



Guía para la atención a desastres para uso interno

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA
PARA LOS TRABAJADORES

Subdirección General de Administración de Cartera

Objetivo general

Introducción



Contar con una Guía que determina las acciones a realizar cuando por la presencia de algún fenómeno natural, se presenten daños en las viviendas que han sido financiadas, o son propiedad del **Instituto**.

En la presente Guía se señalan las acciones y apoyos complementarios para los acreditados del instituto que hayan sido afectados por algún fenómeno natural determinado como desastre, además contempla el proceso interno que se lleva a cabo en el Instituto para la atención de desastres.

Los desastres, pueden derivarse de la presencia de los siguientes fenómenos meteorológicos.

- **Fenómenos hidrometeorológicos:** Ciclones tropicales, vientos tempestuosos, lluvias torrenciales, inundación, huracanes o tornados.
- **Fenómenos geológicos:** aquellos relacionados con actividades sísmicas y/o volcánicas.

Ante este riesgo, todas las viviendas financiadas por el Instituto cuentan con un seguro con cobertura de riesgo de pérdida o de riesgo por daño físico:

- a) Si tu vivienda sufre daños parciales, tu vivienda será rehabilitada.
- b) Si tu vivienda es dictaminada como pérdida total, tu vivienda será reconstruida.

De manera adicional al seguro de daños, dependiendo de cada siniestro el Instituto cuenta con diversos programas de apoyo que pueden ser complementarios dependiendo de cada situación.

Alcance

Apoyar a los acreditados con viviendas afectadas por fenómenos meteorológicos, mediante el ejercicio del seguro de daños que brinda orientación y apoyo a la población afectada, a su vez que se generan las condiciones para ejercer los apoyos complementarios que sean necesarios.

Obligatoriedad

Fundamento



El presente documento es de observancia obligatoria para el personal del Infonavit a nivel nacional en: delegaciones regionales, centros de servicio Infonavit (Cesi) y oficinas centrales.

Es responsabilidad de la Delegación regional afectada llevar a cabo las acciones mencionadas, mientras que oficinas centrales funge como apoyo transversal durante todo el proceso.

La presente Guía se fundamenta en el artículo 16 del Estatuto Orgánico vigente de Infonavit, donde se faculta a la Subdirección General de Administración de Cartera el instrumentar las acciones de rehabilitación de las viviendas con crédito vigente que sean afectadas por desastres.

(Cuarta Sección) DIARIO OFICIAL jueves de junio de 2016

ARTÍCULO 48. Respecto de las acciones de rehabilitación, mantenimiento y atención de desastres:

I. Ejecutar, administrar y evaluar, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan, el proceso de rehabilitación y mejoramiento de unidades habitacionales del Infonavit, a través de las acciones de coordinación con los tres órdenes de gobierno;

II. Fomentar, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan, el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de los conjuntos habitacionales del Infonavit; e

III. Instrumentar, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan, las acciones de rehabilitación de las viviendas con crédito vigente que sean afectadas por desastres naturales, en coordinación con la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

Así mismo, con la finalidad de cumplir con lo establecido en dicho documento, se cuenta con un Comité Especial de Atención a Desastres (CEAD) integrado por las siguientes subdirecciones del Infonavit:

1. Subdirección General de Administración de Cartera
2. Subdirección General de Planeación y Finanzas
4. Coordinación General Jurídica
5. Subdirección General de Crédito

El CEAD tendrá la facultad de resolver aquellos casos extraordinarios no previstos en la presente Guía, en total apego a las disposiciones, normas o políticas vigentes..



Guía para la atención de desastres

Índice

01	Seguro de daños y de cobertura de contenidos	Pág. 9
02	Apoyos complementarios	Pág. 13
	A. Prórrogas para acreditados y/o patrones	Pág. 15
	B. Comodatos y sustituciones de garantías	Pág. 16
	C. Programa de empleo temporal	Pág. 18
	D. Programa de apoyo a la renta	Pág. 18
03	Proceso de atención a desastres	Pág. 20
	Fase 1: Alerta y prevención	Pág. 22
	Fase 2: Atención	Pág. 35
	Fase 3: Rehabilitación y reconstrucción	Pág. 53
04	Glosario	Pág. 60
05	Directorio de la Subdirección General de Administración de Cartera	Pág. 63



Seguro de daños y Cobertura de contenidos

La atención a los acreditados afectados por desastres está conformada por el Seguro de Daños y Cobertura de contenidos.

Para una adecuada resolución en cada uno de los casos es importante realizar una evaluación previa.

A

¿Qué es el Seguro de Daños?

Es el programa de aseguramiento de todas las viviendas que son garantía de los créditos hipotecarios otorgados por el Infonavit a sus acreditados, cuyo objetivo es proteger las viviendas contra todo riesgo de pérdida o daño físico que pudieran sufrir a consecuencia de riesgos de la naturaleza.

¿Cómo aplica el Seguro de Daños?

Para aplicarlo se deberán seguir los siguientes pasos.

1. El acreditado deberá presentar su reclamación en la oficina o módulo de atención del Infonavit más cercano. La cobertura puede ejercerse si el crédito se encuentra como vigente en el sistema,
2. Se le asignará a un ajustador especialista en la valoración de daños que evaluará y dictaminará la procedencia del siniestro, en caso de no encontrarse vigente el crédito personal de la Delegación ofrecerá convenio o que realice los pagos directos, una vez que se observe el crédito con cero omisos se procede con la aplicación del seguro de daños, para créditos liquidados antes del evento que afecte la vivienda, no aplica el seguro
3. Una vez hecha la valoración de daños, el Infonavit designará a un constructor encargado de realizar los trabajos de rehabilitación o reconstrucción correspondientes.

B

Cobertura de contenidos

Es un apoyo adicional, el cual cubre la pérdida o daño a los enseres domésticos de las viviendas afectadas.

Aplica única y exclusivamente para los daños de los inmuebles de los acreditados que habitan su vivienda hasta por un monto de hasta \$10,000.00 (**diez mil pesos 00/100 M.N.**).

¿Cómo se otorga?

Una vez que el acreditado haya presentado su reclamación, el monto a otorgar dependerá de la severidad del daño sufrido en la vivienda de acuerdo al levantamiento de daños previamente realizado, el cual se otorga en una tarjeta de prepago para uso exclusivo en tiendas departamentales.

El pago del apoyo adicional (enseres) se realizará con orden DAP, confirmando que es el acreditado titular quien habita la vivienda, y será entregado bajo identificación oficial. Este pago NO aplica si la vivienda está rentada, prestada

Para inundaciones y demás fenómenos meteorológicos, el monto del apoyo adicional es calculado de la siguiente manera:

MONTOS POR COBERTURA DE CONTENIDOS

Severidad del daño	Monto
Mayor a 40 cm de inundación	\$10,000 M.N.
De 30 a 40 cm de inundación	Hasta \$7,000 M.N.
Menor a 30 cm de inundación	Hasta \$4,000 M.N.
Otros fenómenos	Dependiendo la severidad del daño hasta \$10,000 M.N.

Requisitos:



- 1) Cualquier documento que contenga su número de crédito: *Estado de cuenta, escritura, etc.*
- 2) Identificación oficial vigente.

- a) En caso de que sea el titular del crédito:
credencial de elector, pasaporte, cartilla militar o cédula profesional.



Apoyos complementarios

Una vez que el ajustador determine los daños y el grado del perjuicio en la vivienda, el Comité Especial de Atención a Desastres (**CEAD**) analizará la viabilidad de implementar los siguientes apoyos complementarios:

- A. Prórrogas especiales para acreditados y/o patrones**
- B. Comodatos y sustituciones de garantías**
- C. Estrategias de regeneración urbana y social**
- D. Programa de empleo temporal**
- E. Programa de apoyo a la renta**

A

Prórrogas para los acreditados y/o patrones

En caso que el siniestro sea de impacto mayor, la Subdirección General de Administración de Cartera solicitará la activación de prórrogas en aportaciones y amortizaciones.

La Coordinación General de Recaudación Fiscal, detonará el apoyo a derechohabientes y patrones en prórrogas de aportaciones del 5% para el fondo de vivienda de los trabajadores.

La Subdirección General de Administración de Cartera notificará vía oficio a la Dirección General y áreas involucradas la activación de dichas prórrogas.

Prórrogas para los acreditados

Prórrogas en aportaciones y amortizaciones por 3 bimestres para todos los acreditados afectados con y sin relación laboral, únicamente para el monto financiado por el instituto.

¿Cómo se otorgan?

Para recibir dicho apoyo, no se requiere que el acreditado o patrones afectados realicen algún tipo de trámite.

Producto	Aplica:
Crédito Infonavit tradicional	Sí
Infonavit Total	Sí
Infonavit Fovissste	Sí
Segundo Crédito	Sí
Cofinavit	Sí
Cofinavit Ingresos Adicionales	Sí
Crédito Integral	Sí
Línea IV sin afectación estructural con garantía hipotecaria	Sí
Línea IV con afectación estructural con garantía hipotecaria	Sí
Línea IV sin afectación estructural sin garantía hipotecaria	Sí
Línea V Pago de pasivo	Sí
Mejoravit remodelación	X
Mejoravit ampliación	X
Arrendavit	X
Compra de vivienda con pasivo Infonavit	Sí
Compra y mejora vivienda recuperada	Sí
Pago de pasivo de una entidad financiera más mejora	Sí
Hogar a tu medida	Sí
Hogar para tu Familia	Sí
Crezcamos Juntos	Sí

Requisitos:



Identificación oficial vigente, RFC, CURP, comprobante domicilio y escritura de la vivienda

C

Estrategia de regeneración urbana y social

Programas de Regeneración
de Espacios Públicos
y Pintemos México

La estrategia consiste en realizar acciones de regeneración de espacios públicos en conjuntos habitacionales en los cuales paralelamente se llevan a cabo actividades de fortalecimiento a la cohesión social:

1. Talleres de diagnóstico participativo del conjunto habitacional y de los espacios comunes.
2. Talleres de diseño participativo de los espacios a rehabilitar.

3. Mesas de trabajo de integración social que detonan las obras de rehabilitación.

La Subdirección General de Administración de Cartera propondrá al Honorable Consejo de Administración los instrumentos con los que incentivará esta activación laboral y el Consejo es quien aprobará los montos y condiciones del Programa.

Pintemos México

Adicional a los programas descritos, el Infonavit continuando con su propósito de generar el mayor de los valores posibles, tanto al trabajador afectado como a sus familias y comunidades, cuenta con la facultad de proponer a través del Comité Especial de Atención a Desastres (CEAD) y al Honorable Consejo de Administración, la implementación del programa **Pintemos México**.

1. Taller de pintura mural

Son talleres de introducción al arte urbano por medio de diversas técnicas de pintura mural en colaboración con artistas y miembros de la comunidad.

2. Taller de impermeabilización y pintura

Son talleres teórico-prácticos de capacitación comunitaria para la impermeabilización de techos, pintura de fachadas de vivienda y equipamiento urbano (juegos infantiles, áreas deportivas, etc.).

D Programa de Empleo Temporal

Otro apoyo que el Infonavit ofrece para respaldar el patrimonio de las familias mexicanas, es el Programa de Empleo Temporal, el cual tiene como propósito incentivar la activación del empleo local para los acreditados que se vean afectados después de un desastre.

La Subdirección General de Administración de Cartera propondrá al Honorable Consejo de Administración los instrumentos con los que incentivará esta activación laboral y el Consejo es quien aprobará los montos y condiciones.

Entre las actividades que se realizan dentro de este programa, se encuentran: programa voluntario de limpieza, apoyo psicológico en crisis, evaluación y seguimiento de programas.

Requisitos:



- Que habiten en la zona afectada.
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante domicilio.
- Mayores de 16 años.
- CURP / acta de nacimiento.

E Programa de Apoyo a la Renta

Otro apoyo con el que los acreditados afectados por desastre pueden contar, es el Programa de Apoyo a la Renta.

Consiste en brindar apoyo jurídico y económico para que el acreitado afectado pague la renta temporal de una vivienda.

Los recursos para la implementación de este programa se obtienen por los siguientes medios:

1. El Honorable Consejo de Administración.
2. Aportaciones Privadas.

FUNDACIÓN HOGARES, I.A.P.

BBVA Bancomer

Cuenta: 018-092-3591

Clabe: 012 180 001 809 235 912

El arrendador y arrendatario deberán acudir con los documentos solicitados al módulo designado por parte del área jurídica de la delegación regional.

Requisitos Arrendatario



1. Estar dentro del listado de dictaminación de la empresa ajustadora (pérdida total/pérdida parcial)
2. Identificación oficial
3. Comprobante de domicilio

Requisitos Arrendador



1. Identificación oficial
2. Comprobante de domicilio (mismo nombre que en la identificación oficial)

Dictamen pérdida parcial = Apoyo para 1 mes de renta (**\$1,500 M.N. aprox.**)

Dictamen pérdida total= Apoyo para 2 meses de renta (**\$3,000 M.N. aprox.**)

Es importante mencionar que los apoyos anteriormente referidos serán aplicados siempre y cuando se cuente con los recursos y autorizaciones correspondientes.



Proceso de Atención a Desastres

Fase 1:
Alerta
y prevención

Fase 2:
Atención

Fase 3:
Rehabilitación
y reconstrucción





Fase 1: Alerta y prevención



1. Seguimiento a las alertas enviadas por Protección Civil

El monitoreo de las alertas climáticas y las declaratorias de emergencia oficiales se reciben en el Infonavit por parte de Protección Civil Nacional, a través de la Oficina de Atención a Desastres en la Subdirección General de Administración de Cartera.

Adicionalmente, el Infonavit como miembro del Comité Nacional de Emergencias deberá nombrar un representante ante dicho comité, el cual sesiona permanentemente una vez que se emita la declaratoria de emergencia.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera

2. Envío de alerta a Delegación regional posiblemente afectada

Se envía en conjunto con la “Guía para la atención a desastres” y con el formato de registro para acreditados afectados.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera

3. El Delegado regional deberá estar en contacto con el equipo de atención a desastres

Adicionalmente, deberá nombrar a un responsable suplente e informar periódicamente a la Oficina de Atención a Desastres de la Subdirección General de Administración de Cartera del estatus de la zona posiblemente afectada, y ésta a su vez informar a la Dirección General de Infonavit.

Cada vez que exista alerta de desastre en cualquier estado de la República, el delegado regional, así como el personal de dicha delegación, deberán dar seguimiento puntual a la alerta. El 100% del personal deberá estar disponible (no autorizar y/o salir de vacaciones).

La Delegación regional deberá asegurar que cuentan con el equipamiento e información requerida para la atención de cualquier siniestro.
(Información de fraccionamientos posiblemente afectados, planos de viviendas, tipologías, directorio de contactos, infomóviles, carpas, etc.)

- **Información de fraccionamientos vulnerables**
- **Directorio de autoridades locales y estatales**
- **Planos de lotificación (dwg)**
- **Planos catastrales(dwg)**
- **Planos arquitectónicos (según la tipología correspondiente) (dwg)**
- **Planos estructurales (dwg)**
- **Planos de instalaciones eléctricas (dwg)**
- **Planos de instalaciones hidrosanitarias (dwg)**
- **Memorias de cálculo correspondientes**

Los planos deberán estar disponibles en físico y en formato digital, se requiere **tener plotter disponible para impresión de planos en blanco y negro y a color.**

Áreas responsables:
Delegación regional

4. Para efectos de monitoreo y seguimiento

Por parte de oficinas centrales de Infonavit el representante de la Oficina de Atención a Desastres de la Subdirección General de Administración de Cartera, será el encargado de generar y definir el medio de comunicación oficial (Ej. Grupo de “WhatsApp” con los involucrados: Subdirector General de Administración de Cartera, delegado regional, integrantes de la Oficina de Atención a desastres naturales etc.).

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera.

La Subdirección General de Administración de Cartera, vía correo electrónico, envía notificación de alerta de posible desastre a todas las áreas involucradas (subdirectores del Infonavit), solicitando designen a un responsable y enlace de sus áreas, encargado de ejecutar cada una de las acciones que se mencionan en el presente documento. Dicho correo debe incluir la tabla de actividades por subdirección.

La Subdirección General de Administración de Cartera, generará un directorio con cada uno de los enlaces y responsables designados.

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera.

5. La Subdirección General de Administración de Cartera envía a responsables designados

Cada una de las actividades que deberán llevar a cabo, así como el directorio previamente generado. Dichas actividades se describen a continuación:

TABLA DE ACTIVIDADES: FASE 1

Subdirección

Actividades

Subdirección General de Administración de Cartera

1. Activación del Protocolo de Atención a Desastres.

Subdirección

Actividades

- 2.** Notificación de posible impacto de fenómeno natural a las áreas involucradas.
- 3.** Designación de responsable ante el Comité Nacional de Emergencias. Dicho responsable, deberá permanecer como representante hasta que el Comité concluya.
- 4.** Elaboración y envío de boletines informativos para publicar en el portal del Infonavit. Dichos boletines deberán ser enviados a la Subdirección General de Atención y Servicios a través del área de comunicación de la Subdirección General de Administración Cartera.
- 5.** En caso de ser necesario, solicitud de envío de mensaje preventivo a acreditados posiblemente afectados, en coordinación con la Subdirección General de Atención y Servicios a través del área de comunicación de la Subdirección General de Administración de Cartera.
- 6.** En caso de ser necesario, se deberá solicitar y elaborar mensaje para envío de webmaster en coordinación con la Subdirección General de Comunicación.
- 7.** La Subdirección General de Administración de Cartera deberá recibir por parte de la Subdirección General de Tecnologías los teléfonos satelitales, así como realizar la asignación vía correo electrónico de los teléfonos correspondientes. (Ana Isabel Gaxiola Espinal agaxiola@infonavit.org.mx) Se deberá notificar a las áreas involucradas la asignación realizada de dichos teléfonos.
- 8.** La Subdirección General de Administración de Cartera deberá generar y compartir la base de datos de acreditados posiblemente afectados a todas las áreas involucradas incluyendo sus datos de contacto.
 - Enviar a la Subdirección General de Atención y Servicios para el envío de mensajes de texto.

Subdirección**Actividades****Subdirección
General
de Administración
y Recursos
Humanos**

- Enviar a la Subdirección General de Tecnologías para la programación correspondiente de los equipos celulares para el registro de acreditados afectados en conjunto con la Subdirección General de Administración de Cartera.

1. Notificar a la Subdirección General de Administración de Cartera el estatus de oficinas móviles y vehículos disponibles.
2. La Subdirección General de Administración de Cartera deberá autorizar la movilización de dichas oficinas y vehículos.

**Subdirección
General
de Tecnologías**

1. Preparación de equipamiento tecnológico:
Entrega de teléfonos satelitales.
Dichos teléfonos satelitales deberán ser entregados a la Subdirección General de Administración de Cartera (Ana Isabel Gaxiola Espinal agaxiola@infonavit.org.mx)

Equipamiento para oficinas móviles

Impresoras, equipos de cómputo portátiles, routers de internet inalámbrico, etc. Dicho equipamiento deberá ser instalado en sitio por un representante de la Subdirección General de Tecnologías.

Teléfonos de registro

En coordinación con la Subdirección General de Administración de Cartera, se deberá contar con el equipo de teléfonos celulares cargados con bases de datos de acreditados ubicados en las zonas posiblemente afectadas.

Subdirección	Actividades
Subdirección General de Crédito	<p>1. Elaboración de listado de contacto con verificadores que pueden apoyar en el sitio en caso de ser requerido (Nombre de empresa verificadora y datos de contacto), este listado deberá ser entregado a la Subdirección General de Administración de Cartera.</p>
Coordinación General de Recaudación Fiscal	<p>1. Obtener NRP y NSS con relación laboral en los NRP anteriores y que tienen crédito.</p>
Coordinación General de Recursos Humanos	<p>1. Elaboración de listado de brigadistas disponibles (personal de delegaciones regionales y de los Cesí) que en caso de ser necesario, apoyen en las delegaciones regionales posiblemente afectadas.</p>
Subdirección General de Comunicación	<p>1. Envío de webmaster (en caso de ser necesario) y publicaciones de alertas en redes sociales; solicitar previamente visto bueno de la Subdirección General de Administración de Cartera.</p> <p>2. Notificar inventario disponible y en caso de ser necesario, tiempos de entrega de chalecos, gorras, playeras de brigadistas Infonavit.</p> <p>3. Contar con disponibilidad de lonas genéricas para instalar en las zonas de afectación. Toda la información publicada deberá contar con el visto bueno de la Subdirección general de Administración de Cartera (subdirector general de Administración de Cartera o el representante del equipo de atención a desastres).</p> <p>4. Proporcionar al área de atención a desastres el equipamiento necesario (impermeables, cascos de seguridad, así como cualquier otro equipo de seguridad necesario).</p>

Subdirección**Actividades****Subdirección
General de
Atención y
Servicios**

1. Envío de alertas por medio de mensajes (SMS) a celulares para los acreditados posiblemente afectados.

Una vez que se envíen los reportes de alerta de fenómeno, se af

Se debe esperar solicitud por parte de la Subdirección General de Administración de Cartera.

Ej. Si tu vivienda resulta afectada por (nombre del fenómeno natural), el seguro de daños del Infonavit te protege. Para mayor información llama al 01 800 008 3900.

2. Publicación de boletín informativo en el portal Infonavit, el cual se solicita a la Subdirección General de Administración de Cartera.

3. Envío de trípticos informativos a los Cesí.

4. Actualización de información en el portal Infonavit con respecto a temas de desastres .

6. Dar seguimiento a cada una de las actividades que realicen todas las áreas involucradas

Se generará un informe (fase 1) donde se describa el avance de cada una de las subdirecciones.

Todas las áreas involucradas, serán responsables de ejecutar e informar a la Subdirección General de Administración de Cartera sobre el estatus de sus actividades designadas.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera.

7. El Delegado regional deberá entregar el siguiente directorio de contactos regionales a la Oficina de Atención a Desastres :

Nombre / Puesto / Teléfono / Correo

Delegado Regional
Infonavit

Gobernador estatal

Presidente
municipal

Delegado Sedatu

Protección Civil

Protección Civil
estatal

Policía municipal

CFE regional

Comisión
Nacional del Agua

Notarios locales

Bomberos

IMSS

Cruz Roja

Áreas responsables:
Delegación regional

8. Actualizar los reportes de atención a desastres

En formato de oficio y presentación, para informar a la Dirección General.

Dicho informe (fase 1) deberá incluir una ficha ejecutiva de datos numéricos número de créditos en la zona posiblemente afectada, número de fraccionamientos, número de brigadistas disponibles en delegaciones y oficinas centrales, reporte de avances de las subdirecciones, inventario, etc.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera.

9. El director general se reunirá con la Sedatu

Para coordinar e informar sobre las acciones que el Infonavit se encuentra realizando.

Áreas responsables:
Oficina de Dirección General
Subdirección General de Administración de Cartera.

10. Publicación en redes sociales información y videos informativos

En redes sociales información y videos informativos sobre la aplicación del seguro de daños y cobertura de contenidos (en caso de ser necesario).

Áreas responsables:

Oficina de la Dirección General

Subdirección General de Comunicación

Subdirección General de Administración de Cartera

11. La delegación regional deberá confirmar afectación de viviendas de Infonavit

A la Subdirección General de Administración de Cartera.

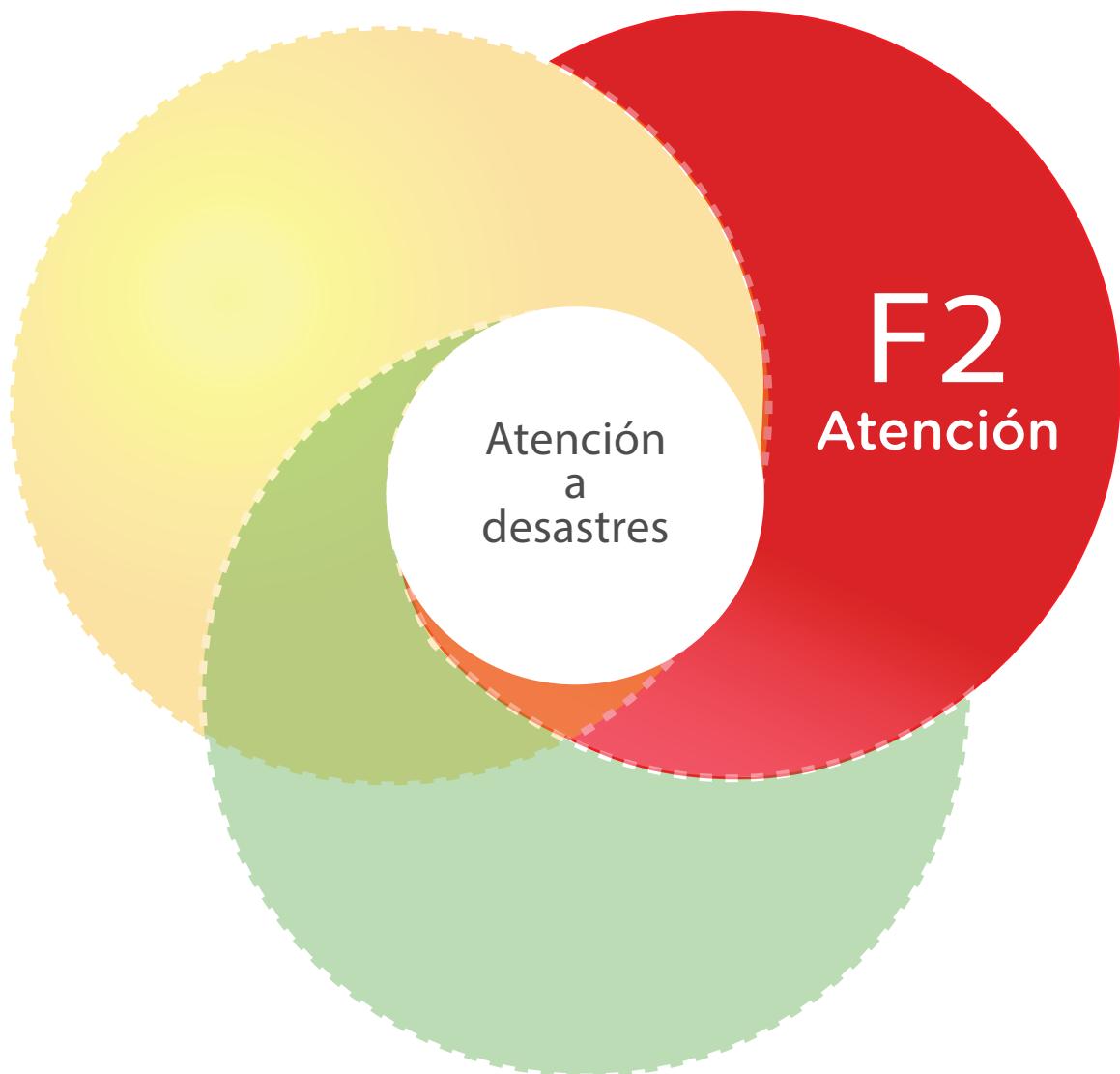
Es importante que la Delegación regional se comunique con la Oficina de Atención a Desastres a través de los medios de comunicación previamente establecidos.

Áreas responsables:

Delegación regional



Fase 2: Atención



12. Corroborar la integridad física de los empleados de la Delegación regional afectada y de sus familias

Posteriormente, el delegado debe integrar un informe (fase 2) y notificar a la Oficina de Atención a Desastres.

En caso de que el delegado regional no se encuentre disponible, el responsable suplente previamente designado deberá emitir dicho documento.

Áreas responsables:
Delegación regional

13. Al mismo tiempo, en oficinas centrales la Subdirección General de Administración de Cartera

En conjunto con la oficina de la Dirección General, deberán informar a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Territorial (Sedatu) sobre la seguridad del titular del Infonavit

Áreas responsables:
Oficina de la Dirección General
Coordinación General de Recursos Humanos

14. La Delegación regional deberá enviar reporte de afectación a la Oficina de Atención a Desastres.

Áreas Responsables:

Delegación Regional

Coordinación General de Recursos Humanos

15. La Oficina de Atención a Desastres deberá convocar reunión con el Comité Especial de Atención a Desastres.

Durante esta reunión, se deberá definir el plan de acción. Los integrantes del Comité Especial de Atención a Desastres (CEAD) deberán someter a voto el plan de acción a seguir (entrega de recursos a acreditados afectados por medio de órdenes DAP o rehabilitación/reconstrucción de su vivienda por medio de asignaciones a constructores).

- a. En caso de que algún integrante del CEAD no asista a la reunión, la decisión será tomada entre los participantes presentes.
- b. En caso de que no sea posible llevar a cabo dicha reunión, la Oficina de Atención a Desastres enviará un correo electrónico sometiendo a votación el plan de acción a seguir. Los integrantes del comité deberán dar respuesta al correo a la brevedad. En caso de no recibir respuesta, el comité deliberará las acciones a seguir.

16. La Oficina de Atención a Desastres, deberá generar un informe adicional

Donde se comunique a Dirección General y a las áreas involucradas el plan de atención para dicho siniestro.

- a. En caso de que el plan de atención determinado indique atender el siniestro por medio de órdenes DAP (tarjetas para enseres), la Subgerencia de Cobertura de Seguros en conjunto con la Delegación regional serán responsables de realizar la entrega de dichos recursos.

Es responsabilidad de la Subdirección General de Administración de Cartera, actualizar los reportes de acuerdo a los avances con respecto a la entrega de las órdenes DAP.

En caso de que se entreguen órdenes DAP se concluye proceso de atención.

- b. En caso de que el plan de atención determine atender el siniestro por medio de rehabilitación/reconstrucción de las viviendas afectadas, la Delegación regional en conjunto con la Subdirección General de Administración de Cartera y áreas involucradas deberán continuar con el proceso definido en la presente Guía.

Áreas responsables:
Delegación regional
Coordinación General de Recursos Humanos

17. El Delegado regional será el encargado de comunicar al personal que trabaja en su Delegación

Sobre las responsabilidades y actividades que deberá desempeñar cada uno de los integrantes de su equipo. Adicionalmente, será el vínculo de comunicación entre el equipo de Atención a Desastres y las distintas dependencias municipales y estatales.

Áreas responsables:
Delegación regional
Coordinación General de Recursos Humanos

18. Contacto con los responsables de Centros de Servicio que se encuentran en la zona afectada

El Delegado regional en conjunto con la Subdirección General de Administración de Cartera, se pondrá en contacto con el(s) responsable(s) de Servicio del Centro o Centros de Servicio (Cesi) que se encuentran en la zona afectada o en zonas aledañas, a fin de coordinar las actividades de apoyo en sitio, así como las necesarias para dar la atención al público.

Es posible que debido a la emergencia se requiera suspender o disminuir la atención ordinaria a los trabajadores en los centros de servicio y que esto implique la reprogramación o suspensión temporal de las citas para la atención al público. De igual manera, se coordinarán para contar con el apoyo de los infomóviles y de la instalación de los módulos de atención a los trabajadores.

Áreas responsables:
Delegación regional
Subdirección General de Administración de Cartera
Coordinación General de Recursos Humanos

19. Comunicación y vocería durante el desastre

El delegado regional y/o designado, será el vocero oficial ante medios de comunicación externos. Deberá contar con información en cuanto a: la cobertura de seguros, atención a acreditados, avances al día.

Como aclaración, toda esta información debe ser proporcionada y autorizada por la **Subdirección General de Administración de Cartera**.

Mientras la zona afectada continúe con declaración de emergencia, es obligación de la **Subdirección General de Administración de Cartera**, a través de la Oficina de Atención a Desastres, enviar informe diario (fase 2) con las cifras y datos relevantes a todas las áreas involucradas y de la Dirección General del Infonavit. En caso de ser necesario, a medios y otras dependencias. Dicho reporte será único y oficial, con la finalidad de homologar cifras.

Áreas responsables:
Delegación regional
Subdirección General de Administración de Cartera
Coordinación General de Recursos Humanos

20. Llegada del equipo de atención a desastres al lugar del siniestro

En caso de ser necesario y tener acceso a la zona de afectación.

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración y Recursos Humanos

Subdirección General de Administración de Cartera

21. A la llegada del equipo de reacción, el delegado regional deberá hacer entrega del reporte de afectaciones actualizado

De igual manera, el delegado deberá entregar al equipo de reacción los mapas de los fraccionamientos impresos, así como toda la información previamente solicitada.

Áreas responsables:

Delegado regional

22. Definir si se requerirá apoyo complementario de personal de oficinas centrales

En caso de ser necesario, el **Subdirector General de Administración de Cartera** y el delegado regional debeán definir si se requerirá apoyo complementario de personal de oficinas centrales o en su caso, de las delegaciones regionales, quienes operarán como brigadistas del Infonavit, desempeñando, según sea el caso, cualquiera de las siguientes actividades: Los brigadistas en sitio podrán desempeñar cualquiera de las siguientes actividades según el caso:

-Personal de oficinas centrales designarán en conjunto con delegado regional roles y responsabilidades de acuerdo a las necesidades.

Los brigadistas deberán portar todo el tiempo gorra, chaleco y/o gafete que los identifique.

a. Atención a los acreditados afectados en módulos designados, así como en la delegación regional

Los brigadistas localizados en los módulos de atención, así como en la Delegación regional para dar atención a los acreditados afectados, deberán de estar informados de los apoyos y acciones que realiza el Infonavit después de un desastre. Como material de apoyo, podrán consultar la Guía de atención a acreditados.

Adicionalmente, los brigadistas deberán entender cuáles son las restricciones y requisitos mínimos que deben cumplir los acreditados afectados para ejercer el seguro de sus viviendas.

b. Registro de acreditados afectados con crédito Infonavit vigente

Los brigadistas deberán registrar a los acreditados afectados que se acerquen a levantar su reporte de daños. Es importante que se registren las personas con crédito vigente, al igual que las que no cumplan con estas características. Los brigadistas deberán contar con las herramientas necesarias para realizar dichos registros (Base de datos y/o teléfonos de contacto para el registro de acreditados afectados) -La Delegación regional deberá ser la responsable de la integración de una base única, la cual deberá ser entregada a la Subdirección General de Administración de Cartera diariamente:

- IMSS
- Número de crédito
- Nombre completo
- Dirección completa
- Teléfono celular
- Teléfono casa
- Otra referencia
- Empresa donde labora

c. Actividades de apoyo

Los brigadistas en sitio, en caso de ser necesario, deberán realizar actividades de apoyo solicitadas por el equipo de atención.

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración y Recursos Humanos

Subdirección General de Administración de Cartera

Delegado regional

23. Se deberá tomar en cuenta los siguientes parámetros

Con la finalidad de definir el número de ajustadores, verificadores, brigadistas, así como módulos de atención y oficinas móviles activas en sitio.

Evento	Magnitud	No. viviendas afectadas	No. ajustadores y verificadores	No. de brigadistas	No. de módulos de atención (Infomóvil)	No. de oficinas móviles **
Huracán / tornado	Muy Alta	>1,000	10 - 30 *	11 - 30 *	2 - 3	3 - 4
	Alta	>500-1,000	06-09	05-10	01-02	2 - 3
	Media	>100-500	03-05	02-04	01-02	1
	Baja	<100	01-02	1	1	-
Inundación	Muy Alta	>1,000	8-30 *	8 - 30 *	2 - 3	3 - 4
	Alta	>500-1,000	05-07	03-07	1- 2	2 - 3
	Media	>100-500	2 - 4	01-02	1	1
	Baja	<100	1	1	1	-
Terremoto	Muy Alta	>1,000	10 - 30 *	8 - 30 *	2 - 3	3 - 4
	Alta	>500-1,000	6 - 9	05-10	1- 2	2 - 3
	Media	>100-500	3 - 5	02-04	1- 2	1
	Baja	<100	1 - 2	1	1	-

* El número de ajustadores y brigadistas en estos casos se determinará con base al listado validado para inspección de daños proporcionado por el área de cartera.

** El número de oficinas móviles dependerá de la severidad e impacto del siniestro así como las distancias entre las zonas afectadas. La Subdirección General de Administración de Cartera deberá autorizar la movilización de dichas oficinas.

24. Instalación de módulos de atención

Se realiza la solicitud de planos impresos a la Delegación regional y se define la ubicación de los módulos de zona por perímetro de afectación. Los módulos deberán instalarse en puntos como parques o centros comerciales, según lo determine la Subdelegación de Administración de Cartera

Módulo	Actividades
Módulo de atención para acreditados afectados	<ol style="list-style-type: none">1. Preguntas frecuentes2. Registro de afectación en teléfonos celulares o bases de datos
Módulo de entrega cobertura de contenidos (tarjetas)	<ol style="list-style-type: none">1. Entrega de Cobertura de contenidos
Módulo de firma de autorización de rehabilitación	<ol style="list-style-type: none">1. Firma de formato de autorización para la rehabilitación de su vivienda para acreditados afectados
Módulo de Fundación Hogares	<ol style="list-style-type: none">1. Programa de Empleo Temporal2. Programa de Apoyo a la Renta
Módulo de entrega de documentación Infonavit-Municipio	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión y entrega de documentación oficial a acreditados afectados <p><i>*La instalación de dicho módulo dependerá de los acuerdos que se realicen en el sitio con la autoridad del municipio.</i></p>

*La localización de los módulos deberán ser aprobados por el equipo técnico de la SGAC.

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera

Subdirección General de Administración y Recursos Humanos

Delegación regional

25. Equipamiento de oficinas móviles

Cada una de las unidades móviles deberá ser equipada por la Subdirección General de Tecnologías en sitio.

1. Internet (2 routers inalámbricos de banda ancha, cada uno para dar servicio a 3 equipos portátiles).
2. Impresoras doble carta/plotter a color (2 impresoras monocromáticas compartidas, cada impresora dará servicio a 3 equipos portátiles).
3. Equipos de cómputo (6 equipos portátiles con autocad instalado).
4. Teléfonos fijos (6 handsets conectados cada uno a cada equipo de cómputo portátil).
5. Radios (5 radios de cobertura local, máximo 5 kms de distancia en línea de vista).
6. 5 baterías adicionales para radios con cargador de batería.
7. Proyector y pantalla (uno de cada uno).
8. 6 teléfonos satelitales, los cuales se deben entregar en oficinas centrales.
9. Programación de teléfonos celulares para el registro de acreditados afectados.

Dicho equipamiento deberá ser entregado en sitio al personal de la Subdirección General de Administración de Cartera (excepto los teléfonos satelitales).

Áreas responsables:
Subdirección General de Tecnologías

26. Comunicación a los acreditados afectados

Confirmación de la Gerencia de Planeación Estratégica a través de la Subdirección General de Canales de Servicio la información detallada sobre los lugares y horarios en donde se brindará atención a los acreditados y empresas aportantes (requisitos y pasos que deben realizar para conseguir el apoyo).

1. Portal

Publicación de los apoyos para trabajadores y patrones. Difusión mediante banner informativo.

2. Infonatel

Asesoría y canalización a los afectados que recurran a comunicarse a Infonatel. Las llamadas se realizarán siempre y cuando la Subdirección General de Administración de Cartera otorgue el visto bueno correspondiente.

3. Correo electrónico

-Envío de correos electrónicos para acreditados afectados o que se encuentran en la zona y que pudieron ser afectados.
-Envío de correos electrónicos a patrones afectados o que se encuentran en la zona y que pudieron ser afectados.

Los correos se enviarán siempre y cuando la Subdirección General de Administración de Cartera otorgue el visto bueno correspondiente.

4. Mensajes a celular

Envío de mensajes SMS a acreditados afectados o que se encuentran en la zona y que pudieron ser afectados, siempre y cuando la Subdirección General de Administración de Cartera otorgue el visto bueno correspondiente.

Áreas responsables:

Subdirección General de Atención y Servicios

Subdirección General de Administración de Cartera

27. Registro de acreditados afectados

En los módulos de atención instalados, los cuales son atendidos por los brigadistas, los afectados deberán ser identificados en la base de datos de la cartera total del estado contenida en los teléfonos celulares de registro para acreditados afectados, proporcionando número telefónico de contacto.

La Subdirección General de Tecnologías deberá brindar apoyo en el proceso de capacitación para el uso adecuado de los teléfonos celulares de registro para acreditados afectados.

En caso de no contar con los teléfonos celulares de registro para acreditados afectados, en los módulos de atención instalados, los afectados deberán ser identificados en la base de datos de la cartera total del estado con color amarillo y en la misma se ingresará únicamente la fecha del reporte y el número telefónico de contacto.

Áreas responsables:

Subdirección General de Atención y Servicios

Subdirección General de Administración de Cartera

28. Inicio del proceso de levantamiento de daños: Visitas de inspección

El procedimiento para iniciar los trabajos de inspección se presenta a continuación. (Estos se realizarán siempre y cuando el acreditado haya realizado su reporte de daños en los módulos de atención correspondientes.)

1. A partir de un recorrido previo se determinarán los perímetros más afectados para identificar las zonas prioritarias de atención con el fin de otorgar un servicio más rápido a los afectados.

- 2.** La Subdirección General de Administración de Cartera deberá determinar cuáles son las zonas mayormente afectadas como zonas prioritarias de atención.
- 3.** Una vez que se define el número de personas que estarán participando en el levantamiento de daños, se establecen horarios para convocar a los equipos (ajustador, verificador y/o representante de la delegación).
- 4.** Posteriormente y con base en las necesidades, se hace la conformación de equipos de trabajo, los cuales deben estar integrados por un representante de la empresa ajustadora, representante del Instituto y/o empresa verificadora.
- 5.** Inician generación de cédulas de levantamientos de daños, las cuales deben incluir reporte fotográfico de las viviendas.

En caso de ser necesario, la Subdirección General de Administración de Cartera puede contar con el apoyo de los servicios de la Subdirección General de Atención y Servicios: envío de correo electrónico, mensajes a celular (SMS) y llamadas de salida, para informar a los afectados el día y horario de la visita del inspector y de cualquier otra información que los oriente.

**Subdirección General de Administración de Cartera
(ajustadores)**

Subdirección General de Crédito (verificadores)

Subdirección General de Atención y Servicios

29. Empresa ajustadora envía catálogo de precios unitarios,

para visto bueno a la Subdirección General de Administración de Cartera. Una vez que se cuente con un diagnóstico general de daños en sitio, el equipo técnico de SGAC generará catálogo de precios unitarios.

Áreas responsables:

Empresa ajustadora

Subdirección General de Administración de Cartera

30. Generación de cédulas de ajuste y determinación de pérdida de las viviendas afectadas

Como resultado de las visitas de inspección a cada una de las viviendas dañadas, la empresa ajustadora debe generar cédulas de ajuste. Dichas cédulas determinan la procedencia del pago del seguro de daños. Estas cédulas no podrán modificarse.

*En caso de que la vivienda no sufra daño alguno, la aseguradora deberá emitir un documento donde informe al acreditado que no existe daño provocado por el siniestro.

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera

31. Envío de cédulas de ajuste de las viviendas afectadas a la Subdirección General de Administración de Cartera

El despacho encargado de ajustar el siniestro deberá enviar las cédulas de ajuste generadas en las visitas de inspección, así como las bases de datos a la Subdirección General de Administración de Cartera (borderaux/BDX) a través de la Subgerencia de Cobertura de Seguros con la finalidad de validar la información proporcionada.

Áreas Responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera

32. Recepción y envío de cédulas y bases de datos por parte de la Subgerencia de Cobertura de Seguros

La Subgerencia de Cobertura de Seguros recibe vía electrónica, valida y envía a la Oficina de Atención a Desastres las cédulas de levantamiento, el presupuesto y el listado correspondiente generado por empresa ajustadora.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera

33. Generación de contratos de empresas constructoras

La Subdirección General de Administración de Cartera genera los contratos de las empresas constructoras seleccionadas, las cuales deberán cumplir con los siguientes requisitos.

1. Capacidad instalada en la zona de afectación.
2. Capacidad de respuesta inmediata.
3. Estar dados de alta como proveedores del Infonavit.
4. En caso de ser solicitado, las empresas constructoras deberán contar con la certificación de proveedores para la atención de desastres. Dicha certificación consiste en llenar el formato de inscripción y asistir al curso de capacitación impartido por la Oficina de Atención a Desastres.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera

34. Se asignan a las empresas constructoras las viviendas por rehabilitar vía correo electrónico,

además se incluyen las cédulas y listados correspondientes a la asignación.

Áreas responsables:
Subdirección General de Administración de Cartera

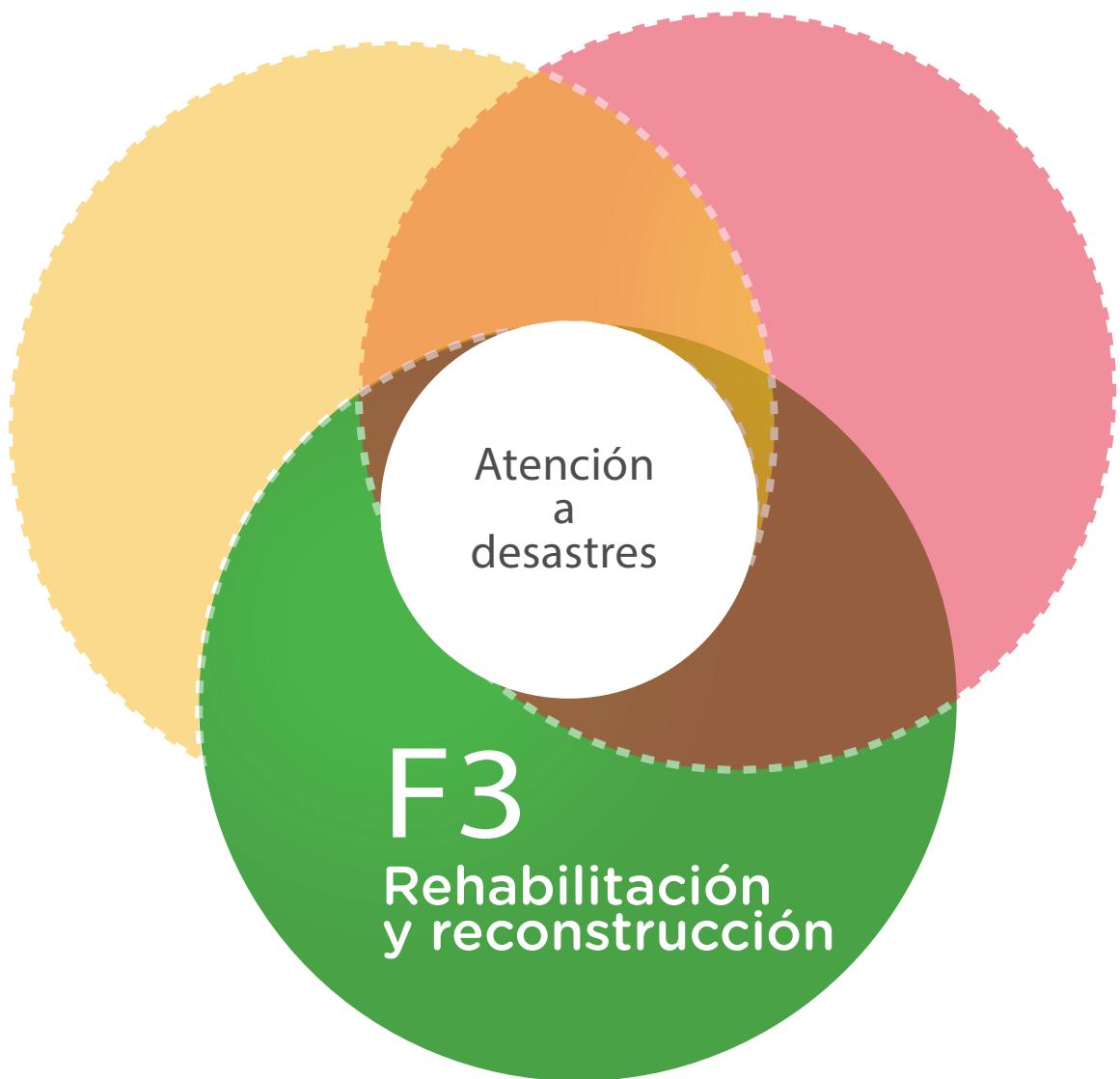
35. Se asigna una empresa verificadora para cada constructora,

de acuerdo al procedimiento vigente para verificación en desastres al momento del evento.

Áreas responsables:
Subdirección General de Crédito



Fase 3: Rehabilitación y reconstrucción



36. Gestión de pago de anticipo por asignación

La Subdirección General de Administración cartera a través de la Unidad de Solución Social, envía asignaciones de viviendas a ser rehabilitadas o reconstruidas y posteriormente se gestiona el pago del anticipo correspondiente

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera

Empresa constructora

37. Firma de autorización de entrada para rehabilitación/reconstrucción

El acreditado debe firmar el documento de autorización de entrada a su vivienda previamente establecido. Dicho documento puede ser llenado por el acreditado afectado en los módulos de atención, presentando su identificación oficial.

*En caso de ser necesario se solicitará al acreditado retirar todas sus pertenencias y valores de la vivienda antes de iniciar con los trabajos de obra.

* El acreditado podrá elegir pantones de pinturas para su vivienda.

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera

Empresa Constructora

38. La empresa constructora inicia los trabajos de rehabilitación y/o reconstrucción con la supervisión del verificador

Los trabajos de rehabilitación y/o reconstrucción deberán ser realizados conforme a la Cédula de Ajuste y Determinación de pérdida y tendrán que ser culminados de acuerdo a los tiempos de entrega establecidos.

Áreas responsables:
Empresa Constructora

39. Terminan trabajos de rehabilitación y/o reconstrucción por parte de la empresa constructora

Áreas responsables:
Empresa Constructora

40. El verificador previamente asignado, corrobora que los trabajos estén correctamente realizados

Áreas responsables:
Empresa Verificadora

41. Firma de acta de término de trabajos de rehabilitación o reconstrucción

El verificador, el acreditado y el constructor firman el acta de término de trabajos.

Áreas responsables:

Empresa constructora
Empresa verificadora
Acreditado afectado

42. Entrega de expedientes para gestión de finiquito

Una vez concluidos los trabajos de rehabilitación o reconstrucción, la empresa constructora deberá entregar a la Subdirección General de Administración de Cartera los expedientes de los siguientes formatos. (Digital e impreso)

Documentación digital:

1. Carta de asignación
2. Listado de viviendas en etapas
3. Factura del anticipo correspondiente a la asignación
4. Cheque de garantía, por el anticipo de 100%
5. Cheque de garantía, por cumplimiento del 10%

Documentación de entrega por acreditado

1. Acta de inicio
2. Identificación oficial del acreditado
 - A) Poder del representante legal
 - B) Identificación oficial del representante legal
3. Cédula de ajuste y determinación de pérdida
4. Acta de entrega identificación oficial del verificador
5. Identificación oficial del verificador
6. Identificación oficial del constructor
7. Póliza de garantía
8. Reporte fotográfico (antes, durante y después)

Documentación Impresa:

Por cada acreditado con vivienda rehabilitada

1. Acta de entrega (original)
2. Reporte fotográfico (antes, durante y después)

Las garantías se otorgan de la siguiente forma:

A) Vivienda rehabilitada: garantía 1 año

B) Vivienda reconstruida: garantía por 2 años en elementos estructurales, 365 días en impermeabilización e instalación eléctrica y 6 meses en instalaciones hidráulicas, sanitarias y de gas.

Áreas responsables:

Empresa constructora

Empresa verificadora

Acreditado afectado

43. Gestión del trámite del finiquito

La empresa constructora deberá entregar dichos expedientes en conjunto con el listado de las viviendas que desean finiquitar (formato de Excel).

Una vez que estos expedientes sean revisados y cumplan con las especificaciones requeridas, la Subdirección General de Cartera solicitará a la empresa constructora la generación y entrega de la factura correspondiente (en formato PDF, XML y listado de viviendas en Excel).

Para algunos casos en específico, el Infonavit contratará una empresa de servicios de gerencia de proyectos, para dar cumplimiento en tiempo y forma a los objetivos definidos, así como brindar el apoyo correspondiente.

***Se realiza estrategia “casa por casa”.**

Áreas responsables:

Subdirección General de Administración de Cartera

Área	Responsabilidades
Subdirección General de Cartera	<p>Mtro. Alejandro Cosio Seifer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Vocería • Rehabilitación y reconstrucción de viviendas • Cobertura de contenidos • Contratación de empresas constructoras • Pago de anticipo y finiquitos <p>Enlace:</p>
Subdirección General de Administración y Recursos Humanos	<p>Lic. Hugo Rubén Pérez Ramírez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de trabajos por realizar en sitio por empresa ajustadora • Envío de camionetas y oficinas móviles a la zona afectada, así como la custodia de estas en el sitio de afectación • Apoyo en pago de servicios en caso de ser requerido • Autorización de pagos a empresas constructoras <p>Enlace: Lic. Ángel Cedillo</p>
Subdirección General de Crédito	<p>Lic. Elias Saad Ganem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de equipo de verificadores en sitio <p>Enlace: Rosa María Escobar Briones</p>

Área	Responsabilidades
Subdirección General de Comunicación	<p>Lic. José Luis Antón Alvarado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de entrevistas, reportajes, etc. con medios de comunicación • Proveedor de camisetas, chalecos, gorras, etc. para los brigadistas • Impresión e instalación de lonas informativas en la zona de afectación • Envío de comunicados informativos internos • Publicación de información a difundir en redes sociales <p>Enlace: Gerardo Roberto Celis Zarza</p>
Coordinación General Jurídica	<p>Lic. José Octavio Tinajero Zenil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de contratos (comodatos, sustituciones de garantía, programa de apoyo a la renta, etc.) • Apoyo en la revisión de documentación para casos especiales • Generación de carta poder a acreditados <p>Enlace: Raúl Palomares Palomino</p>
Subdirección General de Atención y Servicios	<p>Lic. Gustavo Reséndiz Serrano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación para definir toda la información a comunicar y difundir en lo referente a la atención directa a los afectados • Servicio de Infonatel (llamadas de entrada y salida) • Comunicación vía portal, correo electrónico y SMS • Coordinación con los responsables de servicio para la atención en sitio • Envío de personal de soporte en el sitio afectado para instalación, configuración y puesta en marcha del equipo informático en cada oficina móvil <p>Enlace: Lic. Luis Villegas Carstensen</p>
Subdirección General de Tecnologías	<p>Lic. Rubén Alberto Bravo Piñan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición del equipo informático para cada oficina móvil (celulares, equipos de cómputo, radios, etc.) • Entrega de teléfonos satelitales a la Subdirección General de Administración de Cartera • Envío de personal de soporte en el sitio afectado para instalación, configuración y puesta en marcha del equipo informático en cada oficina móvil <p>Enlace: Patricia Elena García Herrera</p>

Área	Responsabilidades
Coordinación General de Recursos Humanos	<p>Lic. José Alvear Maldonado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de capacitación de primeros auxilios y respuesta a emergencias • Registro de horas extra en caso de ser necesario • Apoyo en coordinación de brigadistas Infonavit de apoyo a la Delegación regional afectada <p>Enlace: Natalia Ruiz Alvarez</p>
Coordinación General de Recaudación Fiscal	<p>Lic. Fernando Diarte Martínez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prórrogas para patrones y acreditados afectados <p>Enlace: Lorena Pedroza Pineda</p>



Glosario

Glosario

Empresa ajustadora /

Es la persona moral que con base en sus conocimientos y experiencia, es contratada por la aseguradora para determinar el monto y valor de los daños que sean causados a bienes o personas a consecuencia de un siniestro (ocurrencia del riesgo).

Ajustador /

Profesionista independiente que estima y evalúa el monto de los daños de un siniestro ocurrido y con base en el contrato de seguros (póliza). Investiga adicionalmente las posibles causas de la pérdida, con el objeto de informar a la aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza.

Cédula de inspección de daños /

Documento en donde el ajustador hace las anotaciones correspondientes durante la visita a las viviendas que presenten daños. Esta información es posteriormente utilizada para realizar el cálculo de los montos de pérdida de cada vivienda. La información contenida en la cédula de inspección de daños debe ser de común acuerdo por el acreditado, el verificador o representante del Instituto y el ajustador, quienes firman de conformidad en la misma cédula.

Crédito activo /

Estatus de crédito con saldo pendiente de amortizar.

Fenómeno natural /

Un fenómeno natural es un cambio de la naturaleza que sucede por sí solo de manera súbita e imprevista. Son aquellos procesos permanentes de movimientos y de transformaciones que sufre la naturaleza y que pueden influir en la vida humana (epidemias, condiciones climáticas, desastre).

Los fenómenos naturales se dividen en dos grandes clasificaciones:

1. Geológicos:

Son producto de la actividad de la corteza terrestre en su constante transformación en el tiempo. Los riesgos que se tipifican en este apartado comprende básicamente: sismos, vulcanismo, tsunamis, deslizamiento y colapso de suelos; hundimiento y agrietamientos.

2. Hidrometeorológicos:

Son producto de la condensación o sublimación de vapor de agua atmosférica, como son los ciclones tropicales, lluvias torrenciales, inundaciones, nevadas, granizadas, mareas de tempestad e inversiones térmicas.



Directorio

Subdirección General de Cartera

ALEJANDRO COSIO SEIFER

Subdirector General de Administración
de Cartera

JESUS GUAJARDO BRIONES

Gerencia de Desarrollo Urbano
jeguajardo@infonavit.org.mx

HECTOR OLGUIN ALONSO

Unidad de Solución Social
Rehabilitación y reconstrucción
alopezl@infonavit.org.mx

MARÍA JESSICA BUSTOS

RODRÍGUEZ

Subgerencia de Coberturas de Seguros
jbustos@infonavit.org.mx

ANA ISABEL GAXIOLA ESPINAL

Subgerencia de Atención a Desastres Naturales
agaxiola@infonavit.org.mx

VÍCTOR GUILLERMO LÓPEZ CELIS

Oficina de Atención a Desastres Naturales
Seguimiento administrativo
vglopez@infoanvit.org.mx

Directorio de Delegaciones

Delegación: XXV - Aguascalientes

Prol. Avenida las Américas 1701, Int. D-50, Fracc. El Dorado,
C.P. 20235, Aguascalientes, Ags.

Número directo: 449.139.4152

Delegación Regional XV-Baja California

Norte Av. Paseo de los Héroes 298, Col. Centro Cívico
C.P. 21000, Mexicali, B.C.N.

Número directo: 686.559.5430

Delegación XIX - Baja California Sur

Altamirano Esq. Nicolás Bravo, Col. Centro,
C.P. 23000, La Paz, B.C.S.

Número directo: 612 1752750

Delegación XXXI - Campeche

Calle Lorenzo Alfaro Alomía Núm.. 2 Entre
Av. Fundadores y Ricardo Castillo Oliver,
Zona Comercial Ah kim Pech, Col. San Francisco,
C.P. 24010, Campeche, Camp.

Número directo: 981.127.3652

Delegación XIV - Coahuila

Bvd. Nazario S. Ortiz Garza Núm. 2598,
Col. Residencial Los Lagos,
C.P. 25253 Saltillo, Coah.

Número directo: 844 4380400

Delegación XXVIII - Colima

Venustiano Carranza Núm. 1360, Col. Santa Bárbara,
C.P. 028017, Col.

Número directo: 312 3161982

Delegación XXX - Chiapas

Bvd. Belisario Domínguez 2452,
Fraccionamiento Residencial Campestre,
C. P. 29030 Tuxtla Gtz.,

Número directo: 961.121.4769

Delegación II - Chihuahua

Allende Núm. 1500, Col. Centro,
C.P. 31000, Chihuahua, Chih.

Número directo : 614.180.3510

Delegación Metropolitana del Valle de México

Av. Presidente Juárez Núm. 2034, Col. Puentes de Vigas,
C.P. 54070, Tlalnepantla, Edo. de México

Número directo: 53664310

Delegación XXII - Durango

Calle Volantín No. 404, Esq. Con Granada, Col. Barrio de Analco,
C.P. 34139, Durango, Dgo.

Número directo: 618.835.2402

Delegación XVI - Guanajuato

Bvd. Juan Alonso de Torres Ote. 1315, Col. San José del Consuelo,
Centro Comercial Galerías las Torres,
C.P. 37200, León, Gto.

Número directo: 477.788.8302

Delegación XX - Guerrero

Av. Costera Miguel Alemán 123, Fraccionamiento Magallanes,
C.P. 39670, Acapulco, Gro.

Número directo: 744.485.8174

Delegación XXVI - Hidalgo

Camino Real de la Plata Num. 117, Fraccionamiento Zona Plateada,
C. P 42084, Pachuca de Soto, Hidalgo

Número directo: 771.717.8900

Delegación VI - Jalisco

Juan Palomar y Arias 37, Col. Vallarta San Jorge,
C.P. 44690, Guadalajara, Jal.

Número directo: 333.801.1401

Delegación VII - Edo. de México

Bvd. Miguel Alemán Valdés núm. 4530, Col. Sal Pedro Totoltepec,
C.P. 50226, Toluca, Estado de México

Número directo: 722 276.3432

(Conm. 722) 276.3430

16 Delegación XVIII - Michoacán

Siervo de la Nación 2000, esq. Libramiento Pte., Frac. Libertad,
C.P. 58170, Morelia, Mich.

Número directo: 443. 3225714 443.322.5700

Delegación XI - Morelos

Av. Plan de Ayala Núm. 825, locales. 4,5,6 y 7 Plaza Los Arcos Cristal,
Col. Teopanzolco,
C.P. 62450, Cuernavaca, Mor.

Número directo: 777.100.8450

Delegación XXIX - Nayarit

Av. Insurgentes Poniente y Las Brisas, Local 2, Plaza Fiesta Tepic,
C.P. 63137, Tepic, Nayarit

Número directo: 311 2118910

Delegación III - Nuevo León

Zaragoza Sur Núm. 800,
C.P. 64000, Monterrey, N.L.

Número directo: 818.130.3125

Delegación XVII - Oaxaca

Mártires de Tacubaya Núm. 400 Col. Sta. María Ixcotel,
Mpio. de Sta. Lucía del Camino,
C.P. 68100, Oaxaca, Oax.

Número directo: 951.50.0882

Delegación VIII - Puebla

Bvd. Esteban de Antuñano 2701, Col. Ampliación Reforma,
C.P. 72160, Puebla, Pue.

Número directo: 222 2117082

Delegación XXII - Querétaro

Boulevard Bernardo Quintanar 4038-A, Col. Balcón Campestre,
C. P. 76159, Querétaro, Qro.

Número directo: 442.368.0502

Delegación XXXII - Quintana Roo

Plaza Vivendi Américas Locales 4 y 5, Lt. 4 mz. 8, Av Nichupté,
C.P. 77504, Cancún, Q. Roo

Número directo: 998.193.2089

Delegación V - San Luis Potosí

Av. Venustiano Carranza Núm. 720, Col. Moderna,
C.P. 78250, San Luis Potosí, S.L.P.

Número directo: 4441010082

Delegación IV - Sinaloa

Blvd. Lola Beltrán Núm. 3247, Col. Pradera Dorada,
C.P. 80058, Culiacán, Sin.

Número directo: 667 7594952

Delegación Sonora

Edificio México piso 1, Centro de Gobierno Paseo del Canal y calle Comonfort,
C.P. 83270, Hermosillo, Son.

Número directo: 662 1083342

Delegación XXI - Tabasco

Paseo Tabasco Núm. 1406, Col. Las Galaxias Fracc. Tabasco 2000, Local 4,
C.P. 86035, Villahermosa, Tab.

Número directo: 993 3105350

Delegación XIII - Tamaulipas

Av. Lázaro Cárdenas Núm. 117 Fraccionamiento México
C.P. 87049, Cd. Victoria, Tamps.

Número directo: 834 1070180

Delegación XXVII - Tlaxcala

Blvd. Revolución Núm. 56 Col. Atempan,
C.P. 90010, Tlaxcala, Tlax.

Número directo: 246 4651582

Delegación X - Veracruz

Av. 20 de Noviembre Oriente 659, Col. Esther Badillo,
C.P. 91060, Xalapa, Ver.

Número directo: 228.141.0432

Delegación XII-Yucatán

Calle 7, Av. Alfredo Barrera Núm. 258, por 42 y 44, Col. San Damián,
C.P. 97070, Mérida, Yuc.

Número directo: 999 9423571

Delegación XXIV - Zacatecas

Francisco García Salinas Núm. 299, Fraccionamiento
Lomas del Convento, Guadalupe Zacatecas
C.P. 98600, Zacatecas, Zac.

Número directo: 492 4914480



Síguenos:



www.infonavit.org.mx