bogotá, Colombia, 16 al 18 de Octubre del 2013.

1er Encuentro de la Red LAC para la Vivienda Sustentable, enmarcado en el FIVS, Mérida Yucatán, 25 al 27 de Noviembre del 2013.

## La NAMA de vivienda sustentable y el papel de Infonavit

**México** presentó voluntariamente en 2010, la meta de reducir sus emisiones de GEI hasta en un 30% para el 2020 con respecto a un escenario tendencial. Adicionalmente, la reciente adopción de la Ley General de Cambio Climático apoya este compromiso y promueve, entre otras actividades, la creación de pautas de formulación, regulación, dirección e instrumentación de acciones de mitigación.

Las **NAMA**, por sus siglas en inglés, son las Acciones de Mitigación Nacionalmente Apropriadas, formalizadas como un instrumento de mitigación de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) con altos estándares internacionales, para los países en desarrollo, pudiendo ser apoyadas y facilitadas por tecnologías, financiamiento y fortalecimiento de capacidades.

Por su parte, el Instituto ha sido un actor clave para la construcción de esta NAMA. En primer lugar porque la NAMA está perfilada para el mercado hipotecario mexicano de vivienda nueva, de las cuales, cerca del 50% son financiadas por el INFONAVIT. En segundo término, para el desarrollo de los estándares de eficiencia, hasta ahora denominados Eco Casa 1, Eco Casa 2 y Eco Casa Max, se consideró el programa de Hipoteca Verde del Infonavit como referencia del nivel 1 de eficiencia, así como base dentro de los dos grandes objetivos de la NAMA:

- Mayor penetración- Más casas cubiertas durante el mismo tiempo
- Elección tecnológica y escalamiento -Estándares de eficiencia más ambiciosos y/o la inclusión de tecnologías, actualmente no cubiertas.

Para el cumplimiento del objetivo de penetración, se buscaría que otras ONAVI puedan replicar y adaptar la Hipoteca Verde y con respecto al segundo objetivo, se ha probado que a través de programas existentes de gran alcance y operación robusta como la Hipoteca Verde se puede incidir en el escalamiento, a través del apalancamiento de fondos internacionales que financien los costos incrementales de nuevas o mejores tecnologías.

Por último, el Instituto colabora activamente en la definición de criterios para el desarrollo de una metodología de Monitoreo, Reporte y Verificación, y los trabajos y discusiones técnicas al respecto, como la línea base, calibración de herramientas, temperatura de confort, entre otros temas de homologación de ecotecnologías y consensos en mesas transversales con las instituciones rectoras y otros actores relevantes del sector.

DMA EN efluentes y residuos

El Infonavit, como organización de vanguardia y preocupado por la plena satisfacción de las necesidades de sus derechohabientes, acreditados y usuarios, estableció como uno de sus objetivos en el 2012 acciones concretas encaminadas a la obtención de la certificación en la **Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental**, la cual refuerza nuestra misión y visión.

El **Sistema de Gestión Ambiental** del Infonavit, impulsa y promueve el desarrollo de actividades que contribuyen a:

- Reducir los impactos ambientales, a través del control de nuestros aspectos.
- Incrementar los beneficios obtenidos por las actividades y procesos del Infonavit a través de los compromisos establecidos en su política ambiental.
- **El pasado 5 de mayo del 2013 se logró obtener “La Certificación plena del Sistema de Gestión Ambiental” implementado, funcionando en 12 delegaciones y edificio sede.**
- **La certificación reconoce:**
  - El Manejo responsable de los residuos sólidos (separación de basura en orgánica e inorgánica, reciclaje del Pet, Pilas y Cartuchos de Tinta para impresora.
  - El Mantenimiento sustentable de los edificios.
  - La instalación de eco tecnologías (aires acondicionados de alta eficiencia, lámparas LED, llaves ahorradoras, etc.)
  - Contar con las mejores prácticas de **protección civil** y condiciones de **seguridad** para los empleados,
  - La sensibilización del cuidado ambiental entre los empleados y la comunidad (visitas a la azotea verde).

### ***Política Ambiental del Infonavit***

En el Infonavit nos comprometemos a **prevenir y reducir continuamente los impactos ambientales negativos y a mejorar los positivos**, resultado de las actividades, productos y servicios implementados a través de:

- **Prevenir la contaminación** con el manejo responsable de los residuos.
- **Trabajar para la mejora continua** mediante actividades prácticas y uso de tecnologías a favor del ambiente. Gracias a la Hipoteca Verde, contribuimos a reducir el consumo de agua, energía eléctrica y gas, a través del equipamiento de eco tecnologías en los hogares.
- **Promover la formación, sensibilización, participación y comunicación** ambiental para crear una mayor conciencia y compromiso ambiental.
- Cumplir con la **normativa o legislación ambiental vigente** federal, estatal y municipal.

## Resultados ambientales en las delegaciones

G4-EN3 / G4-EN4 / G4-EN5 / G4-EN6 / G4-EN7 / G4-EN8 / G4-EN9 / G4-EN10 / G4-EN19 / G4-EN23 / G4-EN25 / G4-EN27 / G4-EN28 / G4-EN29 / G4-EN31

A continuación se detalla el desempeño ambiental por las 32 delegaciones y sede que conforman al instituto y alcance de este informe, mostrando así el compromiso que tiene Infonavit con este eje.

AGUASCALIENTES					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	192,587	MJ
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	Consumo de Electricidad	129,984	KWh
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	2708	KWh/# de empleados
			Electricidad	117,960	J
			Calefacción	452,488	J
			Refrigeración	413,994	J
AGUA	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>En cuanto al ahorro de electricidad se basa en un sistema de control de iluminación, que es el Quantum Green Glance de la marca Lutron, en donde en el año 2013 se evito el 53.6 toneladas de dióxido de carbono y no se emitió 102.4 toneladas de dióxido de carbono.</p> <p>En cuanto al ahorro de calefacción y refrigeración, se hizo una estimación con referencia a información proporcionada por el proveedor.</p> <p>Como herramienta para el ahorro de energía se uso el Software Green Glance. Para el ahorro de calefacción y refrigeración se hizo el calculo con referencia al consumo que se tiene los meses que se utilizan con mayor frecuencia, con información que fue proporcionada por el proveedor.</p> <p>El software de Quantum es un sistema que ofrece a los usuarios la capacidad de controlar, supervisar, manejar e informar sobre el uso de la energía de iluminación de una manera fácil y clara. Para el ahorro de calefacción y refrigeración se selecciono esta metodología de buscar al proveedor puesto que es una manera de aproximarnos al ahorro, conociendo el consumo que se tiene.</p>		
	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	810	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
EMISIONES	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Reutilización	345	Kg
			Reciclaje	440	Kg
			Residuos Peligrosos	15	Kg de pilas
			Residuos No Peligrosos	30	Kg de toner
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Costo de gestión ambiental en botes para	3,000	\$

BAJA CALIFORNIA NORTE					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	425,228.44	MJ
			Gas Lp	550	MJ
			Consumo de Electricidad	330000	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	3548	KWh/# de empleados
AGUA	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Continúan estableciéndose iniciativas para medición y reducción de consumo energético. ejemplo: Elaboración de diagnostico Energético Integral		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Continúan estableciéndose iniciativas para medición y reducción de consumo energético. ejemplo: Elaboración de diagnostico Energético Integral		
	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	2750	m <sup>3</sup>
AGUA	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Plástico reciclable mixto	109.6	Kg
			cartón corrugado suelto	483	Kg
			papel mixto	2133	Kg
			papel de oficina	3230	Kg
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	papel periódico limpio	29	Kg
			Residuos Peligrosos	-	-
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2 , Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales.		

BAJA CALIFORNIA SUR					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	566,749.30	MJ
			Consumo de Electricidad	109,200.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	3033	KWh/# de empleados
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Combustibles	171,075	MJ
			Electricidad	19,584	MJ
			De acuerdo a modelo de medición directa en el año del 2012 el consumo de energía eléctrica fue de 114,640 kwh y en el 2013 el consumo fue de 109,200, resultando un ahorro de 5,440 kwh; en el caso de combustibles (gasolina) en el 2012 el consumo por este concepto fue de 22,916 lts y en el 2013 la cantidad consumida fue de 17,592, logrando un ahorro por este concepto de 5,324 lts. en el caso de la refrigeración está incluido en el consumo de la energía eléctrica.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Continúan estableciéndose iniciativas para medición y reducción de consumo energético. ejemplo: Elaboración de diagnóstico Energético Integral.		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	La información de este indicador no esta disponible debido a que el edificio donde se encuentra la delegación es arrendado sin tener acceso a esta información.		
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal.		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Desde el 2011, se ha llevado a cabo el seguimiento de consumos de energía y su impacto en emisiones de CO2, el registro de reducción en el consumo de energía y el impacto en emisiones de CO2 es el siguiente, (2011) 61,140 Kg CO2, (2012) 59,204 Kg CO2, (2013) 56,238 Kg CO2.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Inversión en equipos, mantenimiento, materiales y servicios necesarios	4939.5	Pesos
			Educación y capacitación ambiental.	7000	Pesos



CAMPECHE					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	310,854.18	MJ
			Consumo de Electricidad	137,270.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue la superficie de la delegación.	128	KWh/superficie de la delegación
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Electricidad	30,333	MJ
			EL AHORRO INDICADO SE DETERMINÓ AL REALIZAR EL COMPARATIVO DE CONSUMO DEL AÑO 2012 CONTRA EL 2013, BAJO INICIATIVAS DE AHORRO DE ENERGÍA CON CAPACITACIONES Y PLÁTICAS A LOS EMPLEADOS DE LA DELEGACIÓN.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Continúan estableciéndose iniciativas para medición y reducción de consumo energético. ejemplo: Elaboración de diagnóstico Energético Integral.		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	690	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal.		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reciclaje	25	Kg
			(Otros: Papel, cartón, etc.)	255	Kg
			Residuos Peligrosos	-	-
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales.		



CHIAPAS					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	100,749.74	MJ
			Consumo de Electricidad	51,040.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	1215	KWh/# de empleados
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Continúan estableciéndose iniciativas para medición y reducción de consumo energético. ejemplo: Elaboración de diagnostico Energético Integral.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Continúan estableciéndose iniciativas para medición y reducción de consumo energético. ejemplo: Elaboración de diagnostico Energético Integral.		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	292.5	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal.		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales.		

CHIHUAHUA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	434,397	MJ
			Gas Lp	269,956	MJ
			Consumo de Electricidad	155,019	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	El Área Administrativa constantemente está informando del Uso racional de la energía eléctrica como es apagar focos y aparatos eléctricos terminada la jornada laboral, optimizar las salidas de los vehículos para disminuir los consumos de gasolina.		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	3,531	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales.		

COAHUILA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	322,123	MJ
			Gas Lp	116,925	MJ
			Consumo de Electricidad	357,997	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue la superficie de la delegación.	142	KWh/superficie de la delegación
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
AGUA	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	El Área Administrativa constantemente está informando del Uso racional de la energía eléctrica como es apagar focos y aparatos eléctricos terminada la jornada laboral, optimizar las salidas de los vehículos para disminuir los consumos de gasolina.		
	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal.	99	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
EMISIONES	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reutilización	29	Kg
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Uso de agua (volumenes)	1,188	m <sup>3</sup>
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Gastos adicionales ocasionados por compras ecológicas.	22,000	\$

COLIMA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	91,428	MJ
			Consumo de Electricidad	81,078	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No existe cálculo de los ahorros por estrategias de reducción de consumo energético.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	1332	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos	3120	Kg
			Reciclaje	130	Kg
			Reutilización	60	Kg
			Residuos Peligrosos		
			-	-	-
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

DURANGO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Consumo de Electricidad	95,676.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal.	397	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reciclaje	245.2	Kg de cartón
				266	Kg de papel
				82	Kg de PET
				6	Kg de aluminio
				433	Kg de Archivo muerto
				50.9	Kg de periódico
				52	Kg de vidrio
			Residuos Peligrosos		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales.		

ESTADO DE MÉXICO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	14,100,866	MJ
			Consumo de Electricidad	90,594	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue la superficie de la delegación.	1887	KWh/superficie de la delegación
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización	Dato no disponible	
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales.		

GUANAJUATO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	376,313.34	MJ
			Consumo de Electricidad	114,136.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue la superficie de la delegación.	82	KWh/superficie de la delegación
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Electricidad	95,238	MJ
			Es una estimación directa puesto que se restó el consumo del año 2012 comparado con el consumo del 2013. Acciones tomadas: se compraron equipos de aire acondicionado que trabajan con productos menos dañinos a la atmósfera, de usar líquidos refrigerantes R-22 ahora se usa R-410-a, considerablemente menos contaminante. Así como el cambio de focos y lámparas de tecnología ahorradoras.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua pluvial captada directamente y almacenada por la organización	64.5	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	<b>Residuos No Peligrosos</b>		
			Reutilización	150	Kg de cartón y recopiladores
			Reciclaje	452.1	Kg de papel blanco
			Otros	108.9	Kg de PET y papel
			<b>Residuos Peligrosos</b>		
			Pilas	130.7	Kg
			Toners	15	Pzas.
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Gastos adicionales originados por la instalación de tecnologías más limpias.	5000	
			Gastos adicionales ocasionados por compras ecológicas.	64,000.- Mantenimiento preventivo de aire acondicionado y extintores.	
			Otros costos de gestión ambiental	Afinación y Verificación de motor de vehículos para evitar contaminación ambiental \$ 85,000	



GUERRERO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	343,686.20	MJ
			Consumo de Electricidad	290,576.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	5812	KWh/# de empleados
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	383	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reutilización de uso de hojas para impresión, las cuales son recicladas para uso informativo interno, una vez concluido su uso son depositadas para su almacenamiento y donación el volumen de papel es de 1.05 kg. mensual generando en este trimestre 3.15 kg. . Hasta 2013 contamos con una compañía recicladora que nos recibía residuos no peligrosos.		
			Residuos Peligrosos		
			No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2 , Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

HIDALGO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	300,200.42	MJ
			Consumo de Electricidad	138,956.00	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	2278	KWh/# de empleados
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Combustibles	30,773	MJ
			Electricidad	34,527	KWH
			LA CALEFACCION Y REFRIGERACION ESTA CONSIDERADA EN EL CONSUMO ELECTRICO GLOBAL, EL AHORRO SE ESTIMO EN BASE A LO QUE SE OBTUVO EN LAS CIFRAS DEL AÑO 2012 EN COMPARACION EN EL AÑO 2013.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	832	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reutilización	36	Kg
			Reciclaje	84	Kg
				10	Kg
			Residuos Peligrosos		
			Pilas	20	Kg
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

JALISCO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	298,254	MJ
			Diesel	53,302	MJ
			Consumo de Electricidad	390,900	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	4343	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
AGUA	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	889	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reutilización	120	Kg
			Otro	150	Kg
			Residuos Peligrosos		
			???	2400	Kg
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

METROPOLITANA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	479,727	MJ
			Consumo de Electricidad	509,600	Kwh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la	4675	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	De febrero a diciembre de 2013, se observa en el recibo la aplicación de los curso de inducción para reducir el consumo de energía, a través de concientización por medio de cursos de inducción al todo personal; para octubre noviembre y diciembre del mismo año, cambio de las empresas y del personal responsable de apagar los interruptores. Por otra parte se colocaron apagadores en las salas de reunión, oficinas de los gerentes y baños; pero aún no es medible ya que entramos en una nueva fase de capacitación a partir del mes de junio cuando terminen las contrataciones del personal nuevo.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	5040	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reciclaje	1412	Kg
			Otro	6212	Kg
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Residuos Peligrosos		
			Lamparas, pilas, toner	106.09	Kg
			No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques / embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

MICHOACAN					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	223,422	MJ
			Consumo de Electricidad	109,440	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	1954	KWh/Empleados
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Combustibles	13,794	MJ
			Electricidad	29,95	MJ
			El consumo de gasolina incremento un 6.5% respecto al año anterior. El consumo de electricidad incremento un 8.23% respecto al año anterior.		
AGUA	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN LA DELEGACION MICHOACAN SE HAN INSTALADO LAMPARAS FLUORESCENTES Y LED DE AHORRO DE ENERGIA Y CON ESTA METODOLOGIA HA DISMINUIDO EL CONSUMO ENERGIA ELECTRICA.		
	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	1,767	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reutilización	177	Kg
			Reciclaje	1,217.06	Kg
			Residuos Peligrosos		
			Toner	250	pzas
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Tratamiento y eliminación de residuos.	798.2	\$

MORELOS					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente	Cantidad	Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	315,771	MJ
			Consumo de Electricidad	177,390	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	Viajes de la empresa	62910	KM
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	3,112	Kwh/EMPLEADO
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	La información de este indicador no esta disponible debido a que el edificio donde se encuentra la delegación es arrendado sin tener acceso a esta información.		
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	Consumo y reciclaje del agua que se usa en el muro verde opera de la siguiente manera, tiene una pequeña charola que se cambia el agua, cada 7 días y opera con esa agua recicandola diario el deposito, es de una capacidad de .227 m3 por lo que en funcion de la capacidad, tiempo de reciclaje de agua, el volumen de agua reciclada anual es de 14.34 m3 menos evaporacion y desperdicio aprox. 20% EL RECICLAJE DE AGUA ES DE 11.47 M2 ANUALES, lo cual no es un volumen que tenga alto impacto de ahorro.		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Sistema de monitoreo de Lutron instalado.	311.1	TonCo2
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			reciclaje	81.66	Kg
			Residuos Peligrosos		
			-	-	-
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLASE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

NAYARIT					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	198,017	MJ
			Consumo de Electricidad	173,202	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	3936	KWh/Empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	Servicio Municipal con cuota anual fija. -sin medidor-	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Papel	355	kg
			Plástico	61.5	Kg
			Residuos Peligrosos		
			-	-	-
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		



NUEVO LEÓN					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	2,576	MJ
			Consumo de Electricidad	2,218	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	19	KWh/empleados
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No hay programa de ahorro energético establecido en esta unidad. Acciones a tomarse Separación de circuitos de iluminación		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Automatización equipos de bombeo y climas respetando el usos de equipos		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	1,639	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			-	-	-
			Residuos Peligrosos		
			(Clorofluoros carbonos)	40	kg
			Lamparas fluorescentes	1500	kg
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

OAXACA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	260,505	MJ
			Consumo de Electricidad	118,510	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	2236	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Se llevan a cabo buenas prácticas dentro de la delegación, como el uso de sensores en energía eléctrica desde el 2006		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	La información de este indicador no está disponible debido a que el edificio donde se encuentra la delegación es arrendado sin tener acceso a esta información.		
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			-	-	-
			-	-	-
			Residuos Peligrosos		
			-	-	-
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

PUEBLA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	299,074	MJ
			Consumo de Electricidad	174,749	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	2330	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	202 TONELADAS DE DIOXIDO DE CARBONO NO EMITIDO. 101.2 TONELADAS DE CARBON NO QUEMADAS.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	1200	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			-	-	-
			-	-	-
			Residuos Peligrosos		
			Baterías UPS	160	Kg
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

QUERÉTARO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	264,346	MJ
			Consumo de Electricidad	96,536	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	1399	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	No se cuenta con el dato ya que el edificio donde se encuentra la delegación es compartido y el consumo es dividido entre los diferentes arrendatarios ya que existe un solo medidor	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			No disponible		
			Residuos Peligrosos		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

QUINTANA ROO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	197,299	MJ
			Diesel	2,091	MJ
			Consumo de Electricidad	115,280	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
ENERGÍA	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Se denota una baja en el consumo de energía eléctrica histórica con muestra en el mismo mes del año anterior, por la puesta en marcha de concientización del uso racional e inteligente de energía eléctrica así como cambio de equipos por otros más eficientes y con menor consumo, así como lámparas ahorradoras.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	La información de este indicador no está disponible debido a que el edificio donde se encuentra la delegación es arrendado sin tener acceso a esta información.		
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	<b>Residuos No Peligrosos</b>		
			Papel	0	Kg
			Cartón	32	Kg
			PET	8	Kg
			TETRAPAK	N/A	Kg
			Latas	1.5	Kg
			Orgánicos	N/A	Kg
			Consumo de polímeros (plásticos): cubetas, bandejas, guantes de látex, contadores de basura, atomizadores, bomba para W.C..	20	Kg
			<b>Residuos Peligrosos</b>		
			tóner y cartuchos de tinta	8	Kg
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

SAN LUIS POTOSI					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	177,477	MJ
			Diesel	5,142	MJ
			Consumo de Electricidad	167662	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	2842	KWh/emplead o
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
AGUA	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Se lleva a cabo una revisión de los documentos en los que encontramos la información de forma mensual en la que obtenes los datos como son unidad de medida y pesos de cada una. Mas se lleva a cabo una revisión a las areas involucradas en los calculos como son cuarto de maquinas, sai, areas , etc		
	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	161.92	m^3
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
EMISIONES	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reutilización	710.4	Kg
			Reciclaje	75.4	Kg
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2 , Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Residuos Peligrosos	-	-
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Educación y capacitación ambiental.	1,500	\$
			Certificación externa de sistemas de gestión.	25,000	\$
			Gastos adicionales ocasionados por compras ecológicas.	110,000	\$
			Otros costos de gestión ambiental.	25,000	\$

SINALOA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	205,077	MJ
			Consumo de Electricidad	310,968	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Combustibles	608083.84	MJ
			Electricidad	1,119	MJ
			El consumo anual de combustible (gasolina) se calculó considerando un costo unitario promedio por litro de 11.525 pesos por el total de 18,785.10 litros utilizados en 2013. El consumo anual total de energía eléctrica en 2013 fue de 310,968 kw/h el cual se determinó con la sumatoria de los consumos mensuales reportados en los recibos de energía de CFE, considerando las tres oficinas de CESI ubicadas en Culiacán, Mazatlán y Los Mochis.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Hasta la fecha no se ha implementado un sistema de cálculo y control para medir el consumo y sus posibles ahorros.		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	904	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		



SONORA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	152,277	MJ
			Consumo de Electricidad	252,060	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	3151	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	EL CONSUMO DE LA ENERGIA ELECTRICA ES UN ESTIMADO, YA QUE CONSUMO LLEGA TOTAL AL EDIFICIO Y SE MIDE DEPENDIENDO DEL AREA ARRENDADA.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	4417.7	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reciclaje	2085	Kg
			Otro		Kg
			Residuos Peligrosos		
			Toner	20	pzas
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

TABASCO					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	97,523	MJ
			Consumo de Electricidad	579	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	15	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	349	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	NO SE CUENTA CON UN NÚMERO ESPECÍFICO DE BALASTROS Y LAMPARAS RESIDUALES, EN 2013 TODOS LOS BALASTROS Y LAMPARAS EN DESUSO SE ENTREGAN AL TÉCNICO QUE REALIZA SU CAMBIO POR NUEVOS ELEMENTOS.		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

TAMAULIPAS					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	244,832	MJ
			Consumo de Electricidad	361,438	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	3316	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No disponible		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	1,863	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

TLAXCALA					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	268,393	MJ
			Consumo de Electricidad	569	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	14	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	El ahorro se ha implementado a través del uso de lámparas sensoriales.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	442	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			papel 1204 kg, Pet 42 kg, vidrio 25 kg, latas 33.6 kg		
			Residuos Peligrosos		
			-	-	-
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

VERACRUZ					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	364,174	MJ
			Consumo de Electricidad	441,852	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Por el momento no existe un plan de ahorro concreto para disminuir el consumo de Energía eléctrica. Solamente en las tardes disminuimos el consumo de energía con los sensores.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	670	m³
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No disponible		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2 , Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

YUCATAN					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	189,360	MI
			Consumo de Electricidad	222,560	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	4121	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No existe cálculo de los ahorros por estrategias de reducción de consumo energético.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	5714	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No se cuenta con residuos peligrosos; las pilas son depositadas en un contenedor para el caso y el llenarse es llevado a centro de acopio del municipio quienes se encargan del destino final de las pilas. Por los residuos no peligrosos, no se tiene un proceso de reutilización ni reciclaje; en la delegación se separa la basura (orgánica, plásticos, papel/cartón) y éstos son recogidos por el servicio de municipal de recolecta de basura y depositados en el relleno sanitario y es ahí en donde el municipio realiza la separación de lo que se recicla y reutiliza.		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio.		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		



ZACATECAS					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Gasolina	251,798	MJ
			Consumo de Electricidad	73,982	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	1644	KWh/empleado
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	El Incremento de Kw del año 2013 con respecto al año 2012 fue de 784 Kwh, las acciones para el ahorro de energía son de concientización con el personal de la Delegación, las cuales hemos venido llevando a cabo en años anteriores.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	381	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		
			Reciclaje	237	Kg
			Otro		Kg
			Residuos Peligrosos		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Toner, pilas, lámparas		
				76	Kg
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		



SEDE					
Aspecto	Indicador	Concepto	Fuente		Unidad
ENERGÍA	EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Consumo de Electricidad	1,972,054	KWh
	EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No disponible		
	EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	No disponible		
	EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No existe cálculo de los ahorros por estrategias de reducción de consumo energético.		
	EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
AGUA	EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Agua consumida, proveniente de la red municipal	27832.87	m <sup>3</sup>
	EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal		
EMISIONES	EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No se llevaron a cabo acciones importantes para reducir las emisiones de GEI.		
EFLUENTES Y RESIDUOS	EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Residuos No Peligrosos		Kg
			Papel, Pet	8190	Kg
			Latas	524	Kg
			Residuos Peligrosos		
	EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III, Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y EL PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Tonmer, pilas, basura	119500	Kg
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No disponible		
	EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No tienen productos que utilicen empaques /embalaje por lo que se considera no aplicable a nuestro giro de negocio		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2013		
GENERAL	EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	Durante el periodo de reporte, no se tuvieron inversiones ambientales		

## Desempeño Social

### Desempeño interno

Para mejorar la calidad de vida de los acreditados, fomentar la integración, la participación comunitaria, lograr la autogestión, mejorar el entorno urbano y generar sentido de arraigo, el Infonavit llevó a cabo las siguientes acciones para la rehabilitación de barrios, enmarcadas en el programa Mis vecinos y mi comunidad:

- Se llevaron a cabo intervenciones sociales en 32 conjuntos, que representan 17,586 viviendas habitadas por 77,294 personas. Los habitantes de estos conjuntos revisaron los resultados del diagnóstico y determinaron las principales necesidades a ser atendidas y gestionadas. Para lograrlo, se integraron 191 comisiones de trabajo y también se llevaron a cabo 178 talleres, con la participación de más de 2,000 vecinos, con el fin de contar con la opinión de las comunidades.
- Se brindó asesoría y apoyo a las comunidades para la formación de organizaciones vecinales y promoción de la autogestión. En las reuniones de asesoría, se contó con la participación de más de 7,600 personas y la atención de 95 problemáticas más que el objetivo inicial.
- Con el propósito de mejorar el entorno urbano, el Instituto llevó a cabo 32 diagnósticos que permitieron identificar las características físicas de los conjuntos habitacionales con problemáticas. Asimismo, se consultó a cada comunidad para que evaluara e identificara sus prioridades; también se establecieron las obras de revitalización a efectuarse, se capacitó a los arquitectos encargados de llevar a cabo las intervenciones físicas, se diseñó una plataforma tecnológica para su administración y control, y se creó un nuevo modelo de recompensas comunitarias.

En 2013 la Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica elaboró el *Análisis para la Redensificación Intraurbana* en colaboración con las Delegaciones Regionales. Se analizaron 158 municipios en los que se concentra el 80% de la Demanda Potencial del Infonavit con la finalidad de integrar un modelo local de planeación de vivienda que promueva la densificación intraurbana desde una perspectiva social y ambientalmente responsable. Como resultado de este análisis se cuenta, por primera ocasión, con información integral a escala nacional referente a normatividad urbano-arquitectónica, requerimientos de las comunidades en materia de vivienda, costos de producción de vivienda y otros datos que permiten apreciar un panorama general considerando las capacidades propias y vigentes del Instituto así como los retos a enfrentar.

DMA PR5

#### \*Índice de Excelencia en el Servicio (Inex).

Este índice, que permite a derechohabientes y desarrolladores saber cuál es la eficiencia de las empresas verificadoras, fue rediseñado durante 2013 bajo un esquema más competitivo que lo

convertirá en una evaluación más justa, con clara diferenciación entre las empresas verificadoras para elevar así la calidad de la verificación.

### **\*Modelo de Mejora y Gestión del Servicio**

Tiene como objetivo mejorar el servicio de atención, gestión y operación que brinda el Infonavit a sus usuarios en los distintos puntos de atención personalizada. En 2013 se incorporaron nuevos productos al sistema de crédito; se habilitó la operación del trámite de cancelación de hipoteca en línea en el Estado de Colima, con la cooperación del Infonavit y del Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima, lo cual reduce el tiempo de espera y le evita a los acreditados desplazamientos innecesarios; se fortaleció el Sistema de Administración de la Cuenta Individual (SACI) con la integración de diversos módulos; se tuvieron avances en el Sistema de Titulación Notarial (STN); a través del Portal Empresarial, se integró la plataforma tecnológica de Administración de la Recaudación y la Cobranza Especializada que garantiza la operación y gestión de la cobranza fiscal en todas sus etapas; se llevó a cabo la liberación de trámites vía internet que apoyan a la empresa aportante a agilizar gestiones y se actualizó el control y captura de los procesos masivos que afectan directamente los adeudos de empresas aportantes (SAP TRM).

### **\*Canales de servicio**

En el marco de la estrategia de canales, en 2013 se atendió en los Centros de Servicio (Cesi) a casi 2.4 millones de personas; en el Infonatel se recibieron más de 11.1 millones de llamadas, de las cuales 53% fueron atendidas a través del sistema automático de respuesta IVR y el resto mediante un asesor telefónico, mientras que el portal [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) fue visitado por más de 32.6 millones de usuarios.

En los ochenta Cesi se hizo un diagnóstico integral de necesidades con el objetivo de mejorar su infraestructura física, la tecnología operacional y la experiencia de los usuarios respecto a los servicios y atención a las dudas y problemas por las cuales acudieron. En 11 Cesi, cuya atención representa 25% del total a nivel nacional, se implementó un nuevo modelo de operación para hacerla más eficiente y fortalecer el servicio. De esta manera mejoró la experiencia del usuario y se logró reducir el tiempo de espera de 18 a seis minutos.

\*Fuente: Informe anual de actividades 2013 Infonavit.

## **Nuevos Recursos Centro de Formación Infonavit**

En septiembre de 2013 tuvo lugar el lanzamiento de los nuevos recursos tecnológicos del Centro de Formación Infonavit, en presencia de los Subdirectores de Administración de Personas, Canales de Servicio, Tecnologías, Comunicación, el Secretario General del Comité Ejecutivo Nacional del SNTINFONAVIT el Arquitecto Rafael Riva Palacio Pontones y miembros del Comité Ejecutivo Nacional.

El encuentro tuvo como objetivo mostrar a los colaboradores, los nuevos recursos tecnológicos que hoy fortalecen al Centro de Formación Infonavit, fomentan la colaboración y facilitan el aprendizaje. Hoy los colaboradores del Instituto tienen acceso a los foros de discusión y wikis, pueden participar, compartir y debatir sobre información relevante, creando así una comunidad de aprendizaje: Infonavit.

La primera comunidad de aprendizaje aborda el tema: Violencia de Género, en esta comunidad se debate, se reflexiona y se discute dicho tema; con la finalidad de fomentar una cultura de igualdad libre de violencia y discriminación capaz de propiciar el desarrollo integral de mujeres y hombres. Todo lo anterior se realiza mediante recursos (lecturas, videos, infografía, casos, entre otros) presentados en un mismo entorno (Plataforma de aprendizaje), los cuales son dirigidos por un tutor (personal interno).

Aunado a lo anterior se trabajó de manera paralela en el rediseño del Centro de Formación de tal forma que fuera más visual y se utilizarán de una manera más eficiente los recursos con los que se cuenta.

Hoy contamos con un Centro de Formación más robustecido, que no solo pone al Instituto a la vanguardia en el uso de tecnología; sino le permite contar con colaboradores actualizados por la facilidad de acceso a la información, homologación de contenidos, la interacción entre los colaboradores no importando su ubicación e intercambio de experiencias y conocimientos.

El Infonavit y sus Colaboradores

## **Continuidad del Acuerdo de Responsabilidad Social Compartida (ARSC)**

Esta iniciativa tiene el propósito de incentivar el adecuado ambiente laboral para favorecer la productividad en el marco de una cultura de igualdad, y en cuyo marco se establecieron las siguientes acciones:

- Desarrollo e implementación de la metodología que garantizará el cumplimiento a los acuerdos firmados en la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Consolidación de los Equipos de Alto Desempeño (EAD), con el objetivo de dar seguimiento al proceso de evaluación del cumplimiento de metas.
- Reuniones tanto con los EAD como con los enlaces y representantes sindicales para identificar mejoras a través de las experiencias adquiridas en cada delegación y en las distintas áreas.

## **Fortalecimiento del Centro de Formación Infonavit (CFI)**

Con nuevos recursos tecnológicos como foros de discusión, wikis y biblioteca digital, que permiten crear una comunidad de aprendizaje, lo cual no solo pone al Instituto a la vanguardia en el uso de tecnología, sino que también nos permite contar con colaboradores actualizados por la facilidad de acceso a la información, homologación de contenidos, la interacción entre los colaboradores, el intercambio de experiencias y conocimientos, sin importar su ubicación.

G4-SO4

### **Formación de colaboradores en Código de ética.**

El porcentaje de colaboradores que fueron capacitados en políticas anticorrupción y anti soborno, corresponde al 100% del total de las 266 personas que ingresaron en el 2013.

Siendo el curso de ética el más apegado a los lineamientos establecidos por GRI aunque es importante señalar que existen otros recursos que permiten mantener vigente el tema con todos los colaboradores de la Institución.

El curso “Código de Ética” tiene como objetivo familiarizar al personal de nuevo ingreso en conductas éticas establecidas en nuestra filosofía y los principios bajos que debemos actuar. Dicho curso es impartido en línea y tiene duración de una hora. Esto es en todas las delegaciones del Instituto incluyendo al personal de los órganos de gobierno.

### **Renovación del certificado en el Modelo de Equidad de Género MEG 2012, otorgado por el Inmujeres.**

Este certificado respalda que en el Infonavit se generen las condiciones que les permiten a sus trabajadores dar lo mejor de sí mismos en un ambiente de igualdad de oportunidades, equidad de género, no discriminación, dignidad y justicia, así como desarrollar mecanismos para mantener una comunicación basada en el respeto, la honestidad y la confianza.

En este ejercicio se amplió el alcance del certificado a nivel nacional, en su versión 2012, con un cumplimiento de 90.5% al cierre de 2013.

En 2013 el Infonavit contaba con 8 Delegadas en los estados de Chiapas, Nayarit, Oaxaca, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Zacatecas.

### **Renovación del certificado de la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R025-SCFI-2012, que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.**

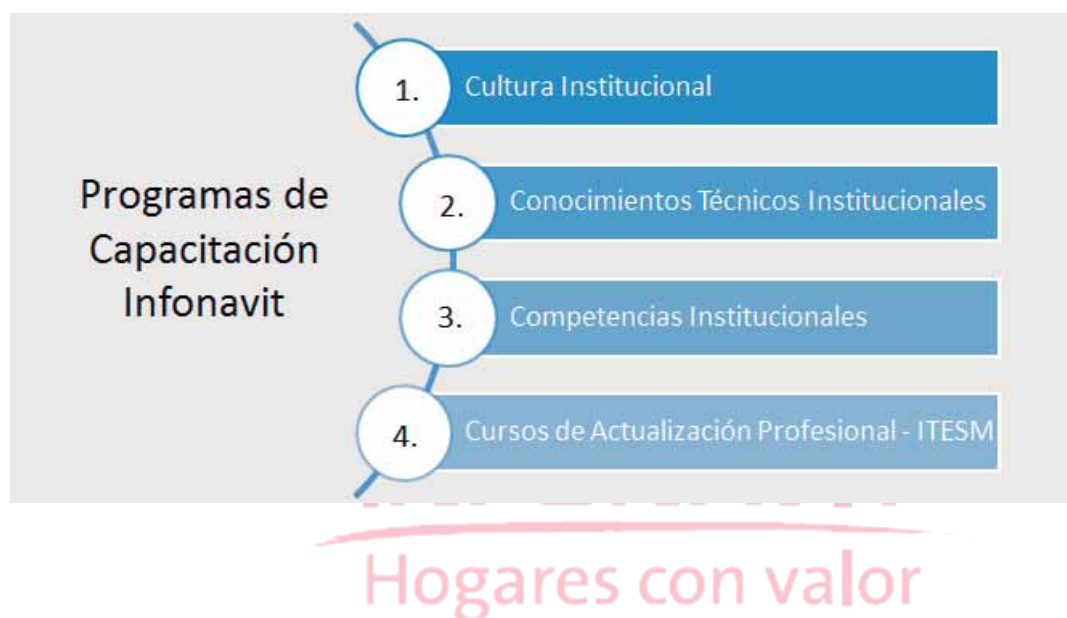
Este certificado ampara las mejores prácticas en igualdad laboral entre mujeres y hombres en cinco ejes: igualdad y no discriminación, previsión social, clima laboral, accesibilidad y ergonomía y libertad sindical. El Infonavit obtuvo un puntaje promedio de 295.71 puntos de un total de 337 que se toman en cuenta.

### **Capacitación y entrenamiento**

G4-10, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-SO4

A continuación se muestran los resultados obtenidos en materia de capacitación a nivel institucional, indicando el total de horas obtenidas por programa y el porcentaje correspondiente por sexo. Es importante precisar que en 2013 la prioridad institucional en materia de capacitación fue impulsar el conocimiento de los productos de crédito y cobranza (Conocimientos Técnicos Institucionales). Asimismo, el 100% de los trabajadores del Instituto reciben una evaluación de desempeño semestralmente.

Los datos reportados se refieren a procesos de capacitación en línea.



G4-9

Horas de capacitación por empleado	
Total de colaboradores	Hrs prom por colaborador
4154	4.3

Total de colaboradores



Colaboradores	# colaboradores
Masculino	1951
Femenino	2203

G4-11

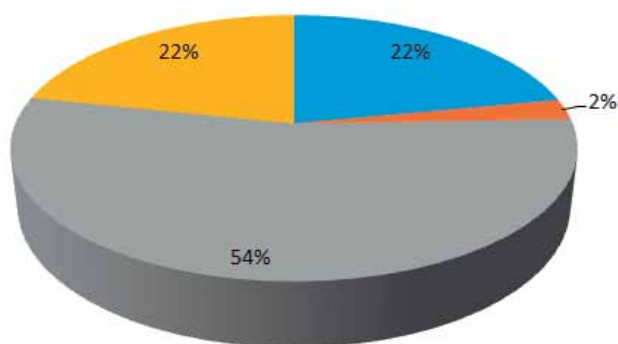
**Colaboradores por tipo de contrato**

Planta Sind.	Planta Sind.	No
2,930	1,224	

Horas de capacitación por genero	
Colaboradores	# colaboradores
Masculino	8,496
Femenino	9,593

**Programas de Capacitación Infonavit 2013**

- Cultura Institucional
- Cursos Actualización Profesional - ITESM
- Cursos Técnicos Institucionales
- Cursos Competencias Institucionales



Total de Horas  
Capacitación  
en 2013



**18,098**



Total de Horas  
Capacitación



3,976

Horas Capacitación Cultura  
Institucional

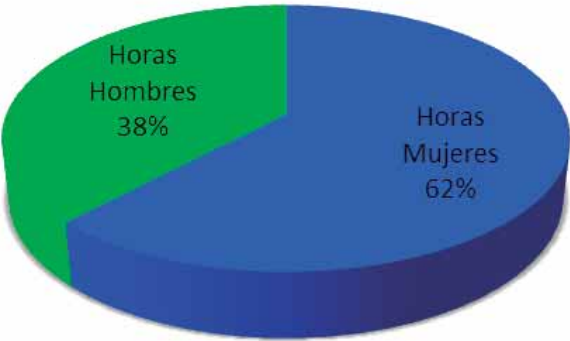


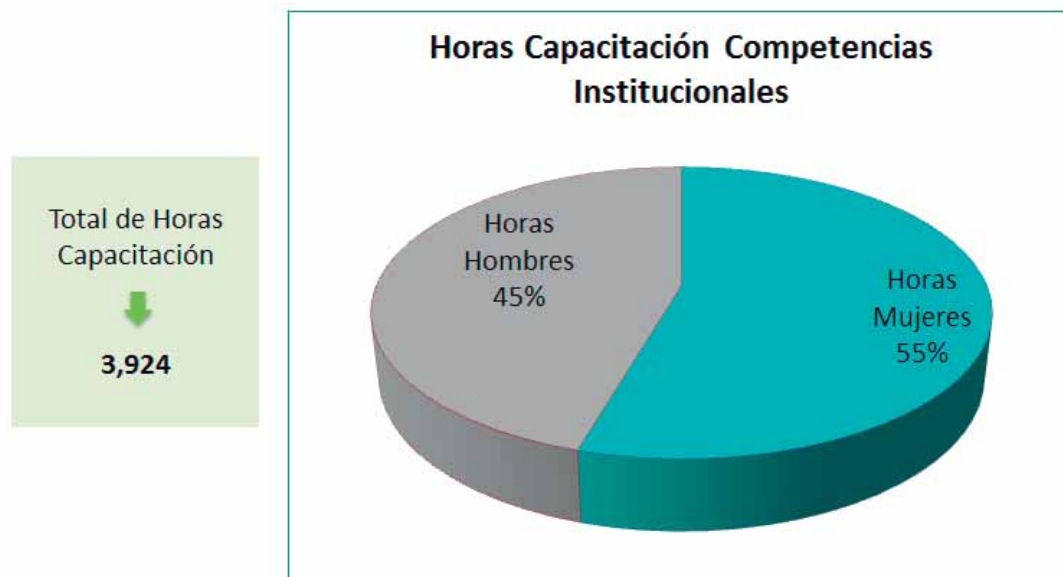
Total de Horas  
Capacitación



9,751

Horas Capacitación Conocimientos  
Técnicos





DMA LA, G4-LA10, G4-SO4

### Capacitación de los Órganos Colegiados

Una buena práctica es que todos los miembros de los Órganos Colegiados estén enterados de las nuevas regulaciones, mejores prácticas y eventos importantes que puedan impactar el desarrollo de sus funciones. Es por esto que año con año se llevan a cabo programas de actualización continua para los miembros de los Órganos Colegiados y directivos del Infonavit.

La actualización continua está encaminada a compartir y ampliar conocimientos técnicos y sociales sobre Gobierno Institucional que permitan enriquecer las labores y aportaciones de todos los actores que participan en la marcha del Infonavit, así como fortalecer la cohesión e integración efectiva de los participantes y grupos de trabajo a las metas y objetivos del Infonavit.

Los temas de las distintas actualizaciones están enfocados a las principales responsabilidades tales como Planeación, Ética, Control Interno, Riesgos, Transparencia, Sustentabilidad, entre otros.

El buen funcionamiento de los Órganos Colegiados, representa un elemento fundamental para asegurar el acceso y análisis a toda la información crítica del Instituto, apoyando así el ejercicio de una práctica de Gobierno Institucional de alto rendimiento.

Una herramienta que sirve como conductor hacia la mejora continua es la autoevaluación de la contribución de los Órganos, tanto colectiva como individualmente, que provee una guía para crear valor a largo plazo y promueve la comunicación abierta y rigurosa hacia la toma de decisiones. Asimismo, conduce a un entendimiento más claro y un fuerte sentido de los que los Órganos deben hacer para continuar siendo un activo estratégico.

DMA LA, G4-SO4

### **Capacitación de delegados**

Se llevaron a cabo cursos de inducción a los nuevos delegados, con el objetivo de presentarles una visión global sobre el Infonavit en cuanto a su Misión, Visión, Objetivos Institucionales, sus procesos, las áreas que lo conforman y su cultura institucional. Los responsables de cada área presentaron los retos y responsabilidades que se deberán enfrentar durante 2014, lo cual permitió también aclarar dudas.

### **Eventos de sensibilidad en equidad de género y no discriminación.**

En abril y mayo se llevó a cabo la dinámica Túnel de la discapacidad en el edificio sede, las oficinas de El Rosario y la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México, con el objetivo de que el personal del Instituto viviera la experiencia de enfrentarse con una discapacidad temporal o permanente e identificara las barreras. Así, los visitantes pudieron saber cuál es la sensación al usar una silla de ruedas y conducirse con apoyo de un bastón para ciegos, por ejemplo.

Además, se revisaron conceptos básicos de la discapacidad, sus tipos, los términos correctos de referencia, y las reglas de cortesía y respeto.

### **Capacitación para la implementación de los programas sustantivos y de los nuevos productos.**

Se llevaron a cabo actividades de orientación y capacitación para los mandos directivos y operativos de las delegaciones sobre el diseño, las características y los beneficios de los programas administrativos y sustantivos del Instituto, sobre todo los productos Mejora tu casa

ampliación, Arrendavit, financiamiento para trabajadores de gobiernos estatales y municipales, Hipoteca con servicios, y el programa VIVE, además de la procuración y envío de los correspondientes instrumentos normativos. Este tipo de acciones permitieron incrementar la eficiencia del Instituto y mejorar la atención a los derechohabientes.

DMA LA

## **Capacitación en materia de desarrollo comunitario**

En 2013 se implementó la iniciativa de hipoteca con servicios que busca garantizar la mejor conservación de las áreas comunes y la mejor dotación de servicios públicos y equipamiento para la población, con lo cual se propiciará una mayor calidad de vida y plusvalía de la vivienda.

Respecto al diseño e implementación de mejoras, en 2013, se habilitó el canal de atención a través del Infonatel, los kioscos y el portal del Infonavit para brindar apoyo a los acreditados, al ofrecer información del programa y aclaración a sus dudas.

Adicionalmente, se garantizó que el estado de cuenta-resumen de pago por servicios pueda consultarse en el sitio Mi Cuenta Infonavit, junto con los importes retenidos del predial y de la cuota de conservación. Por otra parte, en el mes de agosto de 2013, el H. Consejo de Administración autorizó eliminar el requisito que establecía que sólo los municipios con grado básico de sustentabilidad o nivel de competitividad adecuado o alto, de acuerdo al Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), podrían participar dentro del programa.

Lo anterior, permite expandir la estrategia a todos aquellos municipios con mayor número de originación de créditos hipotecarios del Infonavit.

Finalmente, durante 2013 se diseñó el modelo para poder dar de alta y baja del programa a aquellos acreditados que lo deseen, así como para registrar, eliminar y actualizar información de las empresas administradoras y municipios que participan en el programa.

Hogares con valor

DMA LA16

## **Gerencia de atención a CNDH**

### **Actividades en favor de los Derechos Humanos**

En el Infonavit, comprometidos con la protección y difusión de los Derechos Humanos, hemos realizado las siguientes actividades:

- ✓ Cursos de Capacitación en línea, que se imparten a través de la plataforma del Centro de Formación Infonavit a todo el personal del Instituto.
- ✓ Equidad de Género
- ✓ Código de Ética
- ✓ Protección de datos personales (por lanzar)
- ✓ Comunidades de aprendizaje - Violencia de Género (Segunda Fase, en curso)
- ✓ Dinámicas de Sensibilización
- ✓ En abril y mayo de 2013, se llevó a cabo la Dinámica del Túnel de la Discapacidad en el Edificio Sede, Oficinas el Rosario y la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México.

- ✓ En octubre de 2013, se realizó la Semana Infonavit contra la Violencia con el propósito de fomentar una cultura de no violencia en el Instituto a través de las siguientes actividades:
- ✓ Conferencia "Prevención de la violencia", impartida por la Doctora Gabriela Igartúa Méndez, en la que se busca erradicar la violencia desde su origen, en el hogar mediante la prevención.
- ✓ Entrega de pulseras "Súmate contra la Violencia".
- ✓ Firma de Panel contra la Violencia, como un compromiso simbólico, el personal del Instituto plasmó su firma en el panel.
- ✓ Dinámica del Punching Bag, con el objetivo de sensibilizar al personal de que "si genera violencia, recibes violencia".
- ✓ Sesión de cine. Clip de video con escenas que permiten identificar el ciclo de la violencia en una relación de pareja.

### Reconocimientos y Certificados

- ✓ Renovación del certificado en el Modelo de Equidad de Género MEG 2012, otorgado por Inmujeres. Este certificado respalda que en Infonavit generamos las condiciones que permiten al personal dar lo mejor de sí mismos a través de un ambiente de igualdad de oportunidades, equidad de género, no discriminación, dignidad y justicia, desarrollando mecanismos para mantener una comunicación basada en el respeto, la honestidad y la confianza. En este ejercicio ampliamos el alcance del certificado a nivel nacional, en su versión 2012, con un cumplimiento de 90.5%.
- ✓ Renovación del certificado de la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R025-SCFI-2012, que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Este certificado ampara las mejores prácticas en igualdad laboral entre mujeres y hombres en 5 ejes: Igualdad y no discriminación, Previsión social, Clima laboral, Accesibilidad y ergonomía y Libertad sindical; obteniendo un puntaje promedio de 295.71 puntos de un total de 337.
- ✓ Obtención del segundo lugar en el "Ranking de las 100 mejores empresas para trabajar 2013" en materia de Equidad de Género, de acuerdo a los estándares de Great Place to Work.
- ✓ Obtención del Distintivo Empresa Incluyente: Gilberto Rincón Gallardo, que refleja el compromiso del Instituto con la inclusión laboral a favor de los sectores más desfavorecidos de nuestra sociedad.
- ✓ Obtención del tercer lugar entre las 100 mejores empresas para trabajar 2013 en el sector financiero, de acuerdo a los estándares del instituto GreatPlace to Work®.
- ✓ Obtención del onceavo lugar en la lista de las Mejores Empresas para Trabajar en México® 2013 del instituto Great Place to Work®.
- ✓ • Obtención de la posición 19 entre las Mejores Empresas para Trabajar 2013 en América Latina del instituto *Great Place to Work®*. Implementación de iniciativas

para favorecer la integración laboral y el desarrollo de habilidades que contribuyan al fortalecimiento institucional, entre las que se pueden señalar:

- 69 talleres en los que participaron 1,325 trabajadores.
- Encuesta para conocer la percepción del ambiente laboral, en la que se logró recabar más de 4 mil comentarios.
- 27 talleres de liderazgo en 12 delegaciones regionales.
- Dinámicas de integración en Oficinas de Apoyo para 1,148 trabajadores.
- Encuesta de clima laboral Mejor Lugar para Trabajar del instituto *Great Place to Work*®, con la participación de 93% del personal y cuyo resultado se conocerá en abril de 2014.

### Comité de Equidad de Género

El Infonavit cuenta con un Comité de Equidad de Género y No Discriminación, que tiene por objeto:

Mantener y asegurar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Equidad de Género y No Discriminación, y está conformado por empleados/as de distintas áreas del Instituto.

Es un organismo independiente capaz de impulsar la equidad, la igualdad de género y la no discriminación dentro de nuestra Institución, así como proponer buenas prácticas de comportamiento, conforme a lo establecido en el Código de Ética, el RCU y el MEG:2012.

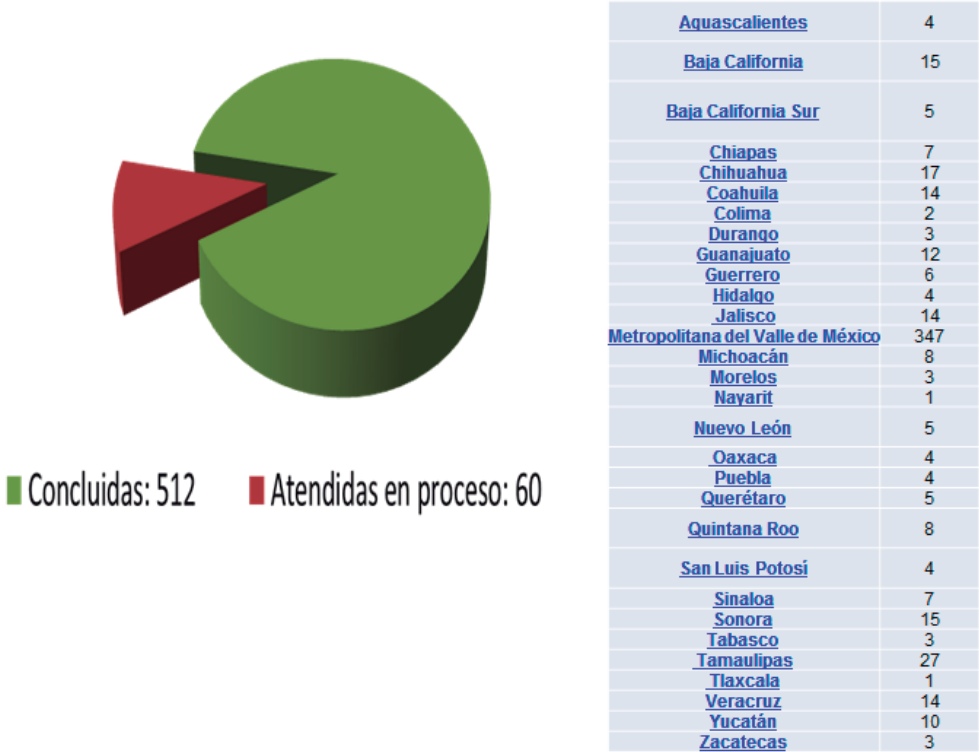
Establecer la autoridad máxima para estudiar, analizar, diagnosticar y denunciar situaciones reales de discriminación y mediar en los casos de hostigamiento sexual y emitir una resolución imparcial y dictaminar la sanción correspondiente.

En 2013 se atendieron 572 quejas en materia de derechos humanos de las cuales 512 han sido concluidas y 60 están en proceso de atención.

G4-La16

Cabe mencionar que durante el periodo de reporte, no se tuvo reclamaciones sobre prácticas laborales dentro del instituto.







## Desempeño Externo

G4-EC8

### Nuestros derechohabientes, acreditados y proveedores

Debe destacarse la atención a los derechohabientes afectados por los huracanes Ingrid y Manuel en Guerrero, Sinaloa y Oaxaca. Se ajustó el protocolo de atención institucional emergente para un apoyo oportuno y eficiente a los damnificados y se promovieron acciones de coordinación intra e interinstitucional para las tareas nacionales de apoyo a la población, entre las que destaca la elaboración del censo de viviendas afectadas y la entrega expedita de apoyos económicos y víveres mediante el programa de Dispersión Automática de Pagos (DAP). Además, estas acciones permitieron orientar y asesorar a la población sobre la aplicación del seguro de daños.

Asimismo, se incrementó sustancialmente la participación del Infonavit en la colecta anual de la Cruz Roja, con una recaudación de \$18.7 millones de pesos, cifra 18% superior del objetivo inicial y 162% respecto de los resultados del año anterior.

G4-EC2

Para fomentar la integración y organización de las comunidades, el Infonavit implementó el programa Organización vecinal, por medio del que se identifican las principales problemáticas de las comunidades y se fortalecen sus capacidades de autogestión. En 2013, se registraron 250 organizaciones en el sistema Redes Infonavit y se certificaron 846 promotores vecinales.

Con el objetivo de mantener el valor patrimonial de los acreditados y evitar posibles deterioros en las viviendas el Infonavit, a través del programa Hipoteca con servicios, contribuyó al fortalecimiento de los servicios públicos básicos. Con este programa, los acreditados autorizan la retención del pago del predial y de la cuota de conservación junto con el pago de su crédito.

DMA SO

Durante 2013, se incorporaron 26 municipios a este programa; al cierre de diciembre se habían originado 71 mil 581 créditos con predial y 86,440 en la vertiente de cuota de conservación. En agosto, el H. Consejo de Administración autorizó expandir la estrategia a todos aquellos municipios interesados que concentren el mayor número de originación de créditos hipotecarios del Infonavit.

Asimismo, se diseñó el modelo para dar de alta y baja del programa a los acreditados que lo deseen, así como para registrar, eliminar y actualizar información de las empresas administradoras y municipios que participan. En este sentido, gracias al estado de cuenta individual, los acreditados participantes podrán consultar el monto del pago de los servicios facturados.

Para fortalecer los conocimientos técnicos y las aptitudes para encontrar, crear y conservar un trabajo, el Infonavit implementó el programa Recompensa impulso al empleo, por el que cubre el costo de los cursos que imparten los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (Cecati) de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Al cierre del año, se registraron 627 acreditados, 615 más que durante 2012..

Con la finalidad de contribuir a la conservación del patrimonio de los acreditados, el Infonavit implementó el programa Pintemos México, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de conjuntos habitacionales deteriorados a través de acciones que promueven la integración, la organización, la identidad y la conciencia en la comunidad. En 2013, se intervinieron 1,122 viviendas y se logró beneficiar a 5,100 habitantes con 15 andadores públicos en 2 conjuntos habitacionales intervenidos y cinco murales de arte urbano en conjunto con la comunidad

### Mis vecinos y mi comunidad (programa de rehabilitación de barrios)

G4-SO1

El objetivo de la intervención social es fomentar la integración y organización de la comunidad para que identifiquen sus principales problemáticas y sean resueltas con la gestión de la misma comunidad, con la finalidad de generar un sentido de pertenencia y arraigo, que impacte en su calidad de vida.

Durante 2013 se está realizando la intervención social de Rehabilitación de Barrios en **32 conjuntos habitacionales**, el universo de **viviendas** que abarca el programa son **17,586** y se impacta en un total de **77,294 habitantes**.

En este proceso se realizaron **178** talleres participativos a los cuáles asistieron más de **2,000 vecinos** de los conjuntos habitacionales, con la finalidad de llevar a cabo una evaluación de su conjunto en tres ámbitos: Gobernanza, Competitividad y Habitabilidad y con esto tener un diagnóstico de lo que vive la comunidad e identificar sus principales problemáticas, así como sus fortalezas.

Se integraron **173** comisiones de trabajo y el mismo número de planes de trabajo, para atender las principales problemáticas identificadas destacando las siguientes:

- ✓ Seguridad
- ✓ Alumbrado
- ✓ Salud
- ✓ Limpieza
- ✓ Abasto
- ✓ Mejoramiento de espacios recreativos y de convivencia
- ✓ Integración comunitaria
- ✓ Equipamiento (rutas de transporte, paraderos de camiones)
- ✓ Gestión con autoridades

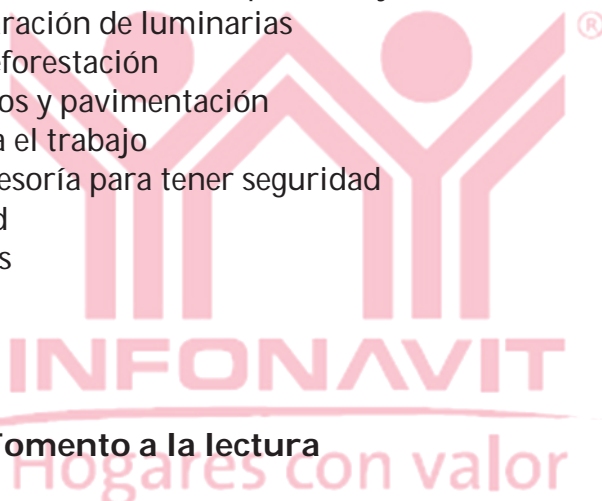
Para poder atender dichas problemáticas, las comunidades con apoyo del Promotor Vecinal han tenido que buscar instituciones y/o alianzas que les puedan apoyar, ya que las comunidades no cuentan con recursos propios y muchas de las carencias se atienden a través de terceros.

En cada conjunto habitacional se tiene un promedio de 3 alianzas formalizadas, como han sido el INEA, servicios públicos, DIF, Protección Civil, INJUVE, Cruz Roja, CECATIS, Club de Niños y Niñas. Centros de Integración Juvenil, CONAFOR, casas de cultura, etc.

Dichas instituciones han estado apoyando en las comunidades, sin costo alguno, por lo cual no se tienen contabilizados los recursos invertidos, sin embargo a través de programa las comunidades tienen la facilidad de obtener los servicios y beneficios que muchas instituciones ofrecen y por no solicitarse de manera organizada no llegan a los habitantes.

Entre los servicios proporcionados son:

- Pláticas de temáticas de desarrollo personal y social
- Colocación y reparación de luminarias
- Árboles para la reforestación
- Servicio de bacheos y pavimentación
- Capacitación para el trabajo
- Capacitación y asesoría para tener seguridad
- Jornadas de salud
- Talleres culturales
- Alimentos
- Etc.



### **Programa piloto de Fomento a la lectura**

El objetivo principal del programa piloto es generar bienestar social en comunidades competitivas y armónicas; dando a los derechohabientes mayores oportunidades personales y profesionales a través del fomento a la lectura.

Para poder cumplir con el objetivo del programa se realizó en 2 vertientes para asegurar el impacto deseado:

### **Bibliotecas Familiares**

Se eligieron 5 Unidades Habitacionales para participar en el programa piloto:

- ✓ **Fraccionamiento Misiones de San Francisco**
- ✓ **Hogar es Ceylán**
- ✓ **Fraccionamiento Las Manzanas**
- ✓ **Fraccionamiento Real Toledo**
- ✓ **Fraccionamiento Hacienda Margarita**

Dentro de estas Unidades Habitacionales, se entregaron 1000 bibliotecas familiares que contenían un acervo de 40 libros a acreditados de Infonavit, lo que equivale a 40,000 libros entregados.

### Salas de Lectura

Se habilitaron 3 salas de lectura en el centro comunitario de los fraccionamientos Misiones de San Francisco, Hacienda la Margarita y Real Toledo, en colaboración con Conaculta les donaron 1000 libros a cada uno de los desarrollos.

Para hacer del proyecto piloto una acción integral se capacitaron a promotores vecinales y a integrantes de las organizaciones vecinales como promotores de lectura, quiénes están desarrollando talleres de lectura en cada desarrollo.

También con el apoyo de “Más libros mejor futuro, se llevaron a cabo eventos con temáticas de lectura. Los eventos consistieron en invitar a algunos actores y escritores de México, quienes de una manera divertida se relacionaron con el público de la comunidad para acercarlos a la lectura.

### Pintemos México

G4-SO1

Es un programa con la finalidad de contribuir a la disminución de las condiciones de deterioro que tienen algunos conjuntos habitacionales de la República, por medio de talleres participativos con pintura, enfocados a la recuperación del espacio público y privado, y al fortalecimiento de la identidad comunitaria.

Se cuenta con la participación de actores como lo es la Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica, Fundación Hogares, la Delegación Regional, la comunidad y los talleristas; cada uno con actividades diferentes como:

- Diseñar actividades estratégicas del programa y dar seguimiento a los trabajos que se lleven a cabo en los conjuntos habitacionales.
- Administrar los recursos destinados a la realización de los talleres participativos y en coordinación con la Subdirección de Sustentabilidad y Técnica le da seguimiento a los trabajos realizados en los conjuntos habitacionales.
- Convocar a la comunidad a participar en los talleres participativos e informa a la GDU y a Fundación Hogares del curso de los trabajos realizados en los conjuntos habitacionales.
- Coordinar e impartir los talleres participativos de pintura de fachada e impermeabilización o de pintura mural.

Los Talleres consisten en:

- Capacitación en el pintado de fachadas e impermeabilización de viviendas y equipamiento urbano, que despierte en la comunidad un sentido de pertenencia y les otorgue las herramientas necesarias para el mantenimiento de sus viviendas.

- Talleres colaborativos de pintura mural que buscan detonar lazos vecinales, así como reforzar la identidad de la comunidad, mediante la expresión artística.



### Beneficios Cuantitativos:

### Beneficios Cualitativos:

- Promover un entorno sustentable y contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los conjuntos habitacionales participantes.
- Generar una cultura de conservación del entorno de los inmuebles que participan en el programa y que conforman el patrimonio de los trabajadores.
- Conservar el valor patrimonial y el de la garantía hipotecaria del Infonavit.
- Contribuir a mejorar la imagen urbana de los conjuntos habitacionales y por ende la del Infonavit.

En 2013 por iniciativa de la Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica, se realizaron acciones para contrarrestar el estado de deterioro en que se encontraban algunos conjuntos habitacionales. Estas acciones consistieron en la implementación de los primeros talleres participativos en 17 conjuntos habitacionales. Las intervenciones se realizaron en conjuntos habitacionales ubicados en nueve estados de la República:

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| ✓ <b>Baja California</b>     | ✓ <b>Oaxaca</b>          |
| ✓ <b>Baja California Sur</b> | ✓ <b>Tamaulipas</b>      |
| ✓ <b>Estado de México</b>    | ✓ <b>San Luis Potosí</b> |
| ✓ <b>Guerrero</b>            | ✓ <b>Yucatán</b>         |

## ✓ Morelos

**Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA)**

G4-PR5

La satisfacción de las necesidades de vivienda del trabajador y la calidad de vida vinculada a la vivienda deben evaluarse conjuntamente. Es necesario fomentar la generación de oferta de vivienda con características de sustentabilidad a partir de la satisfacción del acreditado.

El ISA se construye con base en la opinión de los acreditados que tienen 11 meses de haber obtenido su crédito y habitan su vivienda. Los trabajadores califican variables relativas a la vivienda y su entorno, en relación al proceso de compra, la calidad de la mano de obra y materiales, diseño de la casa, infraestructura del conjunto habitacional, cercanía de servicios, atención de la empresa y la relación precio/valor percibido.

Con el nuevo diseño metodológico del Índice, en diciembre de 2013 se realizaron 6,033 encuestas en 30 estados del País. El resultado promedio a nivel nacional fue 75.4. El estado con el mejor resultado de acuerdo con las encuestas realizadas a los acreditados, fue Coahuila con una puntuación de 79.13, en tanto que el resultado más bajo corresponde a Baja California Sur, con 68.42 puntos.

La gráfica siguiente muestra los resultados por estado.



Véase mayor información sobre el Índice de Satisfacción del Acreditado en la siguiente dirección electrónica: [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) > Trabajadores > Más información > Estoy buscando casa > Compara y decide (ISA).





## Acciones institucionales en Acapulco

G4-SO2

### Acciones realizadas en Guerrero, Sinaloa y Oaxaca, ante los efectos de los fenómenos meteorológicos Ingrid y Manuel ocurridos en septiembre de 2013.

Desde que se dieron a conocer las contingencias en los distintos Estados de la República en septiembre de 2013, el INFONAVIT implementó una serie de medidas emergentes para atender las necesidades inmediatas de los afectados, como:

- La Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica solicitó a las Delegaciones Regionales de los Estados afectados, un reporte sobre el estatus de los desarrollos con créditos INFONAVIT. Los Estados con mayor afectación fueron Guerrero, Sinaloa y Oaxaca.
- Se solicitó a los Delegados Regionales y Representantes de la Dirección General establecer contacto con las siguientes autoridades competentes como:
  - a) El Secretario de Estado representante del Sr. Presidente de la República (en su caso).
  - b) El Gobernador del Estado y Secretario de Gobierno.
  - c) El Comité Estatal de Protección Civil o los órganos estatales de protección civil.
  - d) El Delegado de la SEDATU en el Estado.
  - e) Los Presidentes Municipales.
- Se atendió de manera inmediata la situación en los Estados de Guerrero, Sinaloa y Oaxaca con visitas de campo a las zonas afectadas, se instalaron módulos de atención, se organizaron brigadas INFONAVIT que llevaron a cabo campañas de limpieza, contacto con la población y levantamientos de las viviendas afectadas por el par ajustador-verificador.
- Se enviaron 10 toneladas de víveres para ayuda de los afectados.
- Hubo reuniones matutinas y vespertinas con todo el equipo para resolver dudas y comentarios que surgían sobre la marcha.

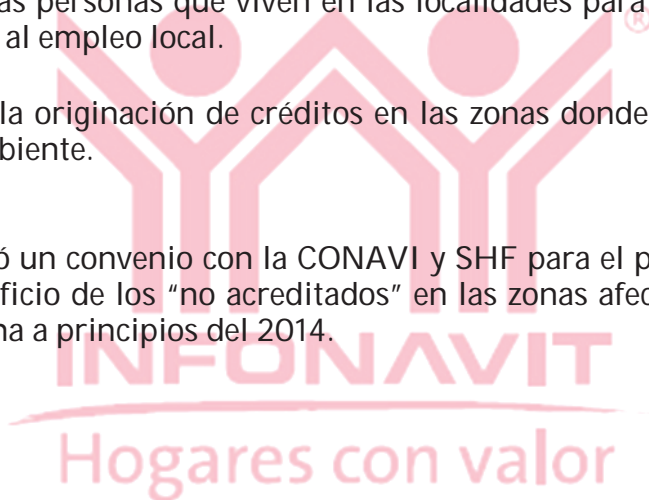
Se elaboraron notas informativas dos veces al día, para informar a los distintos actores de la situación y los avances en la atención.

Asimismo, dentro del Instituto, se llevaron a cabo acciones estratégicas y programas especiales en favor de los afectados, los cuales a la fecha se siguen implementando;

- Integración del programa de rehabilitación de viviendas en combinación con el seguro de daños para la reconstrucción de viviendas en las zonas afectadas:

- a) Para diciembre de 2013 se habían atendido 1,514 viviendas afectadas en Acapulco Guerrero, 1,203 en Culiacán Sinaloa y 99 de Oaxaca. En total 2,816 viviendas atendidas.
- b) Se entregaron a nivel Nacional 2,577 tarjetas de apoyo adicional para la compra de enseres con un valor de \$10,000 pesos.
- Elaboración de un protocolo de atención para conjuntos habitacionales del INFONAVIT afectados por inundaciones, como consecuencia de ciclones, huracanes o precipitaciones pluviales excesivas.
- Se implementó una prórroga especial para el pago de los créditos vigentes de hasta 6 meses.
- Se invitó a las constructoras que participan en el programa de rehabilitación que se emplearan a las personas que viven en las localidades para ejecutar los trabajos de obra para impulsar al empleo local.
- Se suspendió la originación de créditos en las zonas donde no se garantice la seguridad del derechohabiente.

El INFONAVIT firmó un convenio con la CONAVI y SHF para el programa de rehabilitación de viviendas para beneficio de los “no acreditados” en las zonas afectadas en Acapulco Guerrero, que se puso en marcha a principios del 2014.



## Desempeño Económico

DMA EC

Infonavit enfrenta una etapa decisiva en la cual requerirá, para su transformación, ejecutar con eficiencia y eficacia los planes aprobados por la H. Asamblea General. Para lograrlo, la presente administración ha denominado 2014 “el año de ejecución” he instruido a todos los empleados del Instituto a sumarse a este noble esfuerzo e importante responsabilidad. En ese sentido, se continuará velando con el debido cuidado por la solidez financiera; el Infonavit seguirá siendo sólido en lo financiero y noble en lo social. Durante 2014, se estima:

- Originar de 380 mil créditos hipotecarios y 200 mil para mejora y ampliación, considerando una implementación gradual del Nuevo Modelo Hipotecario que considera entre sus objetivos aumentar montos de financiamiento para vivienda intraurbana, con mayor tamaño y/o mayor cercanía a los centros urbanos.
- Otorgar un rendimiento a la Subcuenta de Vivienda de 2.5% por encima del incremento al Salario Mínimo, superior en 50 puntos base al rendimiento adicional objetivo para el año 2013.
- Cerrar 2014 con un resultado neto de \$17,432 millones, con un nivel de patrimonio sobre activos a 13.8%, un Índice de Cartera Vencida de 5.5% y una proporción de reservas sobre cartera vencida de 284.2%.

Para atender las necesidades de liquidez, una fuente alternativa de fondeo del Instituto son los Certificados de Vivienda Infonavit (Cedevis), que son certificados bursátiles respaldados por hipotecas originadas por el Infonavit.

Durante 2013 fueron implementados diferentes programas en apoyo a los patrones aportantes, consistentes en liquidaciones de adeudos en una sola exhibición o en parcialidades. Los casos atendidos fueron 1,202 por un monto de \$198 millones de pesos.

La Subdirección General de Recaudación Fiscal generó \$151,949 millones de pesos de flujo de efectivo, con una efectividad de 97.8% sobre la facturación para derechohabientes con relación laboral.

Se observa un resultado de 1.81% por arriba de la meta y 9.15% por arriba de lo recaudado en 2012. En el caso de la devolución de la Subcuenta de Vivienda, desde 2011 al cierre del mes de diciembre, fueron atendidos 1'011,846 casos con un importe que asciende a \$27,077 millones de pesos y considera los cuatro grupos de pensionados que definió el Instituto.

## Grupos de pensionados

1. Pensionados después de la entrada en vigor de la reforma a la Ley del Infonavit del 13 de enero de 2012.
2. Pensionados con resolución a su favor de una demanda laboral o un amparo indirecto.
3. Pensionados con demanda laboral o un juicio de amparo indirecto en trámite que no cuentan con resolución y deberán desistirse.
4. Pensionados que no han solicitado la devolución de la Subcuenta de Vivienda o demandaron y tienen resolución en contra – se subdividen en aquéllos con más o menos de \$10 mil pesos de saldo a entregar.

## Implementar un diagnóstico y reingeniería de procesos.®

En 2013, la actual administración inició la reingeniería de procesos más profunda de los últimos años, con el fin de fortalecer la originación, recaudación, cobranza y plataforma tecnológica del Instituto.

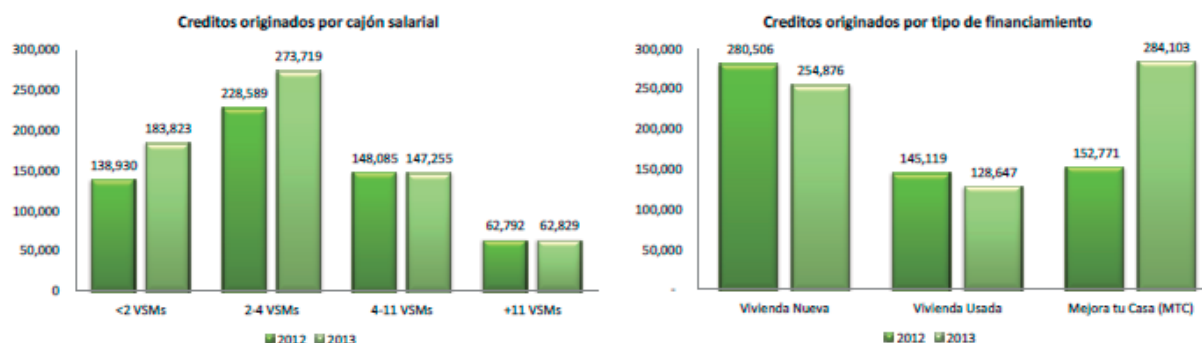
## Principales logros económicos durante el periodo del informe G4-EC7 / G4-EC8

Puede afirmarse que 2013 fue para los derechohabientes del Infonavit el mejor año del programa “Ésta es tu Casa” de la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), pues se ejercieron \$5,734 millones de pesos de subsidios del Gobierno Federal, en beneficio de 101, 593 familias. Se ejercieron cerca de 10 mil créditos más con subsidio federal, lo que equivale a un incremento de 11% en comparación con 2012.

Al cierre de 2013, el Infonavit registró en su balance 4 millones 205 mil 138 cuentas hipotecarias activas. No obstante las dificultades presentadas en la cobranza de cartera, en especial por los eventos coyunturales y los huracanes Ingrid y Manuel en septiembre, el Índice de Cartera Vencida (ICV), en términos de número de créditos, cerró en 5.16%, frente a una meta establecida para el ejercicio, de 5.0%. En perspectiva, este resultado se ubica 22 puntos base por arriba del resultado obtenido en 2012 y un punto base por arriba del resultado de 2011.

## Resultados operativos

Al cierre de 2013, el Instituto formalizó 667 mil 629 acciones de crédito, con lo que se obtiene un acumulado de 7 millones 659 mil 968 créditos desde su fundación en el año 1972.

**Gráfica 1: Créditos originados por cajón salarial y tipo de financiamiento**

Este resultado conlleva varios logros, entre los que destacan:

- El número de créditos otorgados resultó 22.5% mayor que lo establecido en el Programa Operativo Anual (POA) y 15.4% por arriba de lo alcanzado en 2012.
- La colocación del programa Mejora tu casa se incrementó 86% con respecto a 2012–.
- Se formalizaron 457,542 créditos enfocados en derechohabientes con ingresos menores a 4 VSM , lo que representa 68.5% del total, cinco puntos porcentuales más respecto de la participación observada en 2012, reafirmando la vocación social del Instituto de proveer soluciones de financiamiento a los trabajadores de menores ingresos.

#### Generación de valor G4-EC1

Presupuesto ejercido (miles de pesos)	
Gastos operativos	3,650,067
Sueldos y prestaciones de los empleados	3,460,501
Depreciaciones y amortizaciones	449,326
Pagos a gobiernos	374,707 (A)
inversiones en comunidades	5,769 (B)
<b>Total</b>	<b>7,940,370</b>
(A) Incluye impuestos y contribuciones	
(B) Incluye donativos	

Fuente: Estado del ejercicio presupuestal de los Gastos de Administración, Operación y Vigilancia por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y Dictamen de los auditores independientes del 28 de febrero del 2014

## Índice GRI

G4-32,

Indicador	Descripción	Página / Declaración	Verificación
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Declaración del Director General	3	No
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	20	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	24	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	20	No
G4-6	Países con operaciones	20	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	20	No
G4-8	Mercados servidos	20 Plan financiero <a href="http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES">http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES</a> pag 28.	No
G4-9	Dimensiones de la empresa	23, 109	No
*G4-10	Empleo	109	No
*G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	110	No
G4-12	Cadena de suministro	Contamos con un total de 6,449 proveedores considerados dentro de la cadena de suministro en 2013 divididos en contratistas, desarrolladores, constructores, Notarías, servicios tecnológicos, de cobranza y auditoría de los cuales el 100 % son de origen nacional.	No
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto	27	No
G4-14	Principio de precaución	49	No
G4-15	Programas e iniciativas sociales, ambientales y económicas	53	No
G4-16	Presencia en asociaciones	56	No
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	Estructura operativa	20	No
G4-18	Definición de contenido	5	No
G4-19	Aspectos materiales	6	No
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	9	No

G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	6	No
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	10	No
G4-23	cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	10	No
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	28	No
G4-25	Definición de los Grupos de Interés con los que se trabaja	28	No
G4-26	Comunicación con los Grupos de Interés	28	No
G4-27	Temas importantes para Grupos de Interés	28	No
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Periodo del informe	4	No
G4-29	Fecha del último informe	4	No
G4-30	Ciclo de presentación de informes	4	No
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido	4	No
G4-32	Localización de los contenidos básicos del informe	4, 129	No
G4-33	Verificación externa	4	No
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	47	No
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	38	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
<b>CATEGORIA ECONÓMICA</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Plan Financiero, Pag. 23 <a href="http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES">http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES</a>	No
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	128	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	118	No
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Plan Financiero, Pag. 42 <a href="http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES">http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-</a>	No



		4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	127	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	118, 127	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>			
<b>Energía</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	59, 67	No
*G4-EN3	Consumo energético interno	72-104, Tablas por delegación.	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
*G4-EN4	Consumo energético externo	72-104, Tablas por delegación.	No
*G4-EN5	Intensidad energética	72-104, Tablas por delegación.	No
*G4-EN6	Reducción del consumo energético	72-104, Tablas por delegación.	No
*G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	72-104, Tablas por delegación.	No
<b>Agua</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	59, 62	No
*G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	72-104, Tablas por delegación.	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
*G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	72-104, Tablas por delegación.	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
*G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	72-104, Tablas por delegación.	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
<b>Emisiones</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	59, 67	No
*G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	72-104, Tablas por delegación.	No
<b>Efluentes y residuos</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	70	No
*G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	72-104, Tablas por delegación.	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
*G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	72-104, Tablas por delegación.	No
<b>Productos y servicios</b>			

G4-DMA	Enfoque de gestión	Plan financiero Pag. 102 <a href="http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES">http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/eb3b5c33-9cf5-4b08-9c8c-eb50f7f6537e/Plan+financiero+2014-2018.pdf?MOD=AJPERES</a>	No
*G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	72-104, Tablas por delegación.	No
*G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	72-104, Tablas por delegación.	No
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	60, 68	No
*G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	72-104, Tablas por delegación.	No
<b>General</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	No se tiene una gestión de los gastos e inversiones ambientales de manera sistematizada ni homologada a nivel nacional. De manera regional se manejan partidas presupuestales para los gastos ambientales. Según las necesidades detectadas durante el año de gestión.	No
*G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	72-104, Tablas por delegación.	No
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Capacitación y educación</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	112, 113, 114	No
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	109	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	En 2013 no se implementaron programas específicamente enfocados a fomentar la empleabilidad al final de la carrera profesional de los colaboradores. Página 109, 112	No
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	109	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	114	No
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	116	No
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			

DERECHOS HUMANOS			
Evaluación de los proveedores en materia de derechos			
G4-DMA	Enfoque de gestión	31	No
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	No existe una evaluación formal en materia de Derechos Humanos por parte del Instituto a sus proveedores pero el 100% los proveedores registrados del instituto al ser contratados, se obligan a cumplir con lo dispuesto en la cláusula vigésimo sexta la cual dice: "CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT. "EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir con lo dispuesto en el código de ética y en la guía de responsabilidad social de los proveedores del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mismos que firmados por las partes son los anexos 3 y 4 del presente contrato". Por lo cual ningún proveedor del instituto tiene un impacto negativo en materia de derechos humanos	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
CATEGORIA SOCIAL SOCIEDAD			
Comunidades locales			
G4-DMA	Enfoque de gestión	39, 40, 118	No
*G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	119, 121	No
*G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	124	No
Lucha contra la Corrupción			
G4-DMA	Enfoque de gestión	40	No
*G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	41	No
*G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	41, 42, 108, 109, 112, 113,	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
*G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	42	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
Política pública			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Por Ley, el Infonavit no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o Instituciones relacionadas.	No
*G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario		No
Cumplimiento regulatorio			
G4-DMA	Enfoque de gestión	<a href="http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/calidad_de_vida/impacto+societal+del+infonavit">http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/calidad_de_vida/impacto+societal+del+infonavit</a>	No

G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	No se registraron multas o sanciones importantes por incumplimiento a la normatividad.	No
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>			
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	43	No
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	El Infonavit cumple la normatividad aplicable para efectos de gestión de calidad, por lo que durante el periodo de reporte no se presentaron incidentes en la materia.	No
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	105	No
G4-PR5	<b>Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes</b>	123	Si, Pag. 135-136 Carta de verificación
<b>Privacidad de los clientes</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	45	No
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	46	No
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	52	No
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	No se registraron multas por incumplimiento de regulaciones o códigos voluntarios relativos de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios en el periodo de reporte.	No
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL</b>			
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	53, 56	No
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	19, 61, 66, 68	No
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	61, 66, 68	No
* Indicadores alineados a los principios del Pacto Mundial			

## Anexos.

### Carta de verificación Externa



#### Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe Anual de Sustentabilidad 2013

H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Conforme a su solicitud hemos efectuado una verificación limitada e independiente sobre el contenido del Informe Anual de Sustentabilidad 2013 (IAS 2013) del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit). El informe fue elaborado por Infonavit, responsable de la recopilación y presentación de la información contenida en el mismo.

Nuestra responsabilidad consistió en emitir conclusiones sobre la consistencia y razonabilidad de los datos cuantitativos e información no financiera incluida en dicho Informe en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes. También es nuestra responsabilidad efectuar las recomendaciones derivadas del proceso de verificación. Debe tenerse en cuenta que el presente informe del auditor no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño de Infonavit en relación con la Sustentabilidad.

#### Bases y objetivos de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores (ISAE 3000)<sup>1</sup>, específicamente la norma internacional para trabajos de verificación de información no financiera relativa al aseguramiento limitado.

El objetivo de nuestro trabajo consistió en verificar que la información contenida en el IAS 2013:

- Es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración,

- Está preparada de acuerdo con las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad de la *Global Reporting Initiative* (GRI) y el Suplemento Sectorial para Instituciones Financieras versión G4.

#### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo con base en las normas de independencia requeridas por el código ético de la *International Federation of Accountants* (IFAC). El trabajo se realizó por un equipo de especialistas en sustentabilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

#### Alcance

Los contenidos básicos específicos verificados dentro del alcance de nuestro trabajo son indicados en el índice de contenido GRI del IAS 2013 de Infonavit.

Examinamos sobre bases muestrales la información cualitativa y cuantitativa contenida en el informe, a través de:

- la aplicación de entrevistas a responsables de la información cualitativa y cuantitativa,
- el análisis de confiabilidad de los sistemas y procedimientos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de información,
- la verificación de la consistencia de los datos incluidos en el informe con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,
- la revisión de fórmulas, exactitud aritmética y lógica de los cálculos y estimaciones,
- la verificación de que la información financiera incluida en el informe, es consistente y derivada de los estados financieros auditados al 31 de Diciembre de 2013.

<sup>1</sup> ISAE 3000: International Standard on Assurance Engagements, other than audits or reviews of historical financial information.





## Recomendaciones

Formulamos las siguientes recomendaciones para contribuir a la mejora continua sobre la calidad del IAS 2013 de Infonavit:

### *Sobre el cumplimiento integral de los principios de GRI*

Continuar fortaleciendo el proceso de definición de la materialidad para identificar los aspectos más relevantes en relación con la estrategia de la organización, así como con los que influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

### *Sobre la gestión de información para la consolidación del IAS*

Continuar con la maduración de los procesos para el cálculo y consolidación de indicadores. De la misma forma, fortalecer los controles internos de los procesos de recopilación, consolidación y presentación de información a través de revisiones internas, con el fin de que en futuros informes, tanto públicos como internos, se mantenga una consistencia en los datos reportados.

### *Sobre sistemas de administración de la información*

- Fortalecer los controles internos de los procesos de recolección, consolidación y presentación de los datos e información.
- Minimizar los procesos manuales para consolidar y administrar la información y fomentar la utilización de medios electrónicos, y de esta manera minimizar los errores humanos.
- Establecer mecanismos de revisión y validación efectiva de la información que se consolida y se reporta por una persona independiente, para que de esta manera se minimice la existencia de errores y/o desviaciones en la información.

## Conclusiones

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación descritos podemos concluir que:

- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que los contenidos básicos específicos verificados contienen errores materiales.
- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que el IAS no haya sido preparado de acuerdo con el marco directriz de la *Global Reporting Initiative* versión G4, bajo la opción de conformidad "Esencial".

México D.F., 3 de octubre de 2014

Enrique Bertran  
Socio  
Sustainability & Climate Change  
PricewaterhouseCoopers, S.C.

## Materiality Matters Check

