



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES



CONTENIDO GENERAL

VOLUMEN 1

1. Aguascalientes
 2. Baja California
 3. Baja California Sur
 4. Campeche
 5. Región Metropolitana
 6. Chiapas
 7. Chihuahua
-

VOLUMEN 2

8. Coahuila
 9. Colima
 10. Durango
 11. Estado de México
 12. Guanajuato
 13. Guerrero
 14. Hidalgo
 15. Jalisco
-

VOLUMEN 3

16. Michoacán
 17. Morelos
 18. Nayarit
 19. Nuevo León
 20. Oaxaca
 21. Puebla
 22. Querétaro
 23. Quintana Roo
-

VOLUMEN 4

24. San Luis Potosí
 25. Sinaloa
 26. Sonora
 27. Tabasco
 28. Tamaulipas
 29. Tlaxcala
 30. Veracruz
 31. Yucatán
 32. Zacatecas
-

CONTENIDO

VOLUMEN 1	PÁGINA
Aguascalientes	5
Baja California	67
Baja California Sur	135
Campeche	171
Región Metropolitana	197
Chiapas	292
Chihuahua	311



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN AGUASCALIENTES



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
1.	DELEGACIÓN AGUASCALIENTES	10
1.1	Información General de la Delegación	10
1.1.1	Situación arrendamiento oficinas y Centro de Servicio Infonavit (CESI)	10
1.1.2	Proyecto de Mejoramiento en la Delegación	10
1.1.3	Construcción de Edificio Propio	10
1.2	Organigrama	11
1.3	Resultados de la Evaluación a Delegaciones	11
1.4	Resultados del CESI de la Delegación	13
1.4.1	Créditos	13
1.4.2	Logros	13
1.4.3	Programas Institucionales	16
1.4.3.1	Arrendavit	16
1.4.4	Ferías de vivienda	16
1.4.5	Firmas de convenios	17
1.4.5.1	Convenio con Teletón	17
1.4.5.2	Subsidio tripartita anual	18
1.4.5.3	Convenios grandes empleadores	19
1.4.6	Cobranza	19
1.4.6.1	Cumplir cuenta	19
1.4.7	Créditos con pagos	20
1.4.8	Prórrogas	21
1.4.9	Créditos con prórrogas	21
1.4.10	Créditos con reestructura	22
1.4.11	Mediación	22
1.4.12	Otros apoyos de mediación	22
1.4.12.1	Apoyo a CTM	22
1.4.12.2	Caso Fraccionamiento la Rivera	23
1.5	Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificación, Notarios y Gobierno Estatal	23
1.5.1	Unidades de Valuación	23
1.5.2	Empresas de Verificación	24
1.6	Acciones Relevantes	24

No.	TEMA	Página
1.6.1	Fiscalización	24
1.6.2	Atención a quejas en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)	27
1.6.2.1	Medios de defensa	28
1.6.2.2	Asunto Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V.	28
1.6.2.2.1	Juicio 461/13-08-01-4	28
1.6.2.2.1.1	Juicio 13/3690-08-01-02-8-ST (en cuatro partes)	28
1.6.2.2.1.2	Amparo Indirecto 2924/2016-V interpuesto sobre la resolución incidental dictada dentro del expediente de juicio de nulidad SUMARIA 13/3690-08-01-02-08-ST	29
1.6.2.2.2	Amparo Indirecto 1090/2017-V Juzgado Segundo de Distrito en Aguascalientes	32
1.6.2.2.2.1	Amparo Indirecto 1304/2017-V	36
1.6.3	Atención y Servicios	37
1.6.3.1	Implementación del modelo de atención en el CESI	38
1.6.3.2	Metas Asesor Multi-habilidad	38
1.6.3.3	Estandarización de procesos operativos apegados a normativa	38
1.6.3.4	Estatus de problemas	38
1.6.4	Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (Proyectos)	42
1.6.4.1	Rehabilitación de barrios	42
1.6.4.2	Salas de lectura	42
1.6.4.3	Lee con Infonavit	43
1.6.4.4	Pintemos México	43
1.6.4.5	Recompensa Digital	44
1.6.4.6	Hipoteca con servicios cuota de conservación	44
1.6.5	Hogar a tu medida	45
1.6.6	Regeneración Urbana	45
1.6.6.1	Villas de Nuestra Señora	45
1.6.6.2	Infonavit Morelos	46
1.6.6.3	Foros y Cumbres de Vivienda	47
1.6.7	Proveedores de Eco-tecnologías	47
1.6.8	Acreditados con Hipoteca Verde	47
1.6.9	Área Jurídica	48
1.6.9.1	Gerencia Jurídica 2013-2018	48

No.	TEMA	Página
1.6.9.1.1	Atención a Juicios	48
1.6.9.2	Firma de convenios	49
1.6.10	Enlace y Gestión	50
1.6.10.1	Firma de convenios	50
1.6.11	Recuperación de viviendas	51
1.6.12	Trabajo con el Poder Judicial	55
1.6.13	Presencia del Infonavit en la Sociedad	55
1.6.13.1	Cámaras empresariales	55
1.6.13.2	Empresas	55
1.6.13.3	Presencia en las instituciones de Educación Superior	56
1.6.13.4	Presencia del Infonavit en la Sociedad (sector público)	57
1.6.14	Convenios firmados	57
1.6.15	Área Administrativa	58
1.6.16	Clima laboral	59
1.6.17	Negociaciones Administración-Sindicato	61
1.6.18	Personal contratado por Outsourcing y Semillero	61
1.6.19	Modelo Financiero en Delegaciones	62
1.6.20	Comportamiento de la Delegación a partir del Ejercicio 2014	62
1.6.21	Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV)	63
1.6.21.1	Activos fijos	63
1.6.21.2	Renovación Tecnológica	63
1.6.21.3	Procedimiento de baja de equipo obsoleto	65
1.6.22	Retos	65
1.7	Archivos	65

1. DELEGACIÓN AGUASCALIENTES

1.1 Información General de la Delegación

1.1.1 Situación arrendamiento oficinas y Centro de Servicio Infonavit (CESI)

M2	INICIO OPERACIONES	OFICINAS	IMPORTE MENSUAL CON IVA	IMPORTE ANUAL 2018	VIGENCIA CONTRATO	NOMBRE DEL PROVEEDOR
1620	Mayo 2012	DELEGACION Y CESI	\$94,155.19	1,129,862.28	31/12/2018	INMOBILIARIA EL DORADO SA DE CV.

CESI	Dirección
Aguascalientes	Av. Las Américas 1701 Int D-50 Fracc. El Dorado Aguascalientes, Ags. Cp.20235

El Costo del Arrendamiento de las oficinas que ocupa la Delegación desde mayo del 2012, es de los más bajos del mercado, ya que el costo por m² es de 58.00 pesos, estando muy por debajo del promedio en el Estado que es de 150.00 pesos el m².

1.1.2 Proyecto de Mejoramiento en la Delegación

En julio de 2017, se iniciaron los trabajos de mejoramiento en las instalaciones de la Delegación Aguascalientes, derivado del Proyecto Nacional de modernización contratado y supervisado por la Gerencia de Modernización de oficinas centrales, las acciones de mejoramiento realizadas en la Delegación fueron los siguientes:

- Reparaciones en Instalaciones Hidrosanitarias
- Acabados en pisos y muros
- Pintura

- Reparación de puertas y cancelería e instalación y reacomodo de puertas
- Cambio de Plafones
- Instalaciones eléctricas
- Cancelería
- Pintura interior y exterior
- Construcción de Exclusa en la entrada principal del edificio
- Construcción de área de Ventanilla Única

1.1.3 Construcción de Edificio Propio

Actualmente se encuentra en construcción el edificio que albergará las oficinas de la Delegación, está ubicado en una zona de fácil acceso para los derechohabientes y usuarios de nuestros servicios, estimando que sea terminado para el mes de septiembre del presente

año; dicho inmueble estará construido en un terreno con una superficie 5,000 m², contando con 2,000 m² de construcción, con estacionamiento para todos y cada uno de los vehículos, tanto institucionales como para el personal del Instituto y los derechohabientes, con la funcionalidad requerida conforme a las necesidades de la Delegación, esto generará el ahorro que representa pagar la renta de las oficinas.



1.2 Organigrama

La Delegación Aguascalientes contaba a inicios de 2013 con 46 trabajadores, 38 sindicalizados y 8 no sindicalizados; a mayo de 2018 cuenta con 56 trabajadores, 39 sindicalizados y 15 no sindicalizados; a la fecha se cuenta con 1 vacante no sindicalizada; las contrataciones han venido a reforzar las Áreas del Delegado, Fiscalización y Crédito.

1.3 Resultados de la Evaluación a Delegaciones

En la siguiente tabla se muestra la posición en que la Delegación Aguascalientes aparece en relación a las 32 participantes.

Entidad	2014						2015						2016						2017					
	1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.					
	% Avance	Lugar																						
Aguascalientes	87.75	1	86.16	18	94.19	8	99.33	2	93.16	15	99.19	2	93.94	17	97.64	4								
Baja California	82.25	8	92.12	6	88.48	31	87.68	28	87.84	24	84.98	28	91.08	27	94.23	20								
Baja California Sur	81.41	9	88.23	12	93.56	11	79.69	30	90.79	20	94.93	15	89.87	28	92.08	26								
Campeche	80.95	11	93.52	3	95.86	3	96.8	15	88.36	22	97.78	8	84.24	31	87.21	30								
Chiapas	52.66	31	70.57	28	93.27	14	72.95	32	84.76	28	86.67	25	96.38	10	98.00	2								
Chihuahua	87.52	2	85.9	19	93.57	10	90.54	25	96.82	8	96.42	12	97.21	5	87.73	29								
Coahuila	79.35	12	86.24	17	88.79	30	95.91	18	93.94	13	98.69	5	94.97	14	95.35	13								
Colima	87.42	28	90.54	10	96.35	2	97.05	14	102.28	2	97.22	9	98.25	3	96.52	11								
Durango	73.41	23	95.07	1	93.31	12	98.45	7	102.88	1	84.06	30	98.60	2	96.54	10								
Guanajuato	83.85	5	94.14	2	90.43	28	99.24	3	100.7	3	95.83	13	93.35	21	96.52	12								
Guerrero	51.95	32	64.95	32	89.58	29	89.88	27	94.65	12	85.89	26	96.67	7	92.47	25								
Hidalgo	82.36	7	90.38	11	90.64	27	97.64	13	86.42	27	96.87	10	96.17	11	95.03	15								
Jalisco	60.66	30	87.38	16	91.8	19	94.93	20	81.62	32	89.01	23	94.73	15	83.45	31								
México	75.36	19	75.23	27	92.87	15	93.17	23	86.96	25	93.78	21	91.87	25	92.48	24								
Michoacán	73.05	26	92.86	5	92.12	17	96.5	16	86.71	26	84.59	29	96.55	8	94.50	19								
Morelos	84.76	4	66.85	31	87.48	32	78.01	31	94.84	11	77.63	32	96.79	6	94.76	16								
Nayarit	75.38	18	87.72	15	91.38	24	90.25	26	88.79	21	91.66	22	96.54	9	97.55	5								
Nuevo León	68.9	27	75.45	26	91.32	25	94.64	21	84.6	29	94.29	17	92.34	24	90.15	27								
Oaxaca	75.26	20	87.88	14	91.84	18	92.16	24	93.53	14	99.11	3	71.45	32	88.87	28								
Puebla	67.15	29	93.06	4	96.82	1	98.66	5	92.83	16	94.26	19	99.40	1	97.71	3								
Queretaro	74.34	22	80.94	25	95.27	5	94.5	22	92.63	18	98.61	16	93.97	16	97.35	6								
Quintana Roo	78.39	14	85.54	20	93.3	13	99.56	1	97.27	6	85.17	27	93.49	19	94.17	22								
RMVM	73.29	25	82.91	23	94.39	7	96.29	17	88.11	23	98.42	7	86.81	30	92.61	23								
San Luis Potosí	74.42	21	85.25	21	91.74	20	99.06	4	95.25	10	94.15	20	93.00	23	94.19	21								
Sinaloa	78.63	13	70.36	29	95.38	4	98.65	6	99.7	4	94.27	18	96.08	12	98.93	1								
Sonora	81.18	10	87.91	13	91.51	23	95.33	19	98.63	5	95.56	14	93.32	22	96.97	8								
Tabasco	73.35	24	84.81	22	92.49	16	97.72	11	96.43	9	100.1	1	89.23	29	81.72	32								
Tamaulipas	76.25	16	91.11	8	91.58	21	98.32	8	92.5	19	77.77	31	95.05	13	96.98	7								
Tlaxcala	82.58	6	82.42	24	94.78	6	97.95	9	96.85	7	98.81	4	97.57	4	94.60	18								
Veracruz	75.56	17	68.85	30	93.81	9	97.72	11	84.32	30	88.26	24	93.47	20	95.21	14								
Yucatán	87.33	3	92	7	91.57	22	83.36	29	82.65	31	94.82	16	93.70	18	96.90	9								
Zacatecas	76.58	15	90.67	9	90.85	26	97.85	10	92.78	17	96.51	11	91.84	26	94.69	17								

Resumen de las posiciones que la Delegación ha ocupado durante el periodo 2014 a 2017

	2014		2015		2016		2017	
Semestre	1	2	1	2	1	2	1	2
Posición	1	18	8	2	15	2	17	4
% Avance	87.75	86.16	94.19	99.33	93.16	99.19	93.94	97.64

1.4 Resultados del CESI de la Delegación

1.4.1 Créditos

En el periodo de enero de 2013 a 2018, la Delegación ha mantenido su compromiso de atender las necesidades de vivienda de sus derechohabientes, ha logrado cambios importantes, tanto en la percepción que los ciudadanos tienen del Infonavit como en la calidad de productos de solución de las necesidades de vivienda que se ofertan en la actualidad.

Conscientes de la gran responsabilidad que tiene como institución, se ha enfocado en la implementación de buenas prácticas operativas que coadyuven a ofrecer una atención de calidad, como al logro de las metas institucionales que se pactan de manera anual. Con la visión clara en todo momento de que el trabajador es primero.

De esta manera, conducir las acciones enfocados en esta máxima permitido superar por mucho las acciones esperadas para el Estado.

1.- Además de haber logrado mantener el área de Crédito dentro de las cinco primeras a nivel nacional en cada uno de los semestres de medición institucional, el mayor logro que se puede destacar, es haber atendido y ayudar a nuestro Estado en la disminución del déficit de vivienda, y en el otorgamiento de soluciones que el Estado exigía por su pujante crecimiento económico social registrado en los últimos 6 años.

En las siguientes láminas se muestran algunos datos estadísticos que muestran los logros alcanzados por la Delegación en los últimos cinco años (Datos al 15 de mayo de 2018).

1.4.2 Logros

57,648

Acciones de Vivienda.



12,942

Subsidios otorgados.



14,726,670 MILLONES

Derrama económica.



238,681

Población beneficiada.



289,722

Empleos Generados.



1.4.3 Programas Institucionales

1.4.3.1 Arrendavit

Desde la puesta en marcha de este programa en el año 2014, se contó con una extraordinaria aceptación e interés por parte de los derechohabientes en el estado, logrando así, además de ser estado piloto y pionero en

el programa, una colocación muy importante y sobre todo la total satisfacción de los acreditados por la solución de vivienda brindada bajo este esquema.

ARREDAVIT	
VIVIENDAS COLOCADAS AL TERMINO DE LA RENTA	10
VIVIENDAS SIN CONTINUACION DE RENTA O COMPRA	6
VIVIENDAS EN PROCESO DE COLOCACION	1
VIVIENDAS CON RENOVACION DE RENTA	14
TOTAL DE ACCIONES ARREDAVIT.	31



1.4.4 Ferias de vivienda

En el periodo comprendido del año 2013 al 2018 se realizaron 15 ferias de vivienda en conjunto con CANADEVI y AMPI de manera individual, siendo el principal objetivo el atender y promover los diferentes productos de crédito que el instituto ofrece a sus derechohabientes y acreditados, así como dar a conocer la oferta de

vivienda con que se cuenta en el estado por parte de los desarrolladores y profesionales inmobiliarios, lo cual ha resultado sumamente enriquecedor, ya que se cuenta con una respuesta extraordinaria en la afluencia de visitantes a cada una de las diferentes ferias realizadas, en distintos sitios del estado de Aguascalientes.



1.4.5 Firmas de convenios

1.4.5.1 Convenio con Teletón

Se realizó la firma de convenio de colaboración con Fundación Teletón en el año 2015, logrando con esto dar atención personalizada a los derechohabientes

que requerían implementar el programa HOGAR A TU MEDIDA, el que permitió beneficiar a los trabajadores que contaran con hijos con discapacidad motriz, con la adecuación de su vivienda.





1.4.5.2 Subsidio tripartita anual

Durante el periodo de 2013 al 2018 se han realizado las firmas de convenios de colaboración importantes en el ámbito local, tales como con Gobierno del Estado de Aguascalientes y anualmente CANADEVI, realizando el compromiso para la aportación de recursos económicos y descuentos en el valor de las viviendas en especial para atender el déficit de subsidios en el estado.

Aplicando al menos 10 millones de pesos por parte del gobierno estatal y hasta 5 millones de pesos por parte de CANADEVI, sumándose a una bolsa especial de 20 millones de pesos otorgados por la CONAVI para incrementar las acciones de vivienda con subsidio tripartita en el estado de manera anual.



1.4.5.3 Convenios grandes empleadores

En el año 2017, fueron realizadas las primeras dos firmas de convenios con empresas consideradas como grandes empleadores en el estado de Aguascalientes, NISSAN e IMSS por ser empresas que además de contar con un padrón de trabajadores muy alto, son también empresas de 10, en lo referente a sus aportaciones y condiciones laborales en las que se encuentran nuestros derechohabientes, por tal motivo es que se

consideraron para la implementación de este programa institucional, buscando otorgar una atención personalizada y profesional para nuestros derechohabientes en su propio lugar de trabajo, evitando así ausentismos, malas prácticas por terceras personas y sobre todo acercar el conocimiento de lo que el Instituto hace y tiene para ellos.



1.4.6 Cobranza

1.4.6.1 Cumplir cuenta

Durante el mes de enero de 2018 se anunció en el Estado de Aguascalientes el programa piloto “Cumplir Cuenta. Se invitó a 25 trabajadores con retrasos importantes en el pago de sus créditos, 17 atendieron la invitación y durante el mes de marzo se logró la firma de seis convenios.

Los porcentajes de quita a los créditos de los acreditados son desde el 5 por ciento hasta el 60 por ciento del adeudo; cabe destacar que se realizó la conversión del crédito en pesos y con mensualidad fija. Es de suma importancia dejar claro que el Infonavit pagara complementariamente el monto de la mensualidad, como apoyo a los acreditados y sus familias.

Al mes de mayo, el programa ha incrementado el número de acreditados beneficiados, es el caso que en el Estado la prueba incluyó poco más de 3,000 casos.

Acreditados beneficiados con el programa Cumplir Cuenta.



1.4.7 Créditos con pagos

Suma de CREDITOS	Etiquetas de columna	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Etiquetas de fila										
1		9,558	10,503	11,582	12,570	13,499	12,967	12,873	13,535	13,838
2		9,351	10,133	11,708	12,490	13,286	12,848	13,417	13,184	13,962
3		10,659	11,245	11,750	12,001	13,729	13,607	13,396	14,007	13,556
4		10,136	10,505	11,769	13,072	13,195	13,113	12,966	12,788	13,977
5		10,479	11,524	12,193	13,269	13,474	13,364	13,836	14,008	
6		10,346	11,125	11,781	12,909	13,709	13,765	13,875	13,856	
7		10,361	11,310	12,481	13,760	13,576	13,777	13,743	13,932	
8		10,783	12,154	12,000	12,380	13,042	13,628	14,071	13,777	
9		10,351	11,820	10,968	13,301	13,365	13,691	13,635	13,326	
10		10,424	11,814	12,594	13,500	13,459	13,737	13,948	14,177	
11		10,653	11,566	12,016	13,006	12,669	13,685	13,878	14,216	
12		9,923	11,914	11,278	12,296	13,760	13,925	14,009	13,744	
Total general		123,024	135,613	142,120	154,554	160,763	162,107	163,647	164,550	55,333

1.4.8 Prórrogas

Suma de CREDITOS		Etiquetas de columna ▾					
Etiquetas de fila ▾		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1		65	192	286	363	254	1,831
2		116	210	297	369	278	1,876
3		110	237	293	339	391	1,814
4		140	195	308	297	357	1,754
5		136	174	315	304	388	
6		170	201	259	285	458	
7		156	261	333	305	466	
8		230	202	425	292	487	
9		213	234	404	314	475	
10		208	270	394	308	522	
11		233	249	376	346	1,525	
12		185	259	413	317	1,309	
Total general		1,962	2,684	4,103	3,839	6,910	7,275

1.4.9 Créditos con prórrogas

Suma de CREDITOS		Etiquetas de columna ▾							
Etiquetas de fila ▾		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1		1,133	1,157	1,221	1,259	1,574	546	725	1,342
2		23	5	204	776	200	29	481	860
3		1,058	938	1,003	1,005	799	813	601	1,066
4		95	11	109	236	561	137	784	957
5		1,202	1,155	1,232	1,002	1,029	758	720	
6		31	10	79	174	36	819	571	
7		984	998	1,099	1,145	1,035	709	778	
8		26	27	71	379	36	707	526	
9		1,196	1,252	1,054	1,262	1,044	664	610	
10		12	11	162	273	57	526	579	
11		1,097	1,163	1,062	576	848	886	1,238	
12		17	63	126	876	1,478	530	894	
Total general		6,874	6,790	7,422	8,963	8,697	7,124	8,507	4,225

1.4.10 Créditos con reestructura

Suma de CREDITOS	Etiquetas de columna	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Etiquetas de fila							
1		995	1,154	1,119	1,802	1,237	1,023
2		482	971	829	980	1,210	909
3		860	877	939	1,210	1,096	872
4		867	882	969	810	1,141	707
5		631	1,272	979	877	1,040	
6		858	530	1,179	924	1,050	
7		799	748	849	994	1,020	
8		370	654	645	1,087	919	
9		364	887	894	1,203	1,268	
10		692	815	654	899	916	
11		710	455	498	750	676	
12		784	332	744	581	625	
Total general		8,412	9,577	10,298	12,117	12,198	3,511

1.4.11 Mediación

Es importante señalar que como resultado de la Firma de un Convenio de Colaboración con el Poder Judicial

en agosto de 2015, se han fortalecido los trabajos para la Mediación.

AÑO	JUSTICIA ALTERNATIVA	ORCO	TOTAL
2016	123	161	284
2017	173	398	571
2018	34	117	151
TOTAL	330	676	1006

1.4.12 Otros apoyos de mediación

1.4.12.1 Apoyo a CTM

Producto de una denuncia por parte de la CTM en el año de 2012 ante la Fiscalía General del Estado, 224 acreditados deseaban regresar sus viviendas por diferentes situaciones o por no estar de acuerdo con la vivienda que adquirieron; ello derivó en una petición de entrega de la vivienda, situación que en el año 2014 no era posible; la Delegación, a petición del sector,

gestionó ante al área de Cartera la posibilidad de realizar el trámite (en ese momento no existía); mediante el apoyo de la Subdirección jurídica en la Gerencia de casos especiales, fue posible una autorización especial para regresar las viviendas. Después de 2 años, se ha logrado la devolución de 124 viviendas + 63 que están en proceso de devolución; es decir, en junio del 2017 se regresó el 70%; se continúan los trámites para alcanzar el 100%. Sin embargo, aún existen 9 viviendas con problemas para su devolución.

1.4.12.2 Caso Fraccionamiento la Rivera

En marzo del año 2017 un grupo de acreditados reclamaron que sus viviendas tenían fallas estructurales; personal de la Delegación acudió al llamado y verificaron las condiciones de las viviendas señaladas, obteniendo como resultado que existían fallas estructurales provocadas por mala cimentación; sin embargo, no era posible aplicar el SEGURO POR DESASTRES NATURALES, ni tampoco el procedimiento de CAMBIO DE VIVIENDA.

En la siguiente Comisión Consultiva Regional, se llevó a cabo la comparecencia de los representantes de la constructora “Grupo San Cristóbal”, a quienes se les presentaron los resultados que la Delegación detectó en las viviendas. La empresa aceptó las fallas, producto de deficiencias en la cimentación en una manzana, viéndose afectadas 53 familias con crédito INFONAVIT vigente.

Para el mes de mayo del 2017, fue enviada la solicitud de apoyo a la Unidad de Solución Social (USS).

Es en diciembre del 2017 que el pleno de la Comisión Consultiva Regional emitió un acuerdo, en donde se detalla la propuesta de resolución de esta situación.

En febrero del 2018, el Gerente de Cartera de la Delegación, se reunió en la Ciudad de México con el Gerente de Operación de Cartera y con el Gerente de Asuntos Especiales. Derivado de estas reuniones se instruyó la generación de una Carta Compromiso, con la finalidad de que la Constructora realizara el cambio de viviendas dañadas por otras en condiciones habitables y en buen estado, y con un valor igual o mayor de las viviendas a sustituir; adicionalmente, la constructora pagaría los gastos que generara la escrituración.

A finales del mes de abril de 2018, la constructora envió la Carta Compromiso a la Gerencia de Cobranza y

a la Coordinación Jurídica, con la intención de girar la instrucción para su aprobación; asimismo, se envió el Proyecto de Escritura al Consultivo de la Subdirección de Cartera, aprobando el 17 de mayo la sustitución de la garantía.

1.5 Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificación, Notarios y Gobierno Estatal

1.5.1 Unidades de Valuación

Además de elaborar los avalúos para estimar el valor comercial de la vivienda que desean adquirir los derechohabientes del Infonavit, incluyen datos importantes en su reporte para los programas, como es el Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (ECUVE), que es una medición objetiva para cada crédito ejercido. A través de ella se evalúan atributos de la vivienda, el entorno y la comunidad. Entre los atributos considerados en la medición están: equipamiento urbano, superficie habitable, calidad de la vivienda y, vialidad y transporte.

Otro programa importante en el cual colabora el Valuador, es el de Vida Integral Infonavit, que desde 2011 se implementó para incentivar la vivienda sustentable. A través de dicho programa el Instituto fomenta la Vivienda Sustentable, impulsando que incluya atributos de la sustentabilidad ambiental, social y económica.

Dentro de este programa el Valuador es responsable de corroborar los rubros vialidad, banqueteta, alumbrado público, densidad de la vivienda, superficie habitable, hipoteca verde y acceso a internet.

En la siguiente tabla se presenta el número de unidades de Valuación que han participado durante los últimos 6 años.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Unidades de Valuación	13	11	11	13	19	19

1.5.2 Empresas de Verificación

Su función es comprobar que las viviendas cuenten con la calidad de construcción y las especificaciones comprometidas por los desarrolladores de vivienda a los derechohabientes del Instituto.

Dentro de sus actividades está la de constatar la congruencia entre la evidencia documental respecto de la dotación y operación de los servicios de agua potable, drenaje, electrificación y alumbrado público, y la condición de los mismos observada en obra, así como las condiciones físicas de la vivienda, cuyo resultado

puede ser cumplimiento o de incumplimiento, registrándose en el sistema RUV.

Finalmente, el Verificador es quien valida la existencia y validez de los documentos referente a la vivienda y fraccionamiento en RUV, para que el desarrollador pueda solicitar la migración de la orden de verificación del RUV a Infonavit y de esta manera inscribir la vivienda y generar el crédito.

En la siguiente tabla, se presenta el número de Empresas de Verificación que han participado durante los últimos 6 años (información a mayo de 2018)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Empresas de Verificación	11	11	11	11	12	12

1.6 Acciones Relevantes

1.6.1 Fiscalización

Al inicio del año 2013, se tenían 12,549 empresas registradas; en ellas laboraban 208,644 trabajadores con el estatus de vigentes; únicamente 54,821 tenían formalizado un crédito y 153,823 no habían hecho uso de su derecho, generando una emisión total para ese mismo bimestre de 29,184 millones de pesos.

Al mes de abril de 2018 se incrementó a 14,994 empresas registradas, laborando en ellas 303,758 trabajadores, contando con 74,102 con crédito vigente y 229,656 sin crédito. Ello representó la generación de una emisión de 496.1 millones de pesos.

Es decir se incrementó en 2,445 empresas y adicionalmente 95,114 trabajadores con créditos vigentes; de la misma manera, incrementó la emisión 204.9 millones de pesos.



Es importante señalar que en el periodo 2013-2018 se realizaron 18,148 devoluciones del saldo de la subcuenta de vivienda por un importe de 59.6 mdp; del total, 6,324 son nuevos pensionados y 1,848 demandas,

46 desistimientos y 9,930 trabajadores que ya estaban pensionados antes de la reforma de 2012 al artículo octavo transitorio.

ACUMULADO			
GRUPO	PENSIONADOS	IMPORTE (\$)	IMPORTE (%)
Grupo 1	6,324	367,990,206.48	62
Grupo 2	1,848	99,753,095.54	17
Grupo 3	46	2,038,579.64	0
Grupo 4	9,930	122,906,450.72	21
TOTAL	18,148	592,688,332.38	100



En el tema de recaudación y cobranza fiscal, se detonaron 52,492 acciones de fiscalización, logrando con ello

cumplir cada semestre con el indicador de la cuenta por cobrar.

ACCIONES DE FISCALIZACION 2013 AL 30 DE ABRIL DE 2018					
AÑO	BLOQUEOS	DESBLOQUEOS	TRANSFERENCIAS	PAES	CREDITOS FISCALES
2013	58	72	58	190	5,052
2014	504	149	50	3,242	5,253
2015	299	80	34	3,688	5,024
2016	272	140	98	3,461	8,327
2017	378	153	71	3,502	4,522
2018	139	55	25	6,048	1,548
TOTAL	1,650	649	336	20,131	29,726
TOTAL ACCIONES DE FISCALIZACION			52,492		

Para ejercer sus facultades de fiscalización, en esta delegación se practicaron 55 auditorías, logrando con ello mayor presencia fiscal y atención a los trabajadores de las empresas involucradas, al verificar que el

pago de sus aportaciones y amortizaciones se realizó de acuerdo con lo establecido en nuestra ley y sus procedimientos.

AUDITORIAS 2013-2018			
AÑO	NUMERO DE AUDITORIAS	STATUS	IMPORTE CRÉDITOS FISCALES
2013	32	TERMINADAS	14,607,001.27
2014	0	-	-
2015	11	TERMINADAS	9,234,182.15
2016	8	TERMINADAS	2,330,109.88
2017	4	TERMINADAS	709,309.40
2018	0	-	-
TOTAL	55		26,880,602.70

Fuente: Delegación Aguascalientes, presenta montos en pesos.

Del año 2013 a la fecha se lograron formalizar dentro del Programa de Facilidades 312 Convenios autorizados

por nuestro H. Consejo de Administración, por un total de 51.3 mdp.

AÑO	CONVENIOS FORMALIZADOS	MONTO TOTAL DEL CONVENIO (\$)
2013	2	115,545.06
2014	37	4,068,914.41
2015	84	33,075,897.61
2016	98	6,231,553.64
2017	70	6,938,943.67
2018	21	848,078.38
TOTAL	312	51,278,932.78

Fuente: Delegación Aguascalientes, presenta montos en pesos

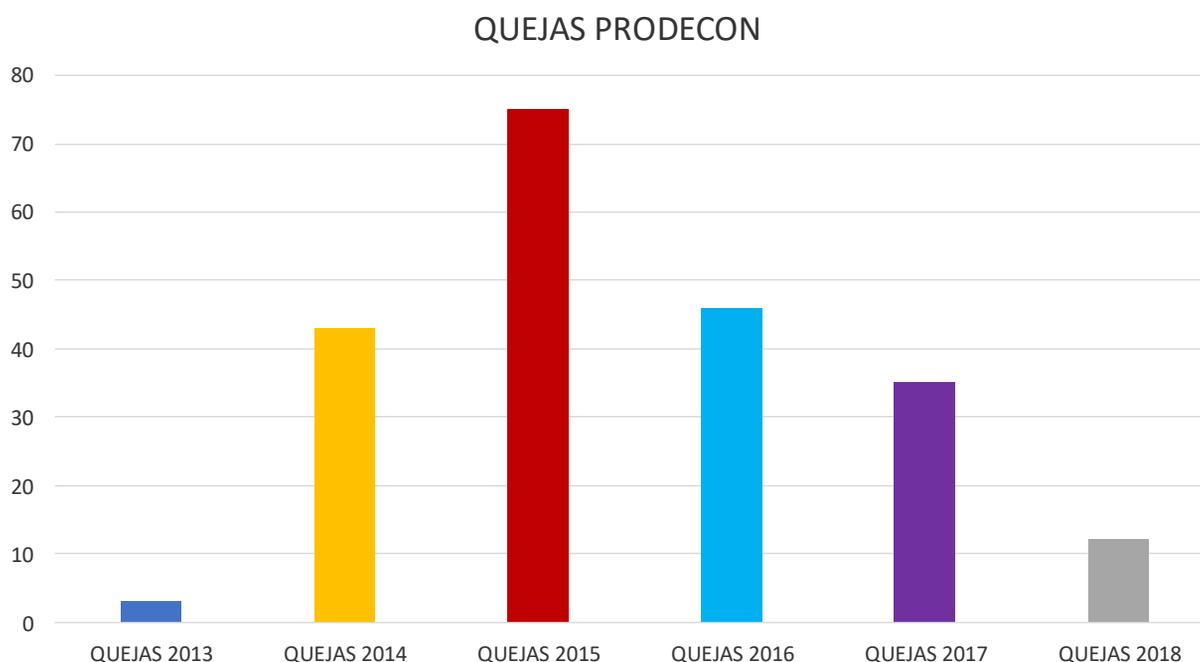
En este período se firmaron 7 convenios de colaboración entre Cámaras y Colegios, logrando con ello informar de manera puntual los cambios en nuestros

procedimientos, nuevos productos, portal empresarial, mi cuenta Infonavit y otros temas.

Relación de Convenios de Colaboración Gerencia de Recaudación Fiscal		
Cámara / Colegio	Tipo	Fecha
CANACINTRA	Colaboración	27-nov-14
Instituto Mexicano de Contadores Públicos	Colaboración	27-nov-14
Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción	Colaboración	27-nov-14
CANACO SEVyTUR	Específico de Coordinación de Acciones	28-may-15
Colegio de Notarios	Colaboración	03-jun-15
Consejo Empresarial Textil y de la Confección	Colaboración	30-mar-17
Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción	Específico de Coordinación de Acciones	28-jun-17

1.6.2 Atención a quejas en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)

En este periodo ingresaron un total de 214 quejas, de las cuales 212 están cerradas y 10 continúan abiertas.



1.6.2.1 Medios de defensa

AÑO	CANTIDAD DE MEDIOS DE DEFENSA	IMPORTE DE LOS MEDIOS DE DEFENSA (\$)
2013	291	22,734,558.16
2014	279	30,587,982.02
2015	288	426,502,536.29
2016	305	53,496,303.71
2017	245	24,246,430.30
2018	60	10,898,470.52
TOTAL	1468 (promedio de 245 por año)	568,466,281.00 (promedio por año 94,744,380.17 pesos)

1.6.2.2 Asunto Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V.

1.6.2.2.1 Juicio 461/13-08-01-4

- 1) El 10 de diciembre de 2012 se emite el crédito AF/XXV/CF/0359/2012, derivado de la orden de Visita OV/0001/2012, por el importe de 1,068,644.59 pesos.
- 2) Se notifica dicha determinación de crédito el 19 de diciembre de 2012.
- 3) La demanda presentada por el contribuyente respecto de ese crédito fue notificada a esta Delegación el día 05 de abril de 2013, quedando registrada bajo el número 461/13-08-01-4; se despacha para la atención al despacho externo Go & Pay, S.C, el mismo día de la notificación.
- 4) Se solicita la inmovilización de las cuentas bancarias de Transportadora Central de Combustibles, S.A. de C.V. el 19 de julio de 2013, a través del oficio SIARA INFONAVITAGS/2013/000118, folio AGS/INMOV/000028/2013.
- 5) Se emite el 09 de septiembre de 2013 la sentencia sobre el juicio de nulidad 461/16-08-01-4, la cual se notifica a esta Delegación el 12 de septiembre de 2013.
- 6) Ante el hecho de la falta de notificación de la ampliación, esta Delegación procedió a interponer el

recurso de revisión, mismo que fue DESECHADO, notificando el acuerdo el 03 de octubre de 2013.

- 7) Se envía al Gerente informe sobre tal evento, mediante correo del 11 de octubre de 2013, y se solicita la desinmovilización de las cuentas.

1.6.2.2.1.1 Juicio 13/3690-08-01-02-8-ST (en cuatro partes)

- 8) Se notifica el 18 de octubre de 2013 la demanda de nulidad 13/3690-08-01-02-08-ST, señalando la hoy actora que desconocía las resolución de crédito hipotecario de los trabajadores (escrito ingresado en oficialía de TFIJA el 02 de octubre de 2013). Se remite a la atención del proveedor externo al Despacho KLG (actualmente ADG), el 21 de octubre de 2013
- 9) El 02 de enero de 2014, se notifica la QUEJA de PRODECON presentada por el contribuyente respecto de la inmovilización de cuentas, de la cual se rindió el informe el 08 de enero del año próximo pasado, sin que se haya notificado la resolución. Se tiene el correo por parte de personal de PRODECON, señalando el cierre de la queja de fecha 11 de febrero de 2014 (se obtiene el 21 de junio de 2016 a través de correo electrónico el acuerdo de cierre que fue notificado a la Gerencia Consultiva de Recaudación Fiscal).

- 10) El 16 de enero de 2014, se notifica requerimiento por parte de la Sala Regional del Centro I, a efecto de dar cumplimiento a requerimiento de desinmovilización de cuentas
- 11) El 30 de enero de 2014, se solicita de nueva cuenta la desinmovilización de cuentas atendiendo el hecho que acreditar el cumplimiento del acuerdo de 03 de enero de 2014.
- 12) Se notifica la resolución del juicio 13/3690-08-01-02-08-ST el 03 de marzo de 2014, en la cual se condena a la autoridad a daños y perjuicios y levantamiento del bloqueo.
- 13) De nueva cuenta se solicita el DESBLOQUEO al gerente, el 26 de marzo de 2014.
- 14) Se interpone el RECURSO DE REVISION en contra de la sentencia de 27 de febrero de 2014 que resuelve el expediente 13/3690-08-01-02-08-ST, la cual fue IMPROCEDENTE; dicho recurso se notificó al Tribunal Colegiado el día 22 de abril de 2014.
- 15) Se emite la orden de desinmovilización de cuentas el 04 de junio de 2014 a través del oficio SIARA INFONAVITAGS/2014/000471, folio AGS/DESINMOV/2014/0000471.
- 16) El 13 de noviembre de 2014 se notifica el incidente para cuantificar los daños y perjuicios a los que se condena en la sentencia de fecha 27 de febrero de 2014 a esta Delegación.
- 17) Se presenta el desahogo de dicho incidente el 20 de noviembre de 2014, designando como perito al CP Mario Benjamín Acero Díaz (compañero de esta Delegación).
- 18) Se presenta el 05 de enero de 2015, CAMBIO de perito asignado por parte de este Instituto, designando como tal a la C. Natalia Magdaleno Ramírez. Por acuerdo de 14 de enero de año próximo pasado se acuerda el cambio señalado. Es notificado a esta Delegación el 20 de enero de 2015; otorgando 3 días para que la perito asignada ratifique el cargo. Este hecho acontece el 22 de enero, otorgando un plazo de 5 días hábiles para presentar dicho dictamen.
- 19) Se presenta oficio de prórroga para presentar dictamen por parte del perito asignado por esta delegación, el 26 de enero de 2015.
- 20) Por acuerdo de 24 de febrero, se tiene por presentado y ratificado el dictamen que emite el perito designado por este Instituto.
- 21) Se elaboran MANIFESTACIONES sobre HECHOS NOTORIOS por parte de la encargada de Contencioso, Lic. María de Lourdes Ortiz Alcalá, validados por el Gerente de Contencioso Fiscal y el Subgerente de Contencioso Fiscal (Lic. José Ramón Vielva y Lic. Alfonso Loza), que versan sobre la FALTA DE ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA REAL DEL DAÑO SUFRIDO, así como el NEXO CAUSAL ENTRE ESTE “DAÑO” y la ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR. Se presentaron el 02 de marzo de 2015.
- 22) Por resolución de fecha 05 de octubre de 2015, se emitió SENTENCIA al INCIDENTE de indemnización de daños y perjuicios, lo cual se NOTIFICA a esta Delegación el 21 de octubre de 2015; en ella se declara INFUNDADO EL INCIDENTE, dado que no se acredita la EXISTENCIA de una lesión.

1.6.2.2.1.2 Amparo Indirecto 2924/2016-V interpuesto sobre la resolución incidental dictada dentro del expediente de juicio de nulidad SUMARIA 13/3690-08-01-02-08-ST

- 23) El 08 de diciembre de 2015 se notifica el AMPARO INDIRECTO 2924/2015-V del índice del Juzgado Segundo de Distrito en el Estado, presentado por el contribuyente en contra de la resolución del incidente de fecha 05 de octubre, en la cual señala como autoridad responsable a la Sala Regional del Centro I del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, y a este Instituto como tercero interesado; remite la atención al Despacho PGW el 10 de diciembre de 2015.
- 24) Se desahogó la vista, presentando las manifestaciones el 28 de diciembre de 2015 por parte de esta Delegación.
- 25) Se emitió la sentencia de amparo el 11 de mayo de 2016, respecto del amparo indirecto mencionado en el punto 22, el cual fue notificado a

- esta Delegación el 12 de mayo del presente año. Se remitió al Despacho para su análisis el 13 de mayo.
- 26) Se solicita el análisis de la sentencia de amparo a efecto de obtener una mejor resolución para este Instituto, a través del correo de 24 de mayo de 2016, mismo que fue respondido a 31 de mayo sobre la improcedencia del medio de defensa, atendiendo a las causas de la sentencia.
- 27) Se emite el 09 de junio del 2016, por parte de la Sala Regional del Centro I del TFJFA, la sentencia al incidente de indemnización presentado dentro del expediente 13/3690-08- 01-02-08-ST, la cual RESUELVE CONDENAR al PAGO DE DAÑOS Y PERJUICIOS por parte de este Instituto al hoy promovente, por una cantidad de 87,871,385.28 pesos, más intereses moratorios.
- 28) El Gerente de Recaudación Fiscal interpuso el RECURSO DE REVISIÓN en contra de la resolución dictada en el incidente de cuantificación de daños y perjuicios, el día 07 de julio de 2016.
- 29) Se realiza una plática con el Magistrado José Luis Rodríguez Santillán el viernes 15 de julio de 2017, a efecto de establecer la admisión del recurso interpuesto. Se presenta personal del Despacho ADG, el Lic. Roldan partida y personal de la Delegación Regional Aguascalientes del Infonavit.
- 30) Por auto de 15 de julio de 2017 (notificado a esta Delegación el 01 de agosto de 2017), se DESECHA el recurso de Revisión Fiscal por parte del Primer Tribunal Colegiado del XXX Circuito de la SCJN promovido por este Instituto. El número de expediente del recurso es 349/2016
- 31) Se interpone el 03 de agosto de 2016 el Recurso de Reclamación sobre la NO ADMISIÓN del recurso de Revisión que presentó el Gerente de este Instituto.
- 32) Por acuerdo de 03 de agosto de 2016 se admite el Recurso de Reclamación, siendo registrado con el número R.R.A. 15/2016 y turnado al Magistrado Silverio Rodríguez Carrillo para la formulación del proyecto. Es notificado el 04/agosto /2016.
- 33) Se realiza plática con los tres magistrados que pertenecen al Primer Tribunal Colegiado el martes 09 de agosto de 2016, previo a que se reúnan en sesión para tratar el recurso de reclamación R.R.A. 15/2016. Se presenta personal del Despacho ADG, el Lic. Roldan partida y personal de la Delegación Regional Aguascalientes del Infonavit.
- 34) Ingresa Denuncia de Contradicción de Tesis dentro del R.R.A. 15/2016 el 09 de agosto de 2016.
- 35) 10 de agosto de 2016, se solicita el EJERCICIO DE FACULTAD DE ATRACCIÓN a la SCJN, derivado de las características especiales del expediente.
- 36) Jueves 11 de agosto de 2016. En sesión se trata el R.R.A 15/2016, en donde por decisión unánime se confirma el acuerdo que Desecha el Recurso de Revisión 349/2016. Se notifica hasta el 23 de agosto de año próximo pasado el oficio que confirmó el acuerdo que DESECHA el recurso de Revisión.
- 37) 01 de septiembre de 2016 se notifica el acuerdo emitido por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la que DESECHA la denuncia de contradicción de tesis presentada por este Instituto.
- 38) 06 de septiembre de 2016 se INTERPONE EL RECURSO DE REVISIÓN en contra de la Resolución de fecha 11 de agosto de 2016, por el cual el Primer Tribunal Colegiado del Trigésimo Circuito confirma el desechar el Recurso de Revisión.
- 39) El 07 de septiembre de 2016 se publica a través de Boletín Jurisdiccional, el acuerdo que señala que se ha desechado el Recurso de Revisión 349/2016 interpuesto por el Gerente de RF en esta Delegación; se notifica en la sentencia interlocutoria de 09 de junio de 2017, dentro del expediente 13/3690-08-01-02-08-ST se encuentra firme.
- 40) 08 de septiembre de 2017 el Gerente de Recaudación Fiscal en Aguascalientes informa y solicita la regularización del procedimiento, derivado de que se encuentra en procesos jurídicos

- vigentes en el juicio de nulidad, siendo improcedente el auto de firmeza. Se notifica por parte del Primer Tribunal Colegiado el acuerdo, por el cual una vez integrado el expediente se remitirá a la Suprema Corte de Justicia de la Nación el Recurso de Revisión interpuesto contra el auto del 11 de agosto de 2016.
- 41) 13 de septiembre de 2016 se notifican a través de Boletín Jurisdiccional diversos acuerdos que dejan sin efecto la declaratoria de firmeza y remite el expediente a la SCJN.
- 42) 14 de octubre de 2016 “Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V.” solicita la Declaratoria de firmeza de la sentencia de indemnización de fecha 09 de junio de 2016.
- 43) 24 de octubre de 2016 se notifica el acuerdo emitido por la Secretaría General de Acuerdos de la SCJN, en el cual se Desecha por Notoriamente improcedente, el recurso de Revisión presentado contra el auto del 11 de agosto de 2016 que dictó el Primer Tribunal Colegiado en Aguascalientes.
- 44) El 24 de octubre de 2016 se publican a través de Boletín Jurisdiccional acuerdo que resuelve la petición presentada por Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V. el pasado 14 de octubre del año próximo pasado.
- 45) El 26 de noviembre de 2016, Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V. solicita el cumplimiento de la Sentencia de 09 de junio de 2016.
- 46) El 23 de mayo de 2017, el Primer Tribunal Colegiado notifica acuerdo derivado de los oficios número BT-690/2017, girado en el recurso de reclamación 1573/2016 del Subsecretario de Acuerdos de la Segunda Sala de la SCJN, que ha sido declarada infundado el recurso de reclamación interpuesto contra la resolución de 11 de agosto de 2016, por el que confirmó el desechamiento
- 47) El 26 de mayo de 2017 se publican, a través del Boletín Jurisdiccional, acuerdos relacionados a la certificación de firmeza de la sentencia dictada el 09 de junio de 2016, quedando firme a partir del 19 de mayo de 2017. Por medio de escrito presentado por Transportadora Central de Combustible S.A., solicita el cumplimiento de la Sentencia de 09 de junio de 2016, señalando que la firmeza de la resolución corresponde a lo dispuesto en el artículo 52 fracción II de la LFPCA.
- 48) EL 29 de mayo de 2017, Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V. solicita el cumplimiento de la Sentencia de 09 de junio de 2016, adjuntando la Resolución dictada el 22 de marzo de 2017 por la Segunda Sala de la SCJN, al resolver el recurso de reclamación contra el auto de 11 de agosto de 2016 presentado.
- 49) El 01 de junio de 2017 se emite el acuerdo por el cual se declara la firmeza de la resolución de 09 de junio de 2016, al no existir medio de impugnación para combatir las resoluciones dictadas por los Tribunales Colegiados al resolver el recurso de reclamación, por lo que se revoca el auto de fecha 19 de mayo de 2017, que declara la firmeza de la sentencia y señala que ha quedado firme desde el 23 de mayo de 2017, por lo cual se REQUIERE al Gerente de Recaudación Fiscal de esta Delegación, el cumplimiento de lo ordenado dentro de 3 días hábiles siguientes a la notificación que se realizó el 21 de junio de 2017.
- 50) El 21 de junio de 2017, a través del Boletín Jurisdiccional, se publican los acuerdos que declaran la certeza de la sentencia de 09 de junio de 2016.
- 51) El 26 de junio de 2017 el Gerente de Recaudación Fiscal realiza el desahogo del requerimiento, realizando la manifestación de la improcedencia del requerimiento que realiza la Magistrada de la Segunda ponencia, derivado de carecer facultades para tal hecho.
- 52) El 30 de junio de 2017, Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V. solicita el cumplimiento de la Sentencia de 09 de junio de 2016, y solicita la imposición de sanción al Gerente de Recaudación ante el ánimo de no acatar lo ordenado en la misma.
- 53) 04 de julio de 2017, se emite el acuerdo por el cual se da respuesta al escrito de Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V., en el cual

- solicita el cumplimiento de la Sentencia de 09 de junio de 2016, en el sentido que deberá estar a lo acordado el 30 de junio del presente año. Se publica en el Boletín Jurisdiccional el 10 de julio de 2017.
- 54) 10 de julio de 2017 se notifica el oficio por el cual se realiza de nueva cuenta el requerimiento del cumplimiento de la sentencia dictada el 09 de junio de 2016, fundando la competencia la Magistrada del Segunda ponencia de la Sala Regional del Centro I del TFJA. Se solicita por parte de esta Gerencia copia simple de los escritos presentados por Transportadora Central de Combustibles, en las cuales pide el cumplimiento de la sentencia de indemnización de daños.
- 55) El 13 de julio de 2017 Se desahogó segundo el requerimiento por parte del GRF en Aguascalientes, al aclarar que el requerimiento no es una cuestión de forma (ortográfica) sino de fondo, al no contar con competencia la Magistrada para requerir el cumplimiento
- 56) El 21 de agosto de 2017 se notifica el acuerdo de 2 de agosto del año en curso, donde se impone la Sanción al Gerente de RF en Aguascalientes y se requiere de nueva cuenta el cumplimiento de la sentencia de 09 de junio de 2016.
- 57) 24 de agosto de 2017, el GRF en Aguascalientes solicita copias certificadas de la totalidad del expediente así como la remisión del mismo al Juzgado Segundo de Distrito con motivo de la interposición del amparo indirecto 1090/2017-V
- 58) El 28 de agosto de 2017 se realiza el desahogo al requerimiento formulado por la Magistrada de la Segunda ponencia del Sala Regional del Centro I del TFJA, mención que los requerimientos realizados son infundados al carecer de facultades.
- 59) El 29 de agosto de 2017, a través del Boletín Jurisdiccional, se publican los acuerdos de fecha 11 de julio y 24 de agosto del año en curso (cuatro acuerdos), donde se hacen manifestaciones de que la Magistrada ha desahogado informes al amparo indirecto 1090/2017 presentado, y señala que hace valer causales de improcedencia y sobreseimiento.
- 60) El 01 de septiembre de 2017 se notifica el acuerdo de fecha 29 de agosto del año en curso, donde se impone SEGUNDA sanción a la GRF en esta Delegación y se informa al DELEGADO Regional que ordene el cumplimiento de la sentencia de 09 de junio de 2016. Este requerimiento tiene como razón que en el amparo 1090/2017 se negó la suspensión.
- 61) Por escrito de 08 de septiembre de 2017, el Delegado Regional en Aguascalientes desahoga el requerimiento realizado en autos, solicitando el plazo de un mes para realizar el cumplimiento de la sentencia de indemnización de 09 de junio de 2017.
- 62) Se interpone AMPARO INDIRECTO el 11 de septiembre de 2017, en contra de las sanciones impuestas en los autos de fechas 02 y 29 de agosto del presente año.

1.6.2.2 Amparo Indirecto 1090/2017-V Juzgado Segundo de Distrito en Aguascalientes

- 1) Se presenta el 28 de julio de 2017 demanda de garantías en contra de los acuerdos de 01 de junio y 03 de julio del presente año, donde la Magistrada de la Segunda Ponencia requiere el cumplimiento de la sentencia de 09 de junio de 2016. Estos oficios fueron notificados a esta Delegación el 21 de junio y 10 de junio de 2017, respectivamente, quedando registrado bajo el número 1090/2017-V del índice del Juzgado Segundo de Distrito en el estado de Aguascalientes, que son señalados como actos impugnados tanto el requerimiento del cumplimiento de sentencia, como el apercibimiento de multa que se hace a la GRFD.
- 2) Por auto de 31 de julio de 2017, se realiza la prevención para la admisión del amparo indirecto 1090/2017- V, misma que fue notificada a esta Delegación el 03 de agosto con un plazo de tres días hábiles.
- 3) Se desahoga por parte de la Gerencia la prevención realizada, presentando el escrito el 10 de agosto de 2017.

PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
<p>4.- El once de agosto se emite el acuerdo que admite a trámite el amparo indirecto; señala como fecha de celebración de la audiencia el 07 de septiembre de 2017, teniendo como abogados autorizados a Hugo García González, Víctor Alejandro Rojas Aguilera, Mario Alberto Becerra Poceroba y Mauricio Becerra Becerril. Se ordena la notificación a la autoridad responsable, vista al MPF y el emplazamiento del tercero interesado.</p>	<p>4.- El once de agosto se emite el acuerdo que admite a trámite el incidente de suspensión, la cual se NIEGA LA SUSPENSIÓN PROVISIONAL.</p> <p>Señala fecha de audiencia incidental el 18 de agosto de 2017.</p> <p>Se ordena la notificación a la autoridad responsable, vista al MPF y el emplazamiento del tercero interesado</p>
<p>5.- Se realiza la notificación a la autoridad responsable (14 de agosto de 2017), y al tercero interesado</p>	
<p>6.- Se presentan el 15 de agosto de 2017 las MANIFESTACIONES por parte del tercero interesado en contra del auto de 11 de agosto de 2017, por el que admite la demanda de amparo indirecto. Teniendo como abogados autorizados: Raymundo González Rodríguez, Walter Gonzalo Covarrubias Martínez.</p>	<p>6.- 16 de agosto de 2017. La autoridad responsable (Magistrada de la Segunda Ponencia de la Sala Regional del Centro I del TFJA) rinde el informe y admite el acto impugnado, realizando manifestaciones de sobreseimiento e improcedencia; acompañando la resolución de la sentencia de indemnización de 09 de junio de 2016, el acta de firmeza de la sentencia y los oficios reclamados.</p>
<p>7.- En autos de 16 de agosto de 2017 se tiene por recibidas las manifestaciones realizadas por el tercero y desahogadas las pruebas</p>	<p>7.- Por resolución del 18 de agosto de 2017, se NIEGA la suspensión definitiva.</p>
<p>8.- 18 de agosto de 2017, se rinde el informe Justificado por parte de la Autoridad responsable. Exhibe parte del expediente de juicio de nulidad 13/3690-01-08-02-08-ST</p>	<p>8.- 22 de agosto de 2017, se notifica a la Autoridad Responsable la resolución incidental. Por la que se niega la Suspensión Definitiva</p>
<p>9.- Por auto de 21 de agosto, se tiene por rendido el informe justificado a la autoridad y forma cuaderno auxiliar de las pruebas ofrecidas por la autoridad responsable, y se devuelve un tomo de las copias por ser innecesarias.</p>	<p>9.- 31 de agosto de 2017. Se interpone el RECURSO DE REVISION en contra de la resolución incidental que NIEGA la suspensión.</p>

PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
<p>10.- 22 de agosto de 2017 se interpone el RECURSO DE QUEJA por parte del Tercero Interesado "Transportadora Central de Combustible, S.A. de C.V." en contra del auto de fecha 11 de agosto de 2017 (que admite la demanda de garantías). Se acuerda por auto de fecha 23 del mes próximo pasado, y se ordena la notificación a las partes, así como el requerimiento a la autoridad responsable para la remisión de los oficios señalados como actos impugnados.</p>	<p>10.- Por acuerdo de 04 de septiembre de 2017 se acuerda el Recurso de Revisión presentado por el Gerente que será remitido al Tribunal Colegiado,</p>
<p>11.- Se notifica a esta Delegación en forma personal el 24 de agosto y se publica en la lista de acuerdo, el Recurso de Queja</p>	<p>11.- 07 de septiembre de 2017 se promueve por parte del GRFD el incidente de revocación de suspensión definitiva por hecho superviniente.</p>
<p>12.- 25 de agosto de 2017, la Autoridad Responsable da cuenta al Juzgado de Distrito de la imposibilidad de remisión del expediente del juicio de nulidad 13/3690-08- 01-01-08-ST al estar en etapa de ejecución de sentencia. La autoridad responsable presente NUEVA CAUSAL DE IMPROCEDENCIA y SOBRESEIMIENTO (al haber emitido nuevo oficio de requerimiento del cumplimiento de sentencia de 09 de junio de 2016), y Cumple el requerimiento formulado para la remisión de los oficios señalados como actos impugnados.</p> <p>Son acordados en auto de fecha 28 de agosto por parte del Juzgado de Distrito, el cual ordena en su momento turnar al Tribunal Colegiado el oficio donde señala que la sentencia de 09 de junio de 2016, fue impugnada hasta la SCJN</p>	<p>12.-12 de septiembre de 2017 se notifica personalmente el incidente de revocación de la suspensión definitiva por hecho superviniente, presentado por la GRFD</p>
<p>13.- Se presenta por parte del quejoso el escrito por el cual se ofrecen pruebas documentales (el expediente 13/3690-08-01-01-08-ST y el 461/13-08-01-4</p>	<p>13.- Se tiene la certeza que ha sido remitido y presentado a la oficialía de partes del Tribunal Colegiado el Recurso de Revisión. Siendo informados que se ha remitido al PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO para su atención.</p>

PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
<p>14.- 31 de agosto de 2017 se ofrece la prueba documental consistente en el expediente administrativo JGA-DH-038/2016-01, que es la denuncia administrativa presentada por Infonavit en la Junta de Gobierno del TFJA</p>	<p>14.- Se emite acuerdo que RESERVA por suspensión del procedimiento el juicio de amparo por la queja interpuesta contra auto de fecha 11 de agosto del año en curso que admitió la demanda.</p>
<p>15.- 1 de septiembre de 2017, se acuerda la SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO derivado del Recurso de Queja Acuerdo que Notifican por lista de acuerdos y a la autoridad Responsable el 04 de septiembre del año en curso.</p>	<p>15.- 11 de septiembre de 2017 se acuerda por parte del PRIMER TRIBUNAL Colegiado en Aguascalientes la admisión del Recurso de Queja registrado con el número R.Q.A. 171/2017.</p>
<p>16.- 05 de septiembre de 2017. En auto se realiza la certificación de que ha transcurrido el plazo para señalar cuáles constancias deben remitirse al Tribunal Colegiado con motivo de la Queja.</p> <p>Y se emite el oficio por el cual se remite al Tribunal Colegiado el Recurso de Queja y se rinde informe por parte del Juzgado Segundo.</p>	<p>16. El 18 de septiembre de 2017. Se ofrecen PRUEBAS DOCUMENTALES, respecto del acuerdo señalado en el punto que antecede.</p>
<p>17.- 07 de septiembre de 2017 se presenta la Ampliación de Demanda de Amparo indirecto por parte del GRFD.</p>	<p>17.- Por acuerdo de 13 de septiembre de 2017, se tiene por ADMITIDO el recurso de Queja presentado por Gerente de Recaudación Fiscal contra la resolución incidental dictada el 18 de agosto de 2017</p>
<p>18.- Por acuerdo de 11 de septiembre de 2017, se tiene por ADMITIDO el recurso de Queja presentado por Transportadora Central de Combustibles contra el auto de admisión de amparo 1090/2017</p>	<p>18.- 04 de octubre de 2017 se resuelve el incidente de revocación de suspensión, en él es infundada la resolución que niega la suspensión.</p>
<p>19.- 05 de octubre de 2017, se formulan manifestaciones de derecho dentro del Recurso de Queja presentado por Transportadora Central de Combustibles</p>	<p>19. Mediante acuerdo 20 de abril de 2018, se declara SIN MATERIA el RECURSO DE REVISIÓN contra la resolución de suspensión presentada por el GRF, al existir desechamiento de la demanda principal del expediente 1090/2017. Notifica el 23 de abril de 2018</p>
<p>20. Por resolución del Tribunal colegiado de 24 de octubre de 2017, se TIENE POR REVOCADO EL AUTO que ADMITE LA DEMANDA Y SE DESECHA DE PLANO la demanda de amparo directo 1090/2017. Se notifica a esta Delegación el 25 de octubre de 2017</p>	

1.6.2.2.1 Amparo Indirecto 1304/2017-V

1) Se presenta el 11 de septiembre de 2017 demanda de garantías en contra de los acuerdos de 02 y 29 de agosto de 2017, donde la Magistrada de la Segunda Ponencia requiere el cumplimiento de la sentencia de 09 de junio de 2016, y la imposición de multas. Estos oficios fueron notificados a esta Delegación el 21 de

agosto y 01 de septiembre de 2017; respectivamente. Quedando registrado bajo el número 1304/2017-V del índice del Juzgado Segundo de Distrito en el estado de Aguascalientes, que son señalados como actos impugnados el requerimiento del cumplimiento de sentencia y el apercibimiento de multa que se hace a Salvador García Arriaga.

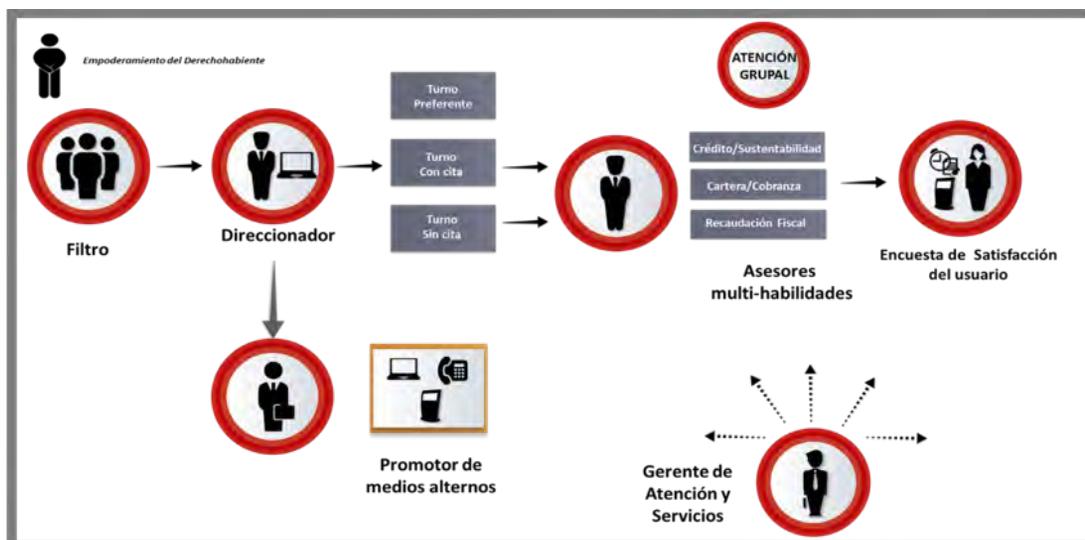
PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
<p>2.- El trece de septiembre se emite el acuerdo que admite a trámite el amparo indirecto señala como fecha de celebración de la audiencia el 10 de octubre de 2017, teniendo como abogados autorizados a Hugo García González, Víctor Alejandro Rojas Aguilera, Mario Alberto Becerra Ponoroba y Mauricio Becerra Becerril. Se ordena la notificación a la autoridad responsable, vista al MPF y el emplazamiento del tercero interesado.</p>	<p>2.- El trece de septiembre se emite el acuerdo que admite a trámite el incidente de suspensión, la cual se CONCEDE LA SUSPENSIÓN PROVISIONAL. Señala fecha de audiencia incidental el 22 de septiembre de 2017. Se ordena la notificación a la autoridad responsable, vista al MPF y el emplazamiento del tercero interesado.</p>
<p>3.- 19 de septiembre de 2017. Se solicita la autorización de abogados a los Lic. José Antonio Cavazos Ramos, María de Lourdes Ortiz Alcalá y Oscar Alberto Espinoza Pérez.</p>	<p>3.- La autoridad responsable (Magistrada del TFJA) rinde informe el 21 de septiembre de 2017. Negando parcialmente los hechos que se le atribuye (acepta el de 02 de agosto y niega lo relacionado al 29).</p>
<p>4.- 26 de septiembre de 2017, Transportadora Central de Combustible presente los ALEGATOS respecto del amparo indirecto</p>	<p>4.- Por resolución de 22 de septiembre de 2017 se CONCEDE LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA al CP Salvador García Arriaga, condicionado al depósito del total del efectivo de las multas impuestas.</p>
<p>5. Se rindiendo el informe justificado por parte de la Magistrada del TFJA el 29 de septiembre de 2017. Por acuerdo de - 03 de octubre de 2017; se tiene por admitido el informe antes mencionado.</p>	<p>5.- Por escrito presentado el 03 de octubre de 2017, se exhiben los billetes y los formatos de garantía de interés fiscal presentados ante el SAT, para garantizar la suspensión otorgada.</p>
<p>6.- Se notifica el 31 de enero de 2018, la RESOLUCION al amparo indirecto señalado en la cual se otorga el amparo y protección a Salvador Garcia Arriaga, para no hacer efectivas el cobro de las multas impuestas.</p>	

PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
7.- Por acuerdo de 19 de febrero de 2018 , se admite el RECURSO de REVISIÓN contra la resolución de 30 de enero de 2018, que interpuso el GRF .	
8.- 23 de febrero de 2018 se remite por parte del Juzgado de Distrito la Tribunal Colegiado el Recurso de Revisión, y mediante acuerdo de 27 de febrero de 2018 el Primer TCC lo admite y lo registra con el número A.R.A. 61/2018.	
9.- Transportadora Central de Combustibles rinde Alegatos relacionados al Recurso de Revisión el 02 de marzo de 2018.	
10.-Por auto de fecha 05 de abril de 2018, se remite por parte del Primer Tribunal Colegiado del Trigésimo Circuito el expediente A.R.A. 61/2018 al SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL CENTRO AUXILIAR DE LA DECIMOPRIMERA REGIÓN con sede en Coatzacoalcos, Veracruz, todo esto con base en los oficios STCCNO 150/2018, SECNO/1181/018 de fechas 26 de febrero y 04 de abril de 2018	

1.6.3 Atención y Servicios

- Homologación de información de oficinas centrales con la Delegación
- Implementación del modelo de operación en el Centro de Servicio (CESI)
- Implementación del asesor multi-habilidad (atención multifuncional de crédito y cobranza) en la delegación
- Estandarización de procesos operativos apegados a normativa
- Incremento del porcentaje del índice de satisfacción a nivel delegacional
- Fomento del uso de los canales digitales (Portal, Mi Cuenta Infonavit, Kioscos)
- Creación de la cultura de atención con cita, para un menor tiempo de espera de los derechohabientes, acreditados y pensionados

1.6.3.1 Implementación del modelo de atención en el CESI



1.6.3.2 Metas Asesor Multi-habilidad

AÑO	META PRIMER SEMESTRE	META SEGUNDO SEMESTRE
2013	NO EXISTEN METAS PARA ATENCIÓN Y SERVICIO	
2014	NO EXISTEN METAS PARA ATENCIÓN Y SERVICIO	
2015	PROGRESIVA DEL 0 AL 50% DE LOS ASESORES	PROGRESIVA DEL 50 AL 90% DE LOS ASESORES
2016	90% DE LOS ASESORES	90% DE LOS ASESORES
2017	90% DE LOS ASESORES	90% DE LOS ASESORES
2018	100% DE LOS ASESORES	

1.6.3.3 Estandarización de procesos operativos apegados a normativa

- Las rutas que se utilizan para la estandarización de los procesos operativos apegados a normativa son:
- Intranet / Institucional / Normativa / Consulta de Normativa de Operación / Modelo de Operación de Atención y Servicios / Procedimientos / PR-SGAS-031
- Intranet / Áreas de Apoyo / Canales de Servicio / Áreas / Conocimiento del usuario / Proyecto Multicanal / Catálogo de servicios institucionales
- Intranet / Áreas de Apoyo / Canales de Servicio /

Información para asesores / Noticias y Guías

- Áreas de Apoyo / Canales de Servicio / Información para asesores / Capacitación

1.6.3.4 Estatus de problemas

- El principal problema al que nos enfrentamos en la Delegación radica en la solución de los casos que se crean a través de las plataformas ADAI y CRM, ya que en su mayoría se vence el nivel de servicio sin solución, ocasionando inconformidad del usuario. Esto, derivado de que las áreas responsables no resuelven en tiempo y forma de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

- Actualmente, los asesores FRONT (Multi-habilidad) no dependen jerárquicamente de los gerentes de atención y servicios en las delegaciones, lo que genera problemática administrativa (vacaciones, ausentismo, pases de entrada y/o salida).
- Reporte de fallas constantes en los sistemas (ADAI, CRM, OCI, ALS).
- Identificación de fallas u omisiones en procedimientos de las áreas sustantivas (defunción Mejoravit, altas / bajas de créditos en sistemas, migración de información, Crezcamos Juntos).
- Falta de personal para la atención en CESI en relación a la demanda de atención en Delegación, así como para el cumplimiento del Modelo de Atención
- Dependencia Jerárquica Delegados - Gerentes - Oficinas Centrales
 - El +1 de la Gerencia de Atención y Servicio es el Delegado
- Las funciones de los asesores en el CESI se basan en el Modelo de Atención en CESI. El personal es del área de Crédito
- La indicación para sus funciones se acuerda con el respectivo gerente de adscripción del asesor
- El asesor reporta a la Gerencia de Atención y Servicio, éste reporta al gerente del área adscrito
- La solicitud de vacaciones, permisos, cuestiones administrativas son autorizadas de manera operativa por el Gerente de Atención y Servicio y de manera sistemática por el Gerente de adscripción directa del asesor
 - Se reporta a oficinas centrales la operación y funcionamiento del CESI: las asignaciones de funciones al personal, el monitoreo del mismo y cuestiones de operación diaria del CESI.

Rol	Subdirección	Nombre	Puesto Nominal
Filtro	Crédito	José de Jesús Rodríguez Carmona	Analista Especializado B
Direccionador	Crédito	José de Jesús Rodríguez Carmona	Analista Especializado B
Promotor MA	Crédito	José de Jesús Rodríguez Carmona	Analista Especializado B
Asesor Front	Crédito	Alma Rosa Bernal Solís	Supervisor D
Asesor Front	Crédito	Angelica del Carmen Pérez Morones	Asistente C
Asesor Front	Crédito	Edgar Humberto Villegas Narvaez	Asistente C
Asesor Front	Crédito	Juana Margarita Dueñas Palma	Analista Especializado D
Asesor Front	Crédito	Francisco Javier Espinosa Sanchez	Asistente A
Asesor Front	Manpower	Evelyn Martha Patricia Milla Moreno	
Asesor Front	Manpower	Carla Teresa Martin del Campo Cortes	

Rol	Subdirección	Nombre	Puesto Nominal
Asesor Back	Crédito / proveedores	Miguel Alejandro Bautista Vargas	Auxiliar Especializado C
Asesor Back	Crédito / proveedores	Ma. del Carmen Badillo Badillo	Analista Especializado A
Asesor Back	Cartera / liq. autoseguro	Fernando Arias Badillo	Encargado Especializado C
Asesor Back	Cartera/liq. autoseguro	Humberto Venegas Rodríguez	Asistente C

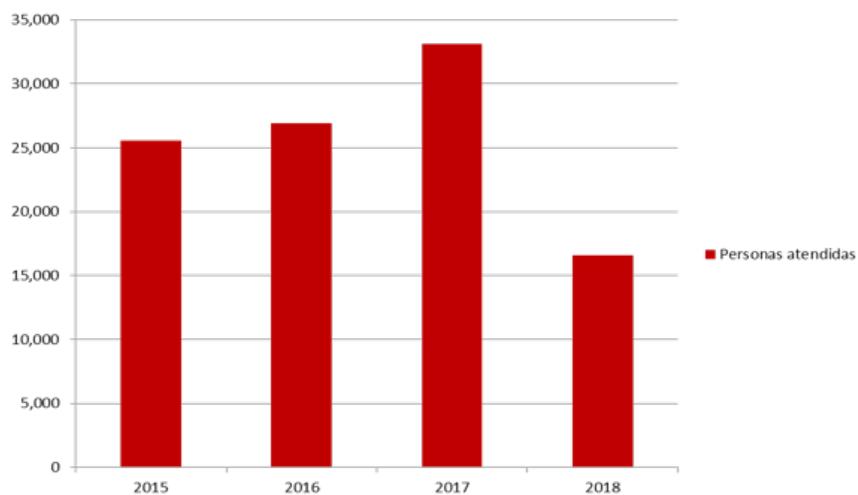
Funciones básicas

Término	Descripción
Filtro	Rol que puede ser ejecutado por diferente personal del CESI, cuyo objetivo fundamental es realizar la labor de patio, con el fin de agilizar la atención de los usuarios(a)
Direccionador (a)	Rol que puede ser ejecutado por diferente personal del CESI, responsable de identificar el servicio y/o trámite que desea realizar el usuario (a) brindándole un turno de atención.
Asesor (a)	Asesores que brindan atención a los acreditados, derechohabientes y pensionados, proporcionando los servicios descritos en el Catálogo Institucional de Servicios.
Responsable de Atención y Servicios	Personal de la Delegación, el cual, puede tener el rango de Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina responsable de garantizar una atención y servicio oportuno en los CESI.

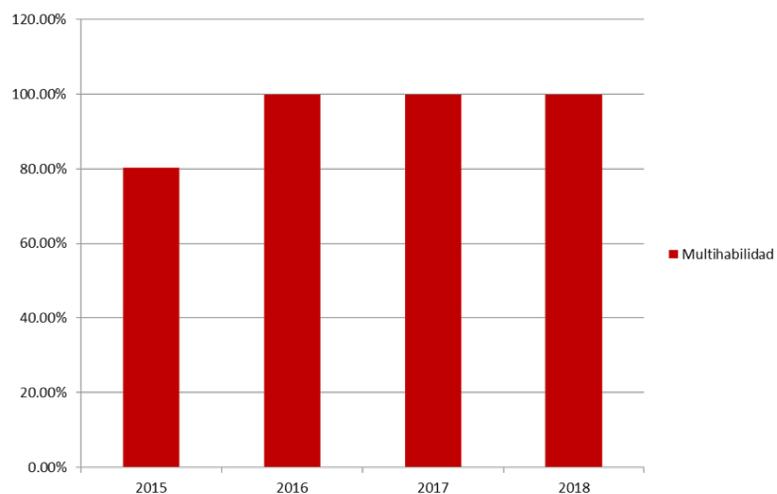
Resultados de Atención y Servicio

	2015		2016		2017		2018
	1 Sem.	2 Sem.	1 Sem.	2 Sem.	1 Sem.	2 Sem.	A la fecha
Personas atendidas	12,719	12,827	13,205	13,727	14,793	18,310	16,609
T.E.C/C	10.33	6.06	4.93	8.54	3.62	4.27	8.67
T.E.S/C	20.77	18.44	25.18	29.94	36.62	18.35	40.45
Multihabilidad	75%	85.60%	100%	100%	100%	100%	100%
Experiencia	89.60%	92.20%	91.30%	92.70%	91.80%	94.60%	94.50%
Resultado vs Meta	90%	96.70%	96.30%	98.30%	98.00%	100%	100%
Ranking Nac.	25	24	22	12	11	1	1

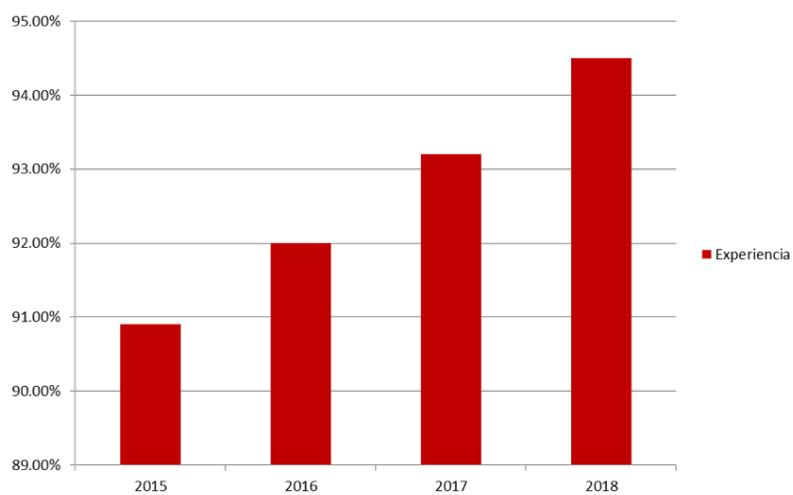
Personas atendidas



Multihabilidad



Experiencia



1.6.4 Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (Proyectos)

que presenten problemas críticos tanto físicos como sociales, generando integración social y revitalizando el entorno en el que habitan los acreditados.

1.6.4.1 Rehabilitación de barrios

El objetivo es aumentar el valor patrimonial y la calidad de vida en los desarrollos financiados por el Infonavit,

AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Numero de Desarrollos a Rehabilitar	2	1	1			
Población Beneficiada Habitantes	10,000	4,000	10,000			
Desarrollos	Infonavit Morelos, Municipio de Aguascalientes Ex Viñedos Guadalupe, Municipio de San Francisco de los Romo					



1.6.4.2 Salas de lectura

habitacionales, para proveer a los acreditados y sus familias de un espacio donde se fomente el hábito de la lectura y las actividades culturales.

Este programa tiene como objetivo la habilitación y activación de una sala de lecturas dentro de los conjuntos

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sala de Lectura						
Salas Habilitadas		1	2			1
Desarrollos	La Ribera, Municipio de San Francisco de los Romo San Gerardo, Municipio de Aguascalientes Urbivillas del Vergel, Municipio de San Francisco de los Romo La Florida, Municipio de Aguascalientes					



1.6.4.3 Lee con Infonavit

El Objetivo primordial es el de contribuir al esfuerzo nacional por regenerar el tejido social y la calidad de

vida, dando a los derechohabientes mayores oportunidades personales y profesionales a través del fomento a la lectura.

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Lee con Infonavit						
Número de Bibliotecas Familiares		272	258		375	
Desarrollos	Hacienda San Marcos, Morelos, Mirador de las Culturas, Villas de Nuestra Señora de la Asunción en el Municipio de Aguascalientes y varios Municipios mas.					



1.6.4.4 Pintemos México

Objetivo: Contribuir a la conservación del patrimonio de los acreditados y de las garantías del Infonavit en

conjuntos habitacionales deteriorados, mejorando la calidad de vida de sus habitantes

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pintemos México						
Numero Viviendas Pintadas	144	151				
Desarrollos	Infonavit Morelos, Municipio de Aguascalientes Buenavista, Municipio de Jesus Maria					



1.6.4.5 Recompensa Digital

Objetivo: Proveer a los acreditados que se encuentren al corriente en el pago de su crédito hipotecario, una tableta con servicio de Internet 3G vía tarjeta SIM, con el objetivo de apoyar uno de los compromisos del

Presidente de la República, el cual consiste en la disminución de la brecha digital existente en México y facilitar así el uso de las tecnologías de información.

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Recompensa Digital						
Tablet entregadas	190					
Desarrollos	Infonavit Morelos, Municipio de Aguascalientes Ex Viñedos Guadalupe, La Ribera en el Municipio de San Francisco de los Romo,					



1.6.4.6 Hipoteca con servicios cuota de conservación

Objetivo: Implementar el modelo de cobro de la cuota de conservación, a través de hipoteca en aquellos

desarrollos habitacionales, en donde el acreditado acepte de manera voluntaria adherirse a este programas.

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Cuota de Conservación						
Administrador	Créditos Inscritos		Desarrollo			
Bienestar Metropolitana	292		Paseos de San Antonio			
Consortio XLAPAK	63		La Hojarasca			
Eje de Abastos	562		Hacienda San Martin			
Inmuebles para ti	814		Viñedos del Sur			
Manuel Naguib Jureidini	14		Colinas SP			
Urbivilla del Vergel	84		Urbivilla			
Total	1,831					

1.6.5 Hogar a tu medida

El programa está orientado a brindar una solución de vivienda con instalaciones y dimensiones adecuadas, que contribuyan a mejorar significativamente la calidad de vida de derechohabientes que viven con discapacidad.

En Aguascalientes, se realizó un convenio de colaboración entre Gobierno del Estado, DIF Estatal e Infonavit el día 25 de agosto de 2015 para su difusión y atención.



1.6.6 Regeneración Urbana

En la Estrategia de Rehabilitación de Espacios y Regeneración de Unidades Habitacionales, se trabajara en conjunto con grupos vecinales para impulsar acciones comunitarias, enfocadas a rehabilitar los espacios públicos de las unidades habitacionales.

El pasado 31 de enero de 2018 se llevó a cabo reunión extraordinaria por parte de Comité de Bines Inmuebles del Municipio de Aguascalientes, donde se aprobó en comodato el predio a rehabilitar en Villas de Nuestra Señora de la Asunción sector estación.



1.6.6.1 Villas de Nuestra Señora

Propuesta	ubicación	N° de Viviendas	Población Beneficiada	Propiedad del Predio
Parque vecinal	Oriente	2,070	5,810	Municipio de Aguascalientes



1.6.6.2 Infonavit Morelos

En este desarrollo se pretende regenerar espacios recreativos y deportivos.

Propuesta	Ubicación	N° de Viviendas	Población Beneficiada	Propiedad del Predio
Regeneración de Parque existente	Sur-Oriente	3,760	13,776	Gobierno del estado



1.6.6.3 Foros y Cumbres de Vivienda

El Infonavit organiza desde 2009 el Foro Internacional de Vivienda Sustentable (FIVS) que en 2016 evoluciona a la Cumbre Infonavit. Este evento tiene como propósito fomentar el desarrollo y adquisición de vivienda en entornos sustentables, debatir sobre los procesos de cambio en las ciudades y evaluar los modelos urbanos hacia un plan integral de sustentabilidad. Asimismo, se abordan diversos temas relacionados con el desarrollo urbano y la vivienda con miras a alcanzar la

sustentabilidad. Cuenta con la participación de especialistas, investigadores y líderes de opinión nacional e internacional

En la Delegación se ha tenido la participación en 4 ocasiones de equipos de estudiantes de carreras de arquitectura, ingeniería y urbanismo que presentan sus proyectos ejecutivos de vivienda, participando en los Foros y Cumbres 24 equipos de estudiantes en Aguascalientes.



Registro de órdenes de verificación con el número de viviendas por paquete.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018*
ORDENES VERIFICACION	185	188	215	157	183	69
VIVIENDAS REGISTRADAS	3,979	4,723	7,649	9,829	5,033	2,148

1.6.7 Proveedores de Eco-tecnologías

Del periodo 2013 al 2018 se consolidó la vinculación de los proveedores de Eco-tecnologías con la Delegación a través de reuniones de trabajo, asesorías, capacitación y supervisiones de las sucursales.

Actualmente operan once proveedores en el estado.

Del 2013 a la fecha cuatro proveedores han retirado sus sucursales del estado.

PROVEEDORES DE ECOTECNOLOGIAS

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ACTIVOS	8	8	8	8	9	11
CANCELADOS	2		2			

VISITAS DE EVALUACION A SUCURSALES DE PROVEEDORES DE ECOTECNOLOGIAS				
	2015	2016	2017	2018
ENE				3
FEB				2
MAR		1	4	2
ABR	7		3	3
MAY	1	1	7	2
JUN	1		4	
JUL		1	3	
AGO			3	
SEP	1		3	
OCT			3	
NOV	1		3	
DIC			3	
TOTAL	11	3	36	12

1.6.8 Acreditados con Hipoteca Verde

A partir de marzo del 2017 se realizan visitas en sitio a los acreditados que han canjeado su vale de hipoteca verde para verificar el grado de satisfacción con el programa y el nivel de servicio de los proveedores contratados.

Estas visitas son por muestreo y a la fecha se contabilizan sesenta.

Se detecta un amplio conocimiento del programa y un nivel de satisfacción bueno entre los acreditados.

Visitas realizadas para verificar la satisfacción del acreditado

	ENE	FEB	MAR	ABR	MYO	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
2017			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2018	4	4	4	4	4							

1.6.9 Área Jurídica

1.6.9.1 Gerencia Jurídica 2013-2018

1.6.9.1.1 Atención a Juicios

Del periodo 2013 al 2018, en la Gerencia Jurídica se atendieron 9,135 expedientes en los que estuvieron involucrados los intereses del Instituto.

Los juicios abarcaron Derecho Laboral, Civil, Mercantil y Penal. De la cifra anterior, 5,465 fueron enviados a

archivo definitivo, lo cual establece que se han concluido satisfactoriamente, velando siempre por los intereses del Infonavit.

Se han dado de alta 2,982 juicios durante este periodo y a la fecha quedan por despachar 668 juicios. No se omite mencionar, que dichos procesos siguen siendo atendidos de manera oportuna, con la encomienda de coordinar esfuerzos con las autoridades para una pronta solución.

Año	ALTA MATERIA CIVIL/MERCANTIL	ALTA MATERIA LABORAL	ALTA MATERIA PENAL	BAJA MATERIA CIVIL/ MERCANTIL	BAJA MATERIA LABORAL	BAJA MATERIA PENAL
2013	Se dieron de alta 1201 juicios civil/mercantil, penal y laboral, mismos que recibió la administración actual y atendió durante el periodo señalado, asuntos que derivan del ciclo comprendido del 2012 a años anteriores.			Se dieron de baja 3426 juicios en materia civil/mercantil, penal y laboral, mismos que recibió la presente administración y derivaban de juicios originados del 2012 a años anteriores.		
2014	43	333	00	11	485	04
2015	68	433	05	78	419	02
2016	85	359	04	63	525	00
2017	83	234	02	17	392	00
2018	33	99	00	10	33	00
JUICIOS POR MATERIA 2014-2018	312	1458	11	179	1904	06

RESUMEN DE ASUNTOS JURIDICOS EN MATERIA CIVIL/MERCANTIL, LABORAL Y PENAL CONTEMPLADOS EN LA DELEGACION EN EL PERIODO 2013-2018	
JUICIOS DADOS DE ALTA	2,982
JUICIOS DADOS DE BAJA	5,465
JUICIOS EN TRAMITE ACTUAL	688
JUICIOS ATENDIDOS	9,135

1.6.9.2 Firma de convenios

De 2013 a 2018 a través de esta Gerencia Jurídica, se celebraron entre otros, 09 convenios Interinstitucionales, mismos que se encuentran bajo guarda y custodia de esta Gerencia, sin dejar a un lado su registro en el sistema de gestión de poderes.

Dichos convenios coinciden en la promoción de los productos de crédito del Instituto, regularización y mediación en conflicto de intereses previos a un juicio relacionado a cartera vencida y lo más importante, velar por los intereses en favor de los derechohabientes.

CONVENIOS BAJO RESGUARDO DE JURIDICO y EMPATADOS EN EL SISTEMA DE CONVENIOS					
2013	2014	2015	2016	2017	2018
00	02	02	00	03	02
	* Convenio entre INFONAVIT Y SNTSS, destinado a la difusión para tramitación de créditos hipotecarios a favor de la derechohabencia	*Convenio entre el INFONAVIT Y Poder Judicial del Estado, destinado a la solución de conflictos judiciales vinculados a cobranza.		*Convenio entre INFONAVIT y NISSAN MEXICANA SA DE CV; destinado a brindar asesoría para la originación de créditos a favor de la derechohabencia	*Convenio Marco de coordinación y colaboración para el fomento y mejoramiento de la vivienda en el Estado, celebrado entre Gobierno del Estado, los municipios y el INFONAVIT
	*Convenio entre INFONAVIT y el Municipio de Aguascalientes, destinado a la colaboración para el pago de predial respecto adeudo mayor a 5 años.	*Convenio entre INFONAVIT, DIF estatal Y Gobierno del Estado, destinado a viviendas acordes a las necesidades para personas con discapacidad.		*Convenio entre INFONAVIT, IVSOP y CANADEVI; destinado a la promoción de adquisición de viviendas nuevas.	*Convenio de Colaboración entre el INFONAVIT y el IMSS, destinado a la asesoría para la originación de créditos a favor de la derechohabencia
				*Convenio INFONAVIT-IVSOP; destinado a establecer bases de colaboración para el programa "INFONAVIT TU PROPIA OBRA"	

RESUMEN DE CONVENIOS BAJO RESGUARDO DE LA GERENCIA JURÍDICA Y CONTEMPLADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS POR PARTE DE LA DELEGACIÓN EN EL PERIODO 2013-2018

TOTAL	09
--------------	-----------

1.6.10 Enlace y Gestión

1.6.10.1 Firma de convenios

En el periodo de enero de 2013 a mayo de 2018, la Comisión Consultiva Regional del Infonavit realizó 65 reuniones ordinarias, así como 10 extraordinarias.

En el pleno de las sesiones celebradas se aprobaron más de 40 acuerdos trascendentes para el Instituto, los trabajadores y desarrolladores inmobiliarios, así como para el Sector Gobierno.

Algunos de los contenidos de los acuerdos son:

- Modificación del Código Municipal de Aguascalientes.
- Inventario de Vivienda Abandonada financiada por el INFONAVIT.
- Firma de convenio con dependencias del Gobierno del Estado para abatir la Cartera Vencida.
- Solicitar a la Fiscalía del Estado atención y solución de denuncias por fraudes a derechohabientes.
- Propuesta al Congreso del Estado, así como al Ejecutivo Estatal, para la creación de un Fondo Tripartita para subsidio adicional al contemplado por la CONAVI en los últimos cuatro años.
- Levantar denuncia ante la PGR por uso de marca y productos del Infonavit de manera ilícita.
- Incorporación del Infonavit al "Comité Interinstitucional" de Fallas y Grietas Geológicas.
- Hacer gestiones ante la CONDUSEF para que a los deudores solo se les inmovilice el equivalente de la deuda y no todas las cuentas.

- Solicitud de Sustitución de Garantía a derechohabientes que se han visto afectados por viviendas en mal estado.
- Revisar las tasas de interés de los trabajadores que ganan hasta 4 UMA.

Las sesiones de la Comisión Consultiva Regional del Infonavit, se han caracterizado porque sus integrantes actúan como representantes del Instituto ante órganos de gobierno. Las sesiones de la Comisión, son una oportunidad para reflexionar, para aportar y acordar acciones concretas para llevar adelante los temas y preocupaciones de acreditados, pero también los planes y programas del Infonavit.

Durante el periodo 2013 a 2018, se han puesto en marcha diversos proyectos como parte de la Agenda Estratégica, teniendo como finalidad principal, contribuir a que las áreas y la delegación en general cumplan con las metas que se han fijado.

Algunos de los Proyectos y Programas que se han impulsado desde la agenda estratégica son:

- Concursos de FIVS.
- Actualización del atlas de riesgo y fallas geológicas del estado de Aguascalientes.
- Difundir los programas y las políticas del instituto tanto en las cámaras empresariales, colegios de profesionistas, así como en las empresas de la entidad.

- Mantener una constante presencia en los medios de comunicación con el fin de informar a la población sobre programas y acciones en favor de los derechohabientes.
- Promover el uso de las herramientas tecnológicas diseñadas para empresas y para derechohabientes.
- Dar seguimiento a los proyectos que el Infonavit ha implementado en colaboración con el gobierno del estado.
- Que el Infonavit esté presente en forma constante en el sector empresarial, con los trabajadores y el propio gobierno en sus tres órdenes.

1.6.11 Recuperación de viviendas

Se han realizado las siguientes acciones para la recuperación de viviendas abandonadas por los acreditados e invadidas por terceras personas.

- Operativos de verificación y desalojo en los siguientes fraccionamientos: Pasos de San Antonio, Claustros de Loma Dorada y en Villas de Nuestra Señora de la Asunción.
- Trabajo con el Poder Judicial del Estado para la recuperación de las viviendas y abatir la cartera vencida trabajo.
- Instituciones y dependencias que participaron en desalojo de viviendas invadidas.



En los meses de noviembre y diciembre de 2017, se llevaron a cabo una serie de operativos con la intención de recuperar viviendas que estaban invadidas y que habían sido abandonadas por acreditados del Infonavit.

Estos operativos resultaron exitosos y fueron vistos de manera muy positiva por los vecinos que viven en los fraccionamientos en los que se llevó a cabo la recuperación de viviendas.

En los operativos participaron dependencias del gobierno Federal, del Gobierno del Estado y el Ayuntamiento de Aguascalientes, así como las empresas CAASA y CFE.

Para efectuar estos operativos se contó con un trabajo de preparación amplio que incluyó un cruce de información, visitas previas para verificar los domicilios y la ejecución de los operativos.

Para la realización de estas tareas, se organizaron diversas reuniones de trabajo coordinadas por la Secretaría del Trabajo y el Infonavit.

Muestra de la información que se preparó previo a los desalojos.





RESUMEN DEL OPERATIVO CONJUNTO EN EL FRACC. PASEOS DE SAN ANTONIO MARTES 7 DE NOV.



Por parte de Policía Estatal se brindó seguridad periférica a 52 personas, de la PGR, Fiscalía del Estado, Policía Municipal, CFE y CAASA que participaron en el operativo. Se realizó la coordinación de las casas revisadas con el trabajo de los reconocimientos previos e información recabada, sobre el recorrido se detuvieron 3 personas por faltas administrativas.

Por parte de CFE;

- 03 Ilícitos con 11 verificados.
- 31 Cortes de servicio.
- 45 Desconexiones por falta de pago con 2 o mas adeudos.
- 11 Calles recorridas
- 99 Servicios asegurados.

Por parte de CAASA;

- 11 Calles recorridas.
- 99 Servicios verificados asegurados.



PERSONAS DETENIDAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS DURANTE EL OPERATIVO CONJUNTO MARTES 7 DE NOV.



SERGIO LIMÓN GUERRERO 19 AÑOS



JULIO LÓPEZ MANA 42 AÑOS

Orden de Aprehensión



CALLES Y VIVIENDAS REVISADAS FRACC. PASEOS DE SAN ANTONIO MIÉRCOLES 8 DE NOV.



VIVIENDAS REVISADAS FRACC. PASEOS DE SAN ANTONIO JUEVES 9 DE NOV.



CALLE SASSARI No. 116 Int D

CALLE PERUSA (SIN No. VISIBLE)

1.6.12 Trabajo con el poder judicial

La Delegación ha trabajado de manera coordinada con el Poder Judicial con el fin de acelerar los procesos judiciales, agilizando en la recuperación de las viviendas.



1.6.13 Presencia del Infonavit en la Sociedad

1.6.13.1 Cámaras empresariales

En el periodo 2013 a 2018, se profundizó la presencia con las Cámaras Empresariales CMIC, CANACO,

COPARMEX, CANACINTRA, CANADEVI, CETEC, así como las dirigencias sindicales de la CROC, CROM y LA CTM, teniendo como resultado un importante número de convenios firmados.



1.6.13.2 Empresas

Desde el mes de enero de 2013 la Delegación se dio a la tarea de establecer comunicación con empresas nacionales y extranjeras, como FLEXTRONICS, NISSAN, JATCO, UNIPRES, participando en Ferias de Seguridad Social y en otros casos con la instalación de módulos de atención.



1.6.13.3 Presencia en las instituciones de Educación Superior

En los últimos 4 años, la Delegación ha realizado un trabajo continuo con las Instituciones de Educación Superior (Tecnológico de Aguascalientes,

Universidad Autónoma de Aguascalientes, Universidad Cuahtémoc, Tecnológico de Monterrey y Universidad del Valle de México, entre otras).



De igual forma ha realizado un amplio trabajo de comunicación y coordinación con el Gobierno del Estado, Ayuntamientos de la Zona Conurbada, así como las delegaciones federales en Aguascalientes.

1.6.13.4 Presencia del Infonavit en la Sociedad (sector público)

Durante el periodo que se ha señalado, la Delegación ha realizado una muy importante labor de comunicación y coordinación con el Gobierno del Estado, con los Ayuntamientos así como con las delegaciones federales, todo en beneficio del Instituto y de la sociedad.



1.6.14 Convenios firmados

A continuación se muestra el resumen de convenios firmados con distintas Instituciones, dependencias, Organismos, Cámaras y Consejo Empresarial, Universidades y Gobierno del Estado.

Tipo de convenio	Instituciones (es)	Objetivo
Coordinación de Acciones	CANACO SERVYTUR (2015)	Establecer lazos de coordinación entre las partes.
Colaboración	COLEGIO DE NOTARIOS (2015)	Promover los programas entre socios afiliados y sus trabajadores
Colaboración	INFONAVIT-GOBIERNO DEL ESTADO (DIF) (2015)	Impulsar el programa "HOGAR A TU MEDIDA #
Colaboración	INFONAVIT-PODER JUDICIAL DEL ESTADO (2015)	Fortalecer el trabajo de Mediación solicitado por el INFONAVIT.
Colaboración	INFONAVIT-NISSAN MEXICANA (2017) " Programa Grandes Empleadores"	Atender a trabajadores de la empresa en sus propias instalaciones.
Colaboración	CONSEJO EMPRESARIAL TEXTIL Y DE CONFECCIÓN (2017)	Promover los programas y los productos entre sus afiliados.
Coordinación de Acciones	INFONAVI-CMIC (2017)	Resolver los problemas de las empresas y difundir programas.

Tipo de convenio	Instituciones	Objetivo
Colaboración	CANACINTRA-INFONAVIT (2014)	Promover los programas en las empresas afiliadas.
Colaboración	INFONAVIT-INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES (2014)	Promover los productos y servicios del Infonavit.
Colaboración	INFONAVIT-CMIC. (2014)	Establecer servicios integrales entre las instituciones.
Colaboración	CONAVI, CANADEVI, INFONAVIT E IVSOP. (2014)	Poner en marcha esquema tripartito de subsidio.
Colaboración	INFONAVIT y el SNTSS (2014)	Facilitar el trámite de créditos a trabajadores del IMSS.
Coordinación...(MARCO)	INFONAVIT-GOBIERNO DEL ESTADO (IVSOP) (2014)	Ofrecer esquemas y productos financieros en beneficio de las dos instituciones.
Colaboración	EL AYUNTAMIENTO DE AGUASCALIENTES Y EL INFONAVIT. (2014)	Facilitar el pago del predial a los derechohabientes del INFONAVIT.

Tipo de convenio	Instituciones.	Objetivo
Convenio de Colaboración	INFONAVIT-ANPU (2017)	Impulsar programas de asesoría, difusión e investigación.
Convenio de colaboración	CONAVI, NFOONAVIT-GOBIERNO DEL ESTADO, (IVSOP) CANADEVI (2017)	Impulsar de manera conjunta el Fondo Tripartita para complementar subsidio segundo semestre del año.
Convenio de Colaboración	INFONAVIT-UNIVERSIDAD AUTONOMA DE AGUASCALIENTES (2017)	Apoyar programas de difusión e investigación relacionados con la vivienda y el desarrollo urbano.
Convenio MARCO de Colaboración	GOBIERNO DEL ESTADO, MUNICIPIOS CMIC, CANADEVI E INFONAVIT (2018)	Fomentar el mejoramiento de la vivienda de manera conjunta ..
Convenio de colaboración	INFONAVIT y la DELEGACIÓN DEL IMSS (2018) " Programa Grandes Empleadores"	Atender a los derechohabientes del IMSS en su propio centro de trabajo
Convenio de colaboración.	C INFONAVIT-GOBIERNO DEL ESTADO (IVSOP) (2018)	Apoyar y subsidiar el programa " Infonavit Tu Propia Obra"

1.6.15 Área Administrativa

La Gerencia de Administración está a cargo de Coordinar y Supervisar las acciones relativas al control administrativo de los recursos humanos y materiales, vigilando la difusión y apego a las Normas, Procedimientos,

Lineamientos y Políticas, para dar cumplimiento a los objetivos Institucionales.

En el periodo del 2013 al 2018, la Delegación Aguascalientes ha contado con el trabajo y compromiso de los siguientes delegados.

Periodo	Nombre delegado
07.05.2010-02-05-2014	Mario Enrique Gutiérrez Contreras
02.05-2014-a la fecha	Mario Antonio Guevara Palomino

CESI	Dirección
Aguascalientes	Av. Las Américas 1701 Int D-50 Fracc. El Dorado Aguascalientes, Ags. Cp.20235

1.6.16 Clima laboral

En el año 2012 la Delegación de Aguascalientes se encontraba en el penúltimo lugar en el Ranking de Delegaciones en cuanto a los resultados de la encuesta de Clima Laboral (Great Place to Work); es a partir del 2013 que trabajando en conjunto Administración-Sindicato, se logró llegar a acuerdos importantes a favor de los trabajadores y el Instituto, creando un ambiente de mayor confianza y de mutuo apoyo.

Asimismo, y a favor de la mejora en el Clima Laboral (contando siempre con el apoyo y la orientación de la Gerencia de Clima Laboral de oficinas de apoyo), se elaboró el PLAN DE ACCIONES DE MEJORA (PAM), aplicándolo en forma semestral, el cual tiene como objetivo establecer las acciones que disminuyan las brechas en las "Dimensiones y Competencias" que han resultado con más baja puntuación, como ejemplo:

- Reuniones Informativas
- Actividades de Responsabilidad Social
- Rifas Pro compañeros damnificados por el Sismo de septiembre de 2017

Reuniones Informativas

Llevar a cabo reuniones mensuales con el personal, denominadas "Reuniones Mensual de Resultados", para informar al personal del avance en metas y objetivos de las áreas de la delegación; así mismo se informa acerca de asuntos y noticias importantes, tanto internas como externas, que son relevantes para la delegación e impactan en forma directa o indirectamente al logro de los objetivos. Asimismo, y aprovechando estas reuniones al finalizar las mismas se lleva a cabo un convivio de festejos de cumpleaños, aniversarios, logros de los compañeros, noticias personales importantes y trascendentes para su vida personal y laboral y reconocimientos al personal.



Actividades de Responsabilidad Social

Dichas actividades tienen como objetivo unir a todo el personal de la Delegación en la consecución de un objetivo de ayuda y beneficio para los más necesitados.

Como la entrega de ropa y Juguetes en Cumbres II, colonia popular de Aguascalientes.



Actividades de Responsabilidad Social

Dichas actividades tienen como objetivo unir a todo el personal de la Delegación en la consecución de un

objetivo de ayuda y beneficio para los más necesitados.

Como la entrega de ropa y Juguetes en Cumbres II, colonia popular de Aguascalientes.



Entrega de Roscas de Reyes en colonias populares de Aguascalientes



Rifas Pro compañeros damnificados por el Sismo de septiembre de 2017

En apoyo a los compañeros cuyas viviendas sufrieron daños por el sismo de septiembre de 2017, se llevó a

cabo una rifa y se depositó lo recaudado, 18,000.00 pesos, en la cuenta que se apertura por la Coordinación de Recursos Humanos, encargada de hacer llegar los recursos al trabajador beneficiado.



Todas estas acciones y otras más han permitido que la Delegación vaya obteniendo mejores resultados en las encuestas de Clima Laboral, como se muestra en la siguiente tabla de resultados de encuesta de Clima

Laboral 2012-2017, que en términos generales se mantiene en el promedio de los resultados a nivel institucional.

ÁREA	ÍNDICES DE LA ENCUESTA					
	2017	2016	2015	2014	2013	2012
DELEGACIÓN AGUASCALIENTES	86%	85%	80%	85%	86%	76%
% Clima Laboral Infonavit	85%	85%	86%	84%	86%	

En el periodo 2013 - 2018 se mantiene entre el 84 y 86%, siendo que en 2015 llega apenas al 80%

1.6.17 Negociaciones Administración-Sindicato

Al considerarse una de mejores instituciones para trabajar, por sus sueldos y prestaciones, así como por sus condiciones de trabajo, tecnología de nueva generación y capacitación de primer nivel, las vacantes en el Instituto son muy escasas, únicamente se generan en los retiros voluntarios y es ahí donde se contrata personal a pie de rama; al no existir vacantes, las oportunidades de ascender son pocas o nulas, por lo que para motivar al personal se han llegado a acuerdos Administración-Sindicato en la mejora de sus sueldos, al considerar alternativas como las que a continuación se mencionan:

1.- En diciembre de 2014, tras la liquidación de 8 trabajadores que aceptaron adherirse al Programa de Retiro Voluntario, se llevó a cabo la contratación de igual número de plazas Sindicalizados a pie de rama, considerando que el costo mensual de la nómina de los 8 trabajadores sindicalizados que se pre jubilaron y/o jubilaron fue de 153,757.71 pesos y el costo de las contrataciones a pie de rama representaban 84,066.48 pesos mensuales, lo que permitió contemplar economías en la plantilla del personal sindicalizado por 69,691.23 pesos, de este importe se autorizó, después de las gestiones realizadas con el sindicato, que se utilizaran 35,426.21 pesos, para incentivar a los trabajadores que tuvieran más bajo sueldo con el incremento correspondiente a 1 nivel dentro del tabulador 4x4., con lo cual se beneficiaron 28 trabajadores cubriendo a todos los Asistentes, Analistas, Analistas Especializados y hasta Encargados B.

2.- En diciembre de 2016, la Junta Federal No. 24 resuelve a favor del Instituto en el caso del Juicio por demanda interpuesta por un trabajador, quien al momento de su retiro ostentaba el cargo de “Encargado C” con un sueldo en su fecha de baja (21 de octubre de 2011) de 25,310.16 pesos. Por lo que en negociación llevada a cabo con el sindicato y expuesta a la Coordinación de Recursos Humanos, se autorizó actualizar el sueldo a la fecha de la propuesta pasando a 30,820.16 pesos y dividir dicho sueldo en 2 partes de 14,694.45 pesos cada una, llegando al acuerdo de contratar una persona No sindicalizada por parte del Delegado y optando el Sindicato por no contratar, si no de nueva cuenta favorecer con ese importe a los trabajadores con menor salario; en esta ocasión fueron 18 los trabajadores beneficiados desde Asistentes hasta Analista Especializado C.

Estas acciones ayudaron a retribuir a los trabajadores que no contaban con incrementos desde hacía ya más de 5 años, reconociendo su productividad y empuje laboral, propiciando además una mejora en el clima laboral, al verse incentivados.

1.6.18 Personal contratado por Outsourcing y Semillero

Actualmente la delegación cuenta con 5 personas contratadas por honorarios por medio de la empresa Manpower Group, al cumplir con los requisitos de contratación, conocimientos técnicos y escolaridad, para cubrir los proyectos de Subcuenta de Vivienda, Cobranza Fiscal e Indicios de Evasión en el Área de Recaudación Fiscal.

Se cuenta con 1 estudiante de la Carrera de Contador Público en el Programa Semillero, misma que cuenta con reconocimientos por obtener en forma constante mejor promedio de su carrera.

Instituto, conocer los resultados financieros de las Delegaciones y desarrollar estrategias que permitan mejorar la gestión en las mismas; se generan Estados Financieros por Delegación, lo que permite contar con información para evaluar su desempeño financiero.

1.6.19 Modelo Financiero en Delegaciones

En el Diario Oficial de la Federación de marzo de 2015, se modificó la estructura orgánica del Infonavit; uno de los cambios más importantes fue que las Gerencias Administrativas en las delegaciones se transformarían en Gerencias de Planeación Financiera. El modelo tiene el objetivo de mejorar la gestión financiera del

La metodología de evaluación incluye cuatro indicadores autorizados por el Comité de Auditoría y el Comité de Delegados, y forman parte del sistema de metas y compromisos del Instituto por un total de 7 puntos.

Se considerará el promedio de los indicadores de cada Delegación, correspondientes a los ejercicios de los 2 años anteriores al año que es valorado.

Indicador	Puntos
Índice de Eficiencia del GAOV sobre Cartera Neta	2.5
Índice de Eficacia del GAOV sobre Activos Productivos	2.5
Índice de Cobertura de Cartera Total (ICCT)	± 1.0
Índice de Resultado Neto sobre Cartera Neta (RN/CN)	± 1.0
Puntos totales	5.0 ± 2.0

1.6.20 Comportamiento de la Delegación a partir del Ejercicio 2014

INDICADORES FINANCIEROS

5	2014 2.0 Puntos adicionales de 2015 en adelante Ponderación 7 puntos
2014	1.50
2015	6
2016	7
2017	7
mar-18	5

En el ejercicio 2018, el indicador Rendimiento Neto sobre la cartera Neta es menor a la meta; el reto de la Delegación es mejorar este indicador, disminuir los gastos e incrementar los ingresos.

1.6.21 Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV)

La delegación ha cumplido con el ahorro en GAOV, del presupuesto anual a pesar de que desde 2016 las partidas se vieron reducidas del 20% al 50%, trabajando

con eficiencia los recursos y administrando las partidas presupuestales sin dejar de dotar a las áreas de las herramientas necesarias para cumplimiento de los objetivos y de los indicadores financieros.

1.6.21.1 Activos fijos

En agosto del 2017, se renovó y amplió el parque vehicular de la Delegación, lo que permitirá dotar a las áreas con el transporte requerido para sus gestiones fuera de la Delegación.

No. OINVENTARIO33-0233281	MARCA	MODELO	UBICACIÓN
33-0203797	NISSAN TSURU GSII	2013	DELEGACION Y CESI
33-0203798	NISSAN TSURU GSII	2013	DELEGACION Y CESI
33-0216171	PEUGEOT PARTNER	2017	DELEGACION Y CESI
33-0212994	NISSAN NP 300	2016	DELEGACION Y CESI
33-0233277	FORD ESCAPE	2018	DELEGACION Y CESI
33-0233279	FORD RANGER	2018	DELEGACION Y CESI
33-0233278	FORD FIGO	2018	DELEGACION Y CESI
33-0233280	FORD FIGO	2018	DELEGACION Y CESI
33-0233281	FORD FIGO	2018	DELEGACION Y CESI

De igual manera se dotará al personal que atiende los kioscos externos y que ofrecen un canal de información a los usuarios.

INVENTARIO	PLAZA	UBICACION
33-0220524	AGUASCALIENTES	H. AYUNTAMIENTO DE AGUASCALIENTES
33-0220533	AGUASCALIENTES	CESI AGUASCALIENTES
33-0220528	AGUASCALIENTES	CASA AGUASCALIENTES

1.6.21.2 Renovación Tecnológica

Después de 10 años de no renovación del equipo de cómputo y 8 años aproximadamente de no renovarse la Red de Comunicación, finalmente en octubre de 2017 se renueva dicho Equipo (Laptop y PC's) así como el Software e impresoras, pantallas, proyectores, escáner medios alternos y la dotación de una impresora de alta capacidad para medios alternos. De igual forma

se renovó el circuito cerrado de TV, con equipo de alta resolución y cámara exterior; se renovó asimismo el equipo de no interrupción de energía para el equipo de cómputo.

En Marzo 2018 se renovó la telefonía digital VoIP (voz por IP), colocando nuevamente a la Delegación en la vanguardia de equipamiento, lo que había quedado pendiente en ejercicios anteriores.

RENOVACION TECNOLOGICA

42 EQUIPOS DE ESCRITORIO

**ACTUALIZACION DEL SISTEMA OPERATIVO DE
WINDOWS VERSION 7 A VERSION 10 Y OFFICE 2016**

24 EQUIPOS LAPTOP

8 EQUIPOS MULTIFUNCIONAL

1 IMPRESORA MEDIOS ALTERNOS

1 MINIPRINTER MEDIOS ALTERNOS

1 ESCANER MEDIOS ALTERNOS

2 PANTALLAS SALA DE JUNTAS

2 PROYECTORES SALA DE JUNTAS

1 KIOSCO ENCUESTAS

3 KIOSCOS DE PEDESTAL

**CESI INFONAVIT, AYUNTAMIENTO Y
CASA (DESPACHO COBRANZA
ESPECIALIZADA)**

RENOVACION TELEFONIA VoIP (VOZ-IP)

2 EQUIPOS MARCA CISCO MODELO ELITE

**INSTALACION DE LA APLICACIÓN JABBER
PARA INTERACCIONAR CON EL EQUIPO
TELEFONICO DE ESCRITORIO Y CHAT DE
USUARIOS.**

54 EQUIPOS MARCA CISCO MODELO OPERATIVO

12 EQUIPO MARCA CISCO MODELO TACTICO

RENOVACION EQUIPO CCTV

1 RECEPTOR CCTV

SUSTITUCION DE EQUIPO DE CIRCUITO CERRADO DE TV

6 CAMARAS DOMO

1 CAMARA EXTERIOR

RENOVACION DE TECNOLOGIA EN LA RED INSTITUCIONAL EN DELEGACION

**CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES, MEJORANDO LA
1 CONECTIVIDAD POR FIBRA OPTICA. INSTALACION DE NUEVOS ROUTER PARA VOZ Y DATOS.
AMPLIACION DE ANCHO DE BANDA.**

SUSTITUCION DE EQUIPO DE RESPALDO DE RED ELECTRICA (NO-BREAKE, UPS)

1 UNIDAD DE NO-BREAKE MARCA APC DE 20 KVAS

1.6.21.3 Procedimiento de baja de equipo obsoleto

VENTA EQUIPO OBSOLETO A USUARIO FINAL

14 EQUIPOS DE ESCRITORIO MARCA LENOVO
21 EQUIPOS LAPTOP MARCA LENOVO

EQUIPO OBSOLETO SOBRANTE PARA VENTA USUARIOS, DONACIONES O CHATARRA

22 EQUIPOS DE ESCRITORIO MARCA LENOVO
7 EQUIPOS LAPTOP MARCA LENOVO, R61, T60, R400
7 EQUIPOS MULTIFUNCIONALES MARCA LEXMARK
1 IMPRESORA T630 MARCA LEXMARK
2 PROYECTORES MARCA EPSON

1.6.22 Retos

Uno de los asuntos pendientes es la conciliación de saldos deudores contables a cargo de las delegaciones, derivados de la centralización contable en el año 2003; la última información recibida de parte de la Gerencia

de Conciliación Contable fue la correspondiente a mayo de 2015, arrojando la siguiente información en la partida de Deudores, la cual en su mayoría corresponde a los Saldos derivados a Créditos Cancelados.

Cta Contable	Concepto	Importe
1502220001	CREDITOS CANCELADOS	7,284,968.69

Fuente Delegación de Aguascalientes, expresa el importe en pesos.

Actualmente la Gerencia de Conciliación Contable está diseñando un programa vía WorkFlow para darle seguimiento a los saldos contables, responsabilizando a cada área en el tramo de control que les corresponde, hasta su cancelación total.

1.7 Archivos

Cabe mencionar que a partir del ejercicio 2017 se dejó de rentar la bodega con la que contaba la Delegación para la salvaguarda y custodia de archivo y de mobiliario obsoleto, al enviar todo el archivo existente por medio de la empresa Docsolutions a la CDMX y vendido o donado el activo fijo obsoleto; la renta significaba un costo anual de 50,000.00 pesos.



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
2.	DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA	73
2.1	Información General de la Delegación Baja California	73
2.2	Organigrama	73
2.2.1	Organigrama de la Delegación Baja California (vigente a mayo 2018)	73
2.2.2	Organigrama de la Gerencia Administrativa	74
2.2.2.1	Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Administración	74
2.2.2.2	Funciones según Organigrama de la Gerencia de Administración	75
2.2.3	Organigrama de la Gerencia de Crédito	75
2.2.3.1	Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Crédito	76
2.2.3.2	Funciones según Organigrama de la Gerencia de Crédito	76
2.2.4	Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal	77
2.2.4.1	Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal	77
2.2.4.2	Funciones según Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal	78
2.2.5	Organigrama de la Gerencia de Cobranza	78
2.2.5.1	Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Cobranza	78
2.2.5.2	Funciones según Organigrama de la Gerencia de Cobranza	79
2.2.6	Organigrama de la Gerencia Técnica y responsable del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)	79
2.2.6.1	Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia Técnica y responsable Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)	80
2.2.6.2	Funciones según Organigrama de la Gerencia Técnica y responsable Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)	80
2.2.7	Organigrama de la Gerencia Jurídica	80
2.2.7.1	Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia Jurídica	81

No.	TEMA	Página
2.2.7.2	Funciones según Organigrama de la Gerencia Jurídica	81
2.3	Evaluaciones Anuales de la Delegación	81
2.4	Resultados de los CESI de la Delegación	81
2.4.1	Colocación de Créditos Hipotecarios y “Mejoravit”	81
2.4.1.1	Histórico en Números de Crédito Otorgados	82
2.4.2	Dependencia Jerárquica: Delegados-Gerentes-Oficinas Centrales	83
2.5	Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificadores, Notarios Públicos, y con Gobiernos Estatales y Municipales	84
2.5.1	Interacción con los Desarrolladores	84
2.5.2	Interacción con Unidades de Valuación	84
2.5.3	Interacción con los Verificadores de Obra	85
2.5.4	Interacción con Gobiernos Estatales y Municipales	85
2.6	Acciones Relevantes	85
2.6.1	Gerencia Jurídica	85
2.6.1.1	Convenio de Colaboración entre Infonavit, Ayuntamiento de Tijuana en Baja California, y Fundación Hogares I.A.P	85
2.6.1.2	Convenio de Colaboración entre Infonavit y Grandes Empleadores	86
2.6.1.3	Convenio RUV Tijuana	86
2.6.1.4	Convenio Específico de Colaboración para la Vinculación e Intercambio de Información	87
2.6.1.5	Cruz Roja Mexicana	87
2.6.2	Gerencia de administración	88
2.6.2.1	Administración de Bienes Inmuebles	88
2.6.2.2	Recursos en Tecnologías de la Información	88
2.6.2.3	Administración de Recursos Materiales	89
2.6.2.4	Recursos Humanos	91
2.6.3	Gerencia de Crédito	93
2.6.3.1	Producto “Mejoravit”	93
2.6.3.2	Programa Hogar para tu Familia a Trabajadores Estatales y Municipales	93
2.6.3.3	Procedimiento de Adhesión a proveedores “Mejoravit”	94
2.6.3.4	Programa “Arrendavit”	94

No.	TEMA	Página
2.6.3.5	Fortalecimiento al proceso de Originación de Crédito	94
2.6.3.6	Programa “Hogar a tu Medida”	94
2.6.3.7	Incremento en montos de crédito	94
2.6.3.8	Programa “Grandes Empleadores”	95
2.6.3.9	Proyecto de Recuperación de Expedientes Hipotecarios en Rezago Histórico	95
2.6.3.10	Programa “Cambiavit”	96
2.6.4	Gerencia de Recaudación Fiscal	96
2.6.4.1	Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda	96
2.6.4.2	Programa “Crezcamos Juntos”	97
2.6.4.3	Portal y Aplicación “Mi Cuenta Infonavit ” (MCI)	97
2.6.4.4	Creación de la plaza de Supervisor de Empresas Aportantes	97
2.6.4.5	Atención a Empresas en el Municipio de Tecate	98
2.6.4.6	Programa de Aclaraciones por Contingencia y su migración a la plataforma CRM	98
2.6.4.7	Devolución del saldo de la subcuenta de vivienda a beneficiarios sin laudo	99
2.6.4.8	Empresas Aportantes en Delegación	99
2.6.4.9	Pago Oportuno en Delegación	100
2.6.4.10	Juicios	100
2.6.4.11	Actividades de Fortalecimiento Institucional	102
2.6.4.12	Observaciones de Auditoría	103
2.6.5	Gerencia de Cobranza	104
2.6.5.1	Cartera Administrada	104
2.6.5.2	Metas en Indicadores	106
2.6.5.3	Asuntos Relevantes	110
2.6.5.4	Convenios de Regularización de Adeudos a Patrones	112
2.6.5.5	Despachos Externos	115
2.6.5.6	Inmovilizaciones y Transferencias	116
2.6.5.7	Ordenes de Visita	117
2.6.5.8	Quejas ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)	117
2.6.5.9	Individualizaciones y Devoluciones	118
2.6.5.10	Devoluciones pendientes de culminar	119
2.6.5.11	Bajo desempeño del despacho Arroyo & Webster	120

No.	TEMA	Página
2.6.5.12	Despacho de Práctica Dirigida con PAE y lo Contencioso	120
2.6.5.13	Colaboración de INDEX	120
2.6.5.14	Oficina de Servicio en Otay	120
2.6.5.15	Caso de la trabajadora María Teresa Razo Orozco	120
2.6.6	Gerencia de Control de Gestión	121
2.6.6.1	Información que obra en los archivos	121
2.6.6.1.1	Recaudación Fiscal	121
2.6.6.2	Cultura Organizacional	121
2.6.6.3	Retos para 2018	122
2.6.6.4	Sistemas de Gestión de Calidad y Certificaciones	122
2.6.7	Gerencia Técnica y Responsable del CIDS	123
2.6.7.1	Hipoteca Verde	123
2.6.7.2	Calidad de Avalúos (Monitoreo)	123
2.6.7.3	Cuadro de Homologación de Criterios de Verificación de Habitabilidad y Emisión del Dictamen Técnico Único	124
2.6.7.4	Seguimiento a la Verificación Técnica y Reporte de Línea III y IV	125
2.6.7.5	Cobertura de la Prestación del Servicio de Unidades de Valuación	125
2.6.7.6	Conjuntos Habitacionales con Riesgos Administrativos, Político- Sociales y Técnicos	126
2.6.7.7	Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (ECUVE)	127
2.6.7.8	Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde (SISEVIVE-ECOCASA)	128
2.6.7.9	Vida Integral Infonavit	129
2.6.7.10	Lee con Infonavit - Salas de Lectura	129
2.6.7.11	Hogar a tu medida	130
2.7	Información que Obra en los Archivos	132

2. DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA

A continuación, se muestra una cronología de los principales logros y aportaciones de la Delegación Regional del Infonavit en el Estado de Baja California, durante el periodo 2012-2018.

2.1 Información General de la Delegación

ESTADO	NÚMERO DE CESIS	UBICACIÓN
Baja California	3	Mexicali, Tijuana y Ensenada

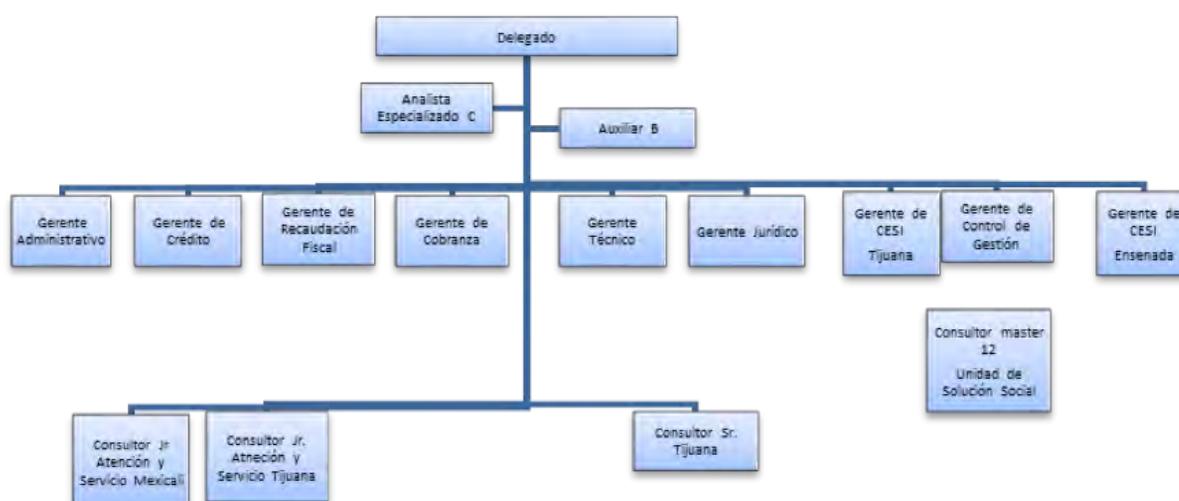
2.2 Organigrama

En el año 2013, la actualización dinámica del Instituto y el portafolio de nuevos proyectos lo coloca en la necesidad de realizar una reingeniería, y con ello la reestructuración de la Delegación Baja California, con el fin de mejorar sus resultados y brindar mayores beneficios a los trabajadores derechohabientes y acreditados.

Fue en el año 2015, que con la reingeniería concebida en el instituto, la Delegación Regional de Baja California adecua su estructura táctica y técnica, instaurando la gerencia de control y gestión, pasando del esquema de contar con Gerentes en mandos medios a Gerentes, Consultores Senior y Consultores Junior.

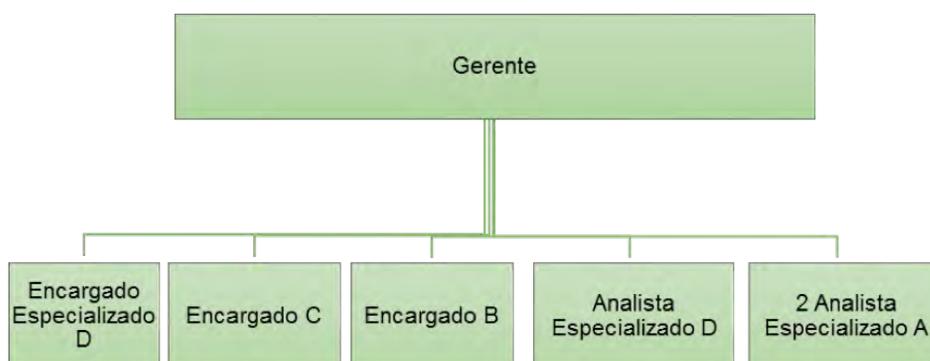
En el año 2016, la visión de vocación social del Instituto y con el propósito de brindar una mejor calidad del servicio para la toma de decisiones de trabajadores en la selección de su hogar y de sus familias, se adquieren posiciones a nivel Auxiliar Especializado “A”; además, se sitúa la Gerencia de la Unidad de la Solución Social de la Subdirección General de Administración de Cartera, la cual se convierte en el enlace de ésta a nivel regional, donde se inserta la Delegación. Fue así como se logró obtener una estructura eficiente, competente y actualizada.

2.2.1 Organigrama de la Delegación Baja California (vigente a mayo 2018)

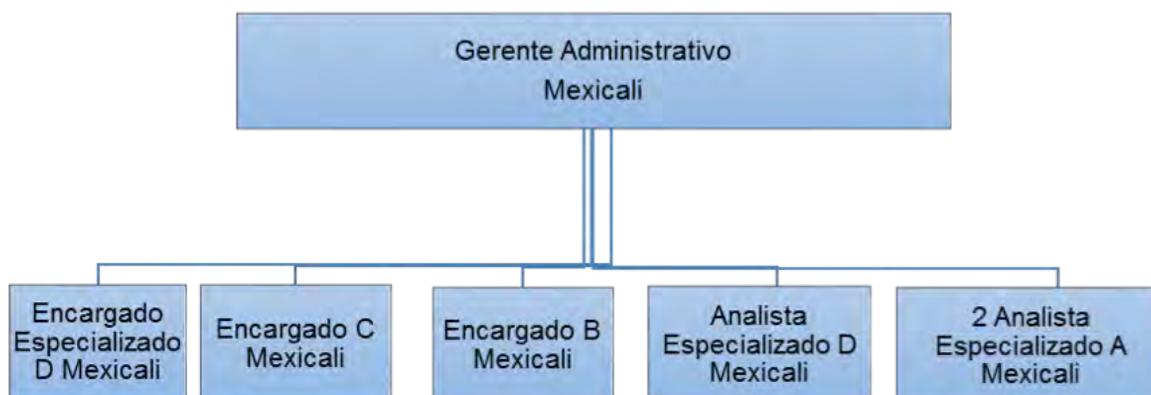


Se describen los organigramas de todas las gerencias de la Delegación Baja California, en los que se reseñan las plazas, ubicación y funciones de cada una.

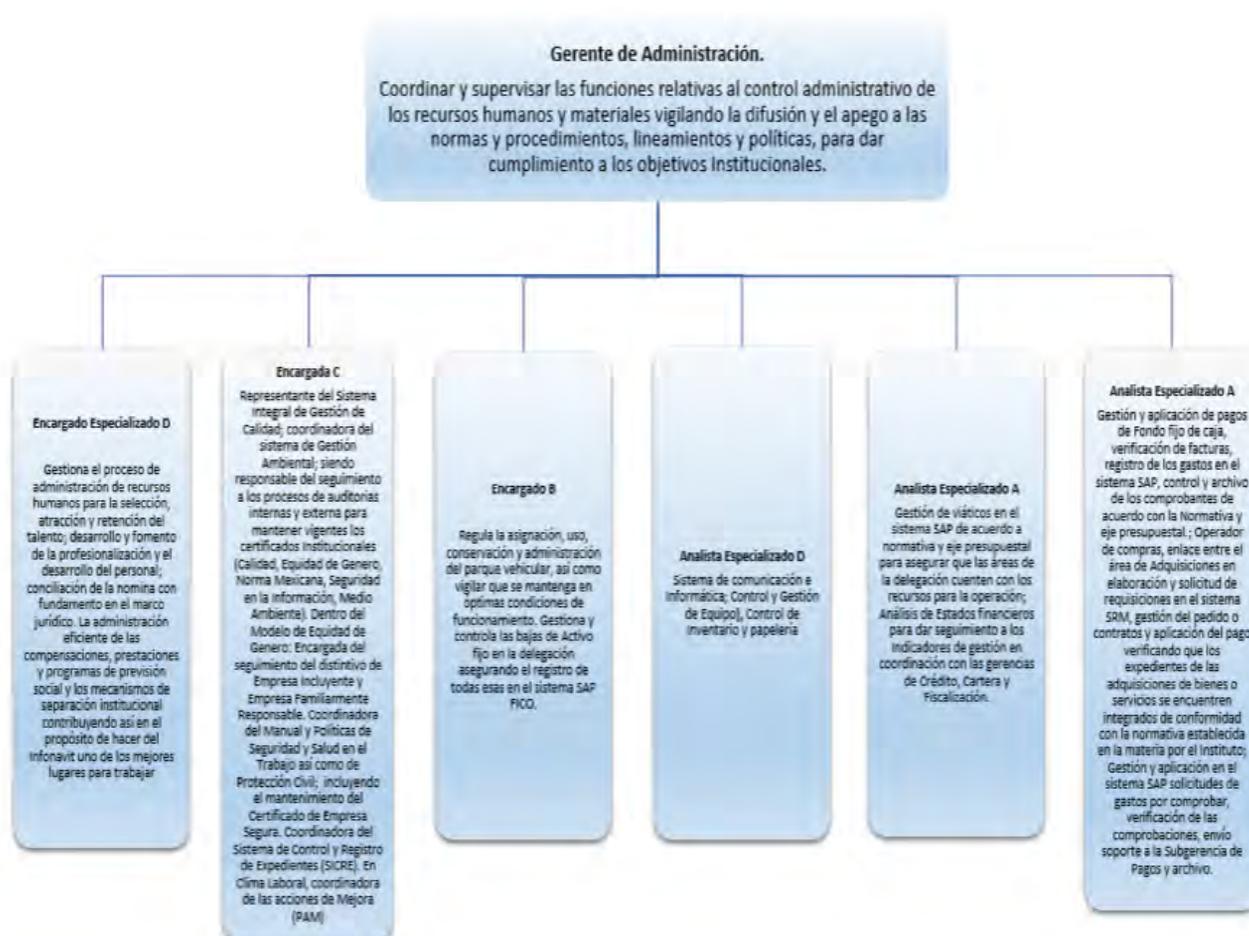
2.2.2 Organigrama de la Gerencia Administrativa



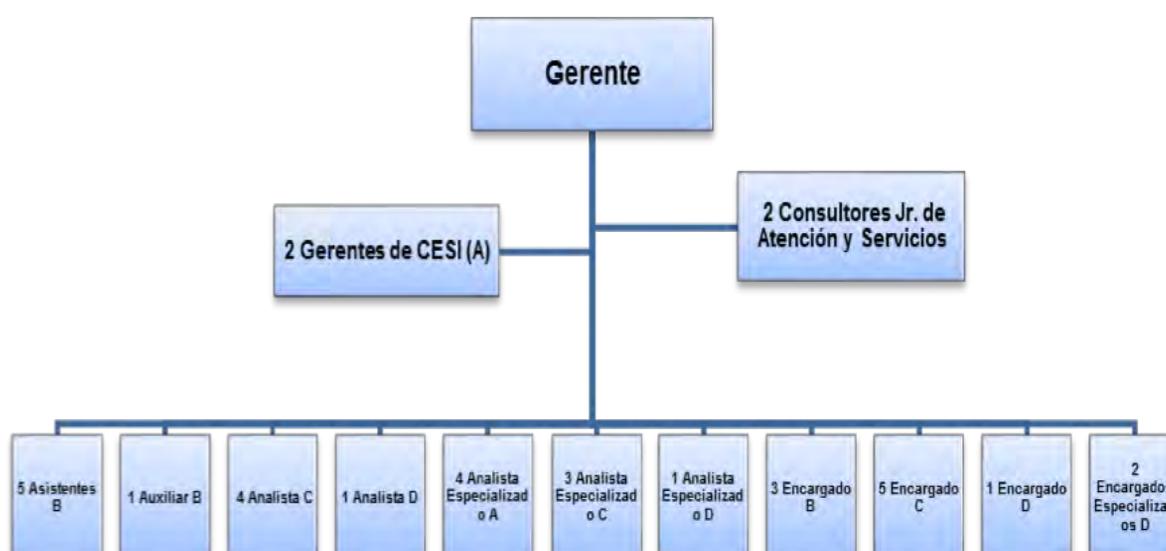
2.2.2.1 Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Administración



2.2.2.2 Funciones según Organigrama de la Gerencia de Administración



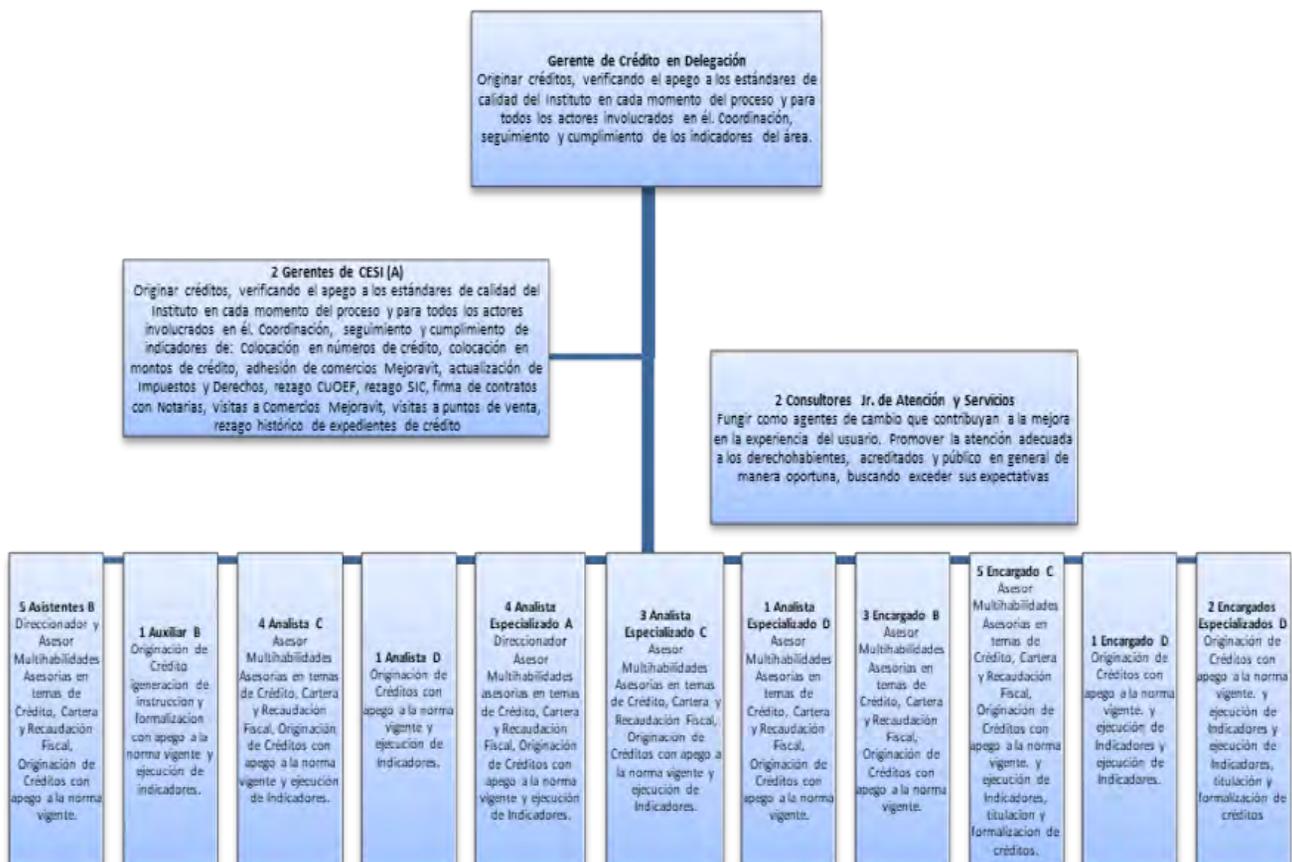
2.2.3 Organigrama de la Gerencia Crédito



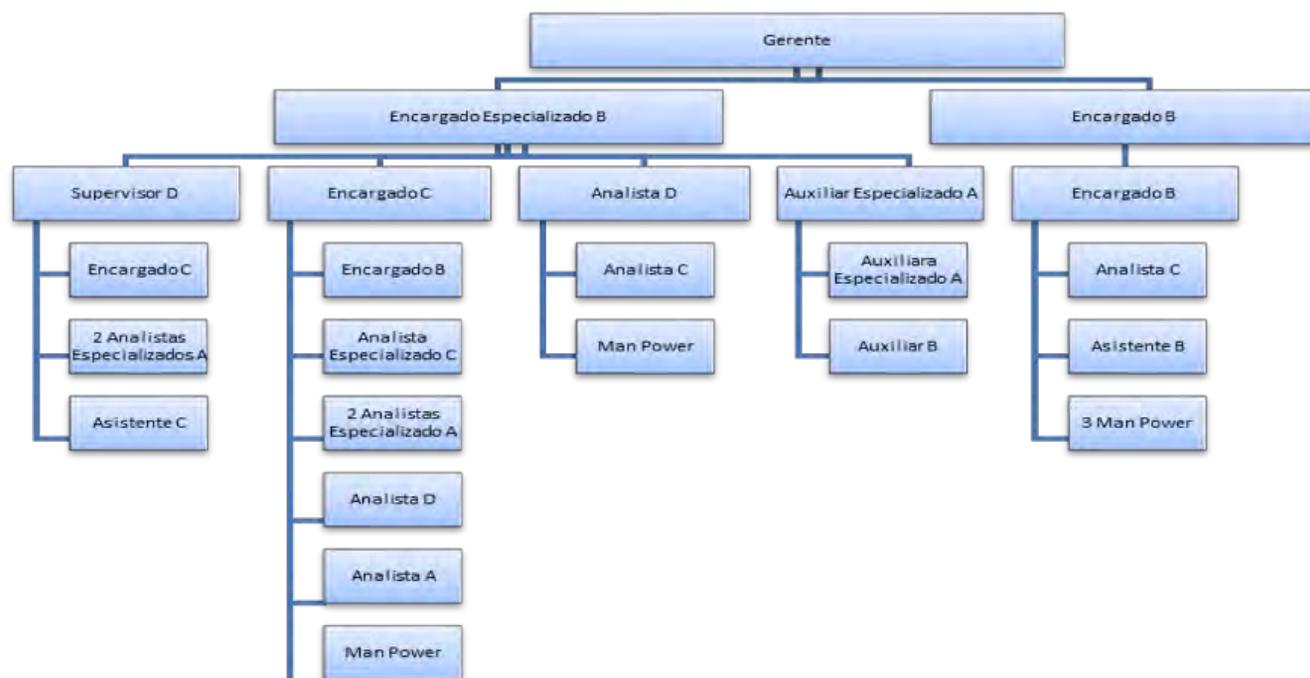
2.2.3.1 Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Crédito



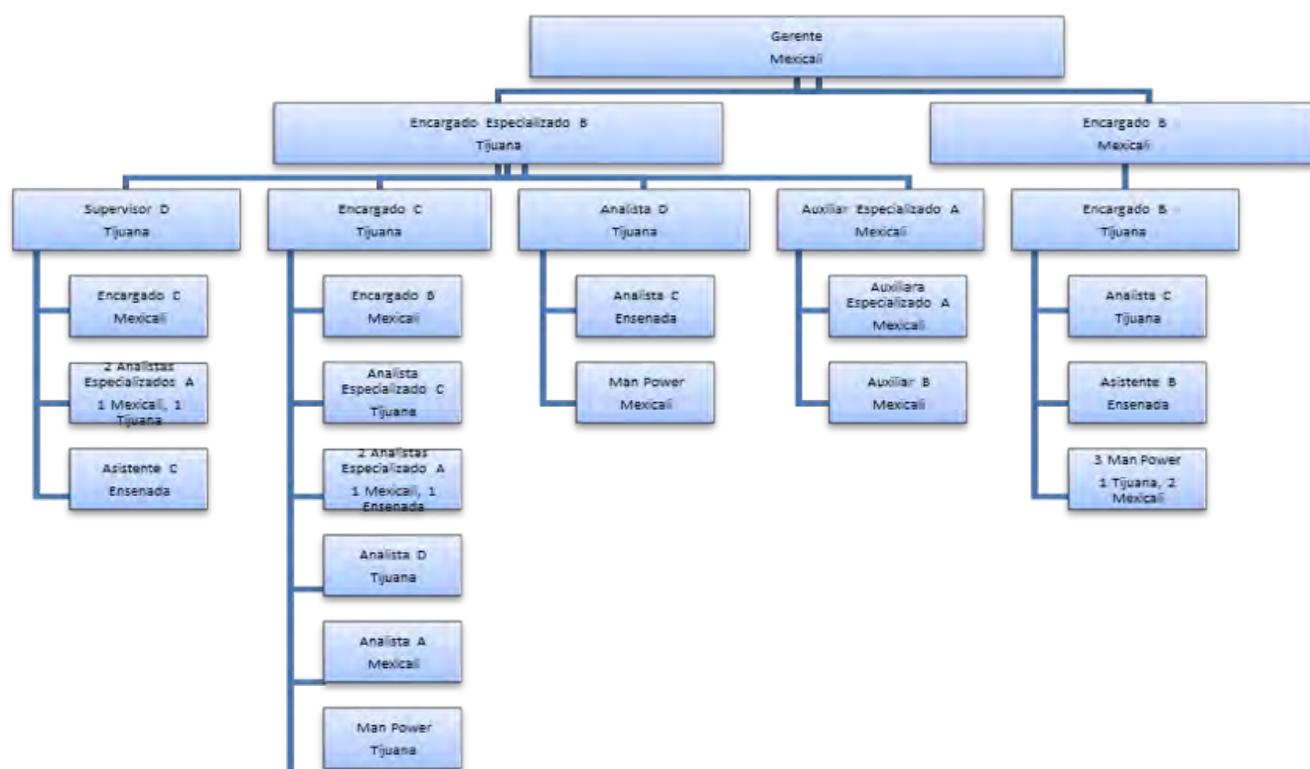
2.2.3.2 Funciones según Organigrama de la Gerencia de Crédito



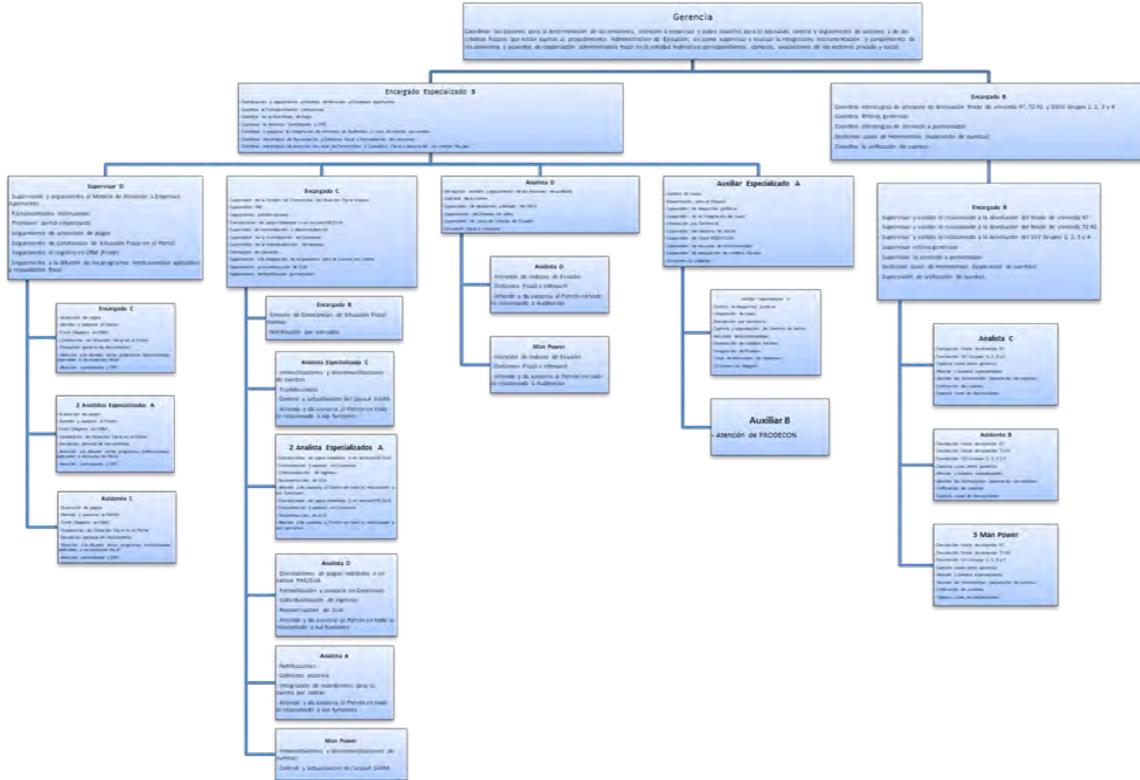
2.2.4. Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal



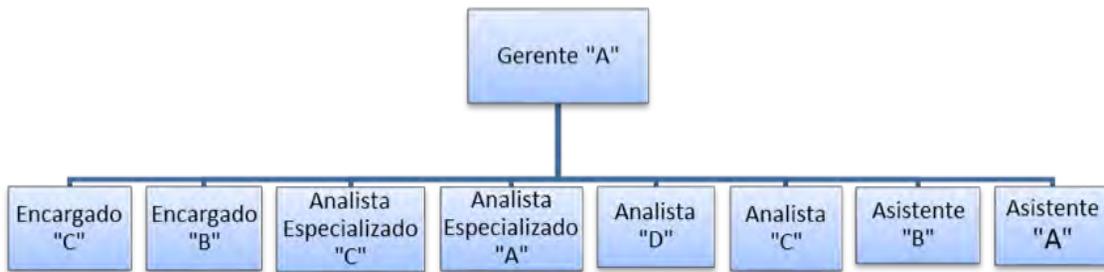
2.2.4.1 Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal



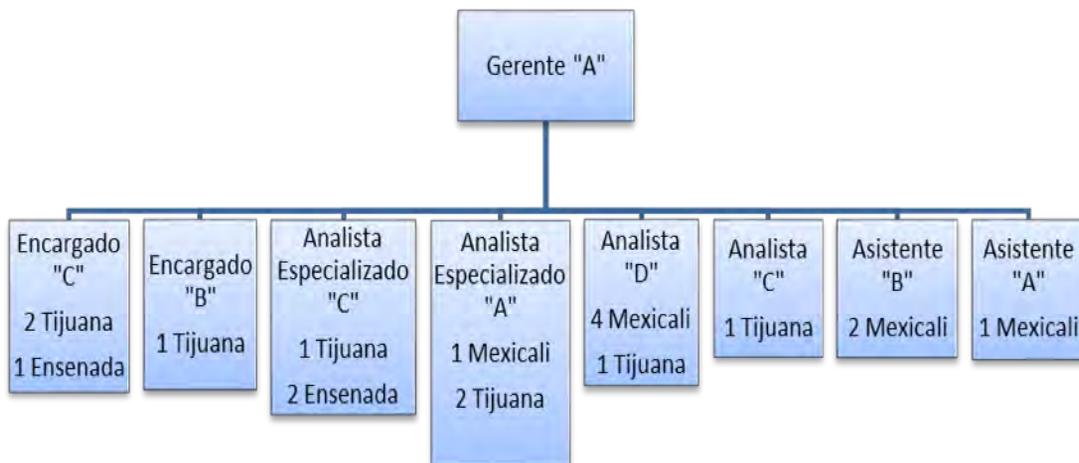
2.2.4.2 Funciones según Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal



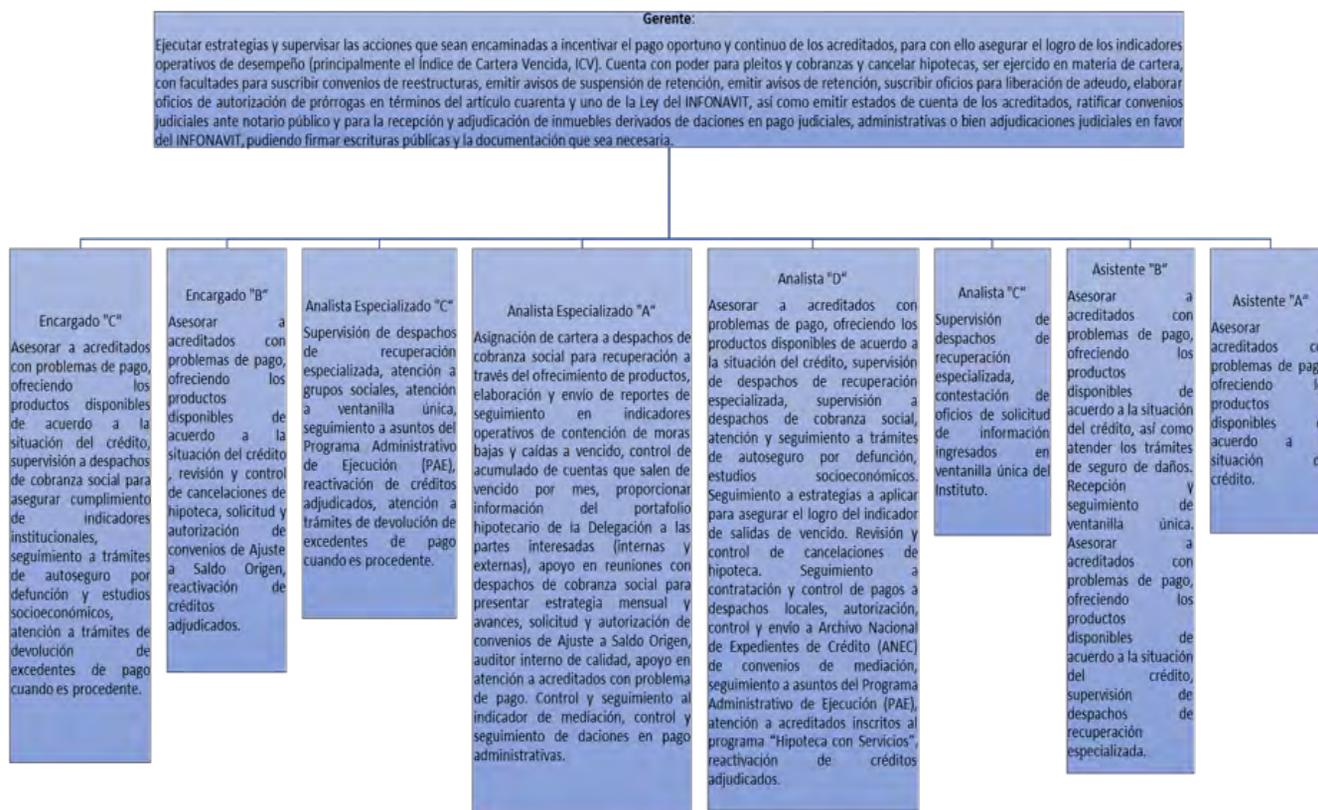
2.2.5 Organigrama de la Gerencia Cobranza



2.2.5.1 Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia de Cobranza



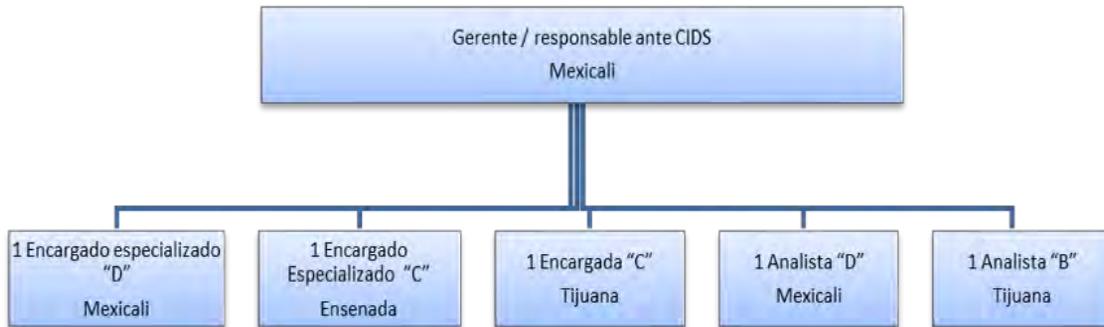
2.2.5.2 Funciones según Organigrama de la Gerencia de Cobranza



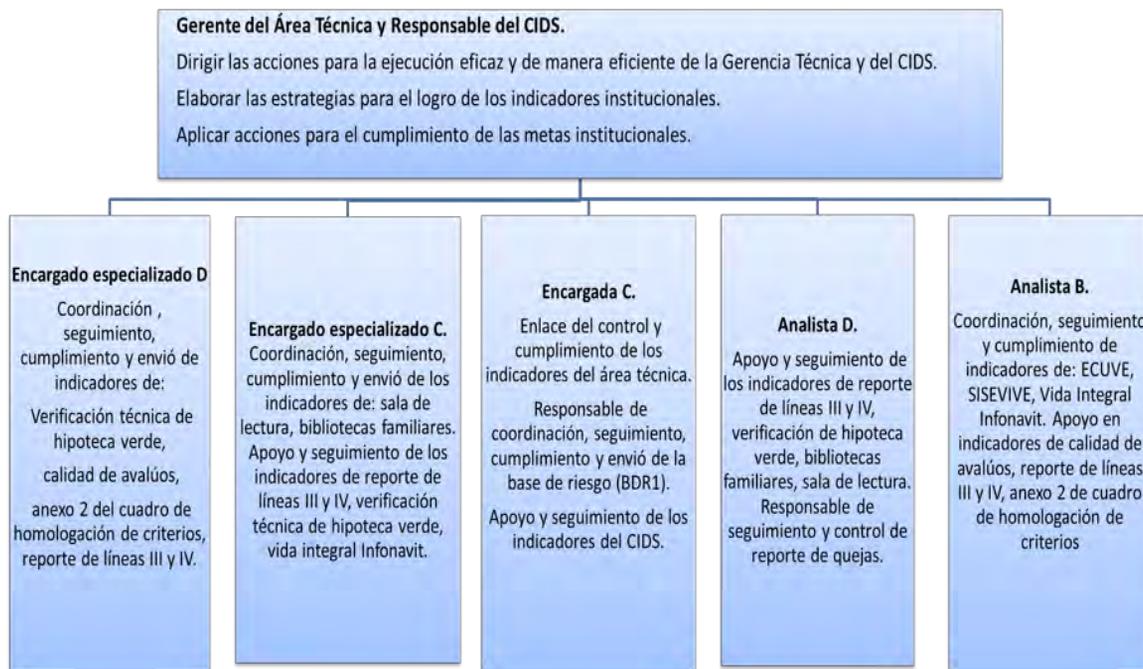
2.2.6 Organigrama de la Gerencia Técnica y responsable del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)



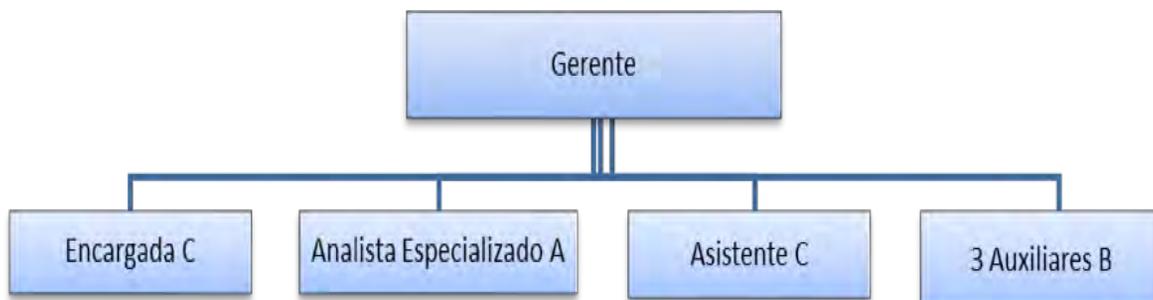
2.2.6.1 Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia Técnica y responsable Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)



2.2.6.2 Funciones según Organigrama de la Gerencia Técnica y responsable Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)



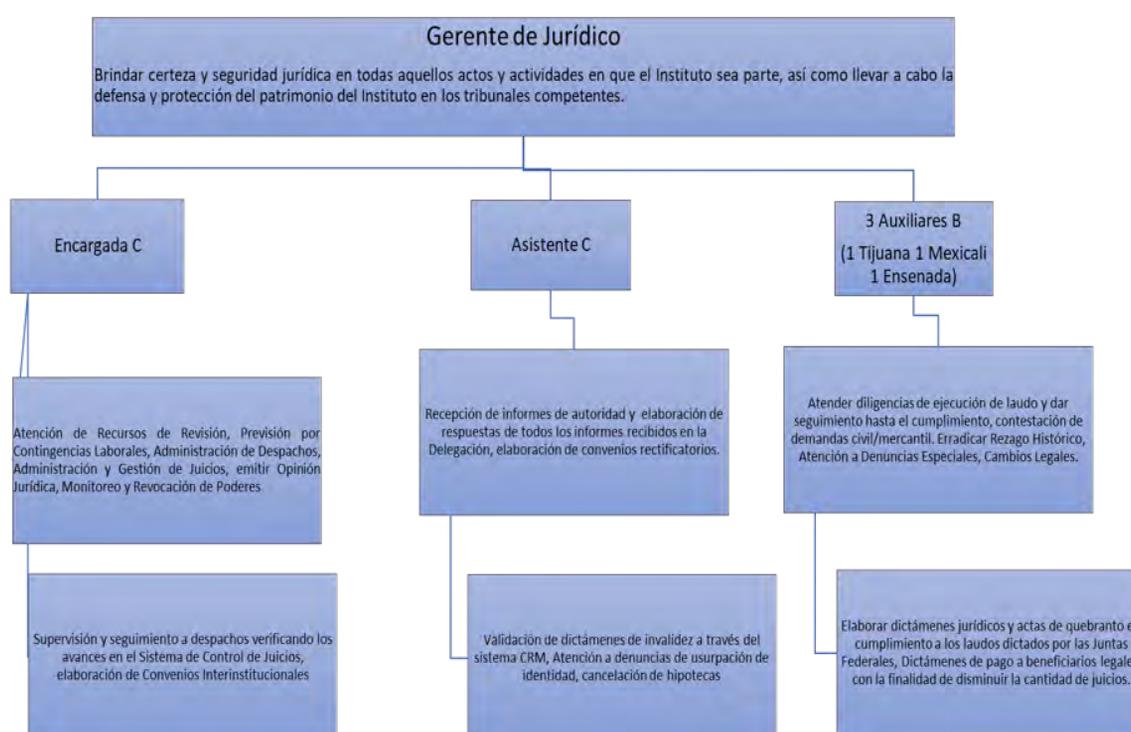
2.2.7 Organigrama de la Gerencia Jurídica



2.2.7.1 Ubicación de personal según Organigrama de la Gerencia Jurídica



2.2.7.2. Funciones según Organigrama de la Gerencia Jurídica



2.3 Evaluaciones Anuales de la Delegación

Tabla de resultados de evaluaciones anuales en el periodo de 2013 - 2018.

AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evaluación Anual	---	92.12 posición 6	87.68 posición 28	84.98 posición 28	94.23 posición 20	---

2.4 Resultados de los CESI de la Delegación

2.4.1 Colocación de Créditos Hipotecarios y “Mejoravit”

En el año 2013 fueron financiados 34,464 créditos, beneficiando el equivalente en trabajadores y a una

población de más de 124,000 personas, generando una derrama económica de más 6.3 mil millones de pesos.

El financiamiento de créditos hipotecarios se incrementó debido al lanzamiento del producto “Tu 2do. Crédito Infonavit”, el cual permite que los derechohabientes que obtuvieron un primer crédito del Instituto

y lo hayan liquidado, puedan acceder a un segundo financiamiento.

En el año 2014, se lanza el programa “Mejoravit”, mismo que estimula los resultados para el ejercicio 2015 impulsando la colocación en ese año, alcanzando el más alto número de financiamientos con 40,411 créditos otorgados, representando un 35% más con respecto al año anterior y beneficiando el equivalente en trabajadores y a una población de más de 145,000 personas, logrando una derrama económica de más 7.3 mmdp.

Sin embargo, en los años 2016 y 2017, debido al incremento del valor del suelo, las fluctuaciones del tipo de cambio y el aumento a los precios de insumos de los materiales para la construcción, se disminuyó la producción de vivienda nueva, impactando a la colocación de créditos.

Para este 2018, se cuenta con una colocación de 8,489 financiamientos, beneficiando el equivalente en trabajadores y una población de más de 32,000 personas, con una derrama económica de más 2.2 mil millones de pesos.

AÑO	MONTOS COLOCADOS (miles de pesos)	NÚMERO DE CRÉDITOS	VALOR PROMEDIO CRÉDITOS (miles de pesos)	POBLACION BENEFICIADA
2013	6,306,704	34,464	183	124,070
2014	6,414,739	29,873	215	149,365
2015	7,329,309	40,411	181	145,480
2016	7,338,026	23,965	306	86,274
2017	6,460,201	27,898	232	100,433
2018	2,232,091	8,489	263	32,411

2.4.1.1 Histórico en Números de Crédito Otorgados

En los ejercicios de 2014 y 2015, se rebasó la meta con un avance del 104% y 172% respectivamente; para el ejercicio inmediato anterior 2017, se superó la meta de colocación en la entidad con el 144% de avance.

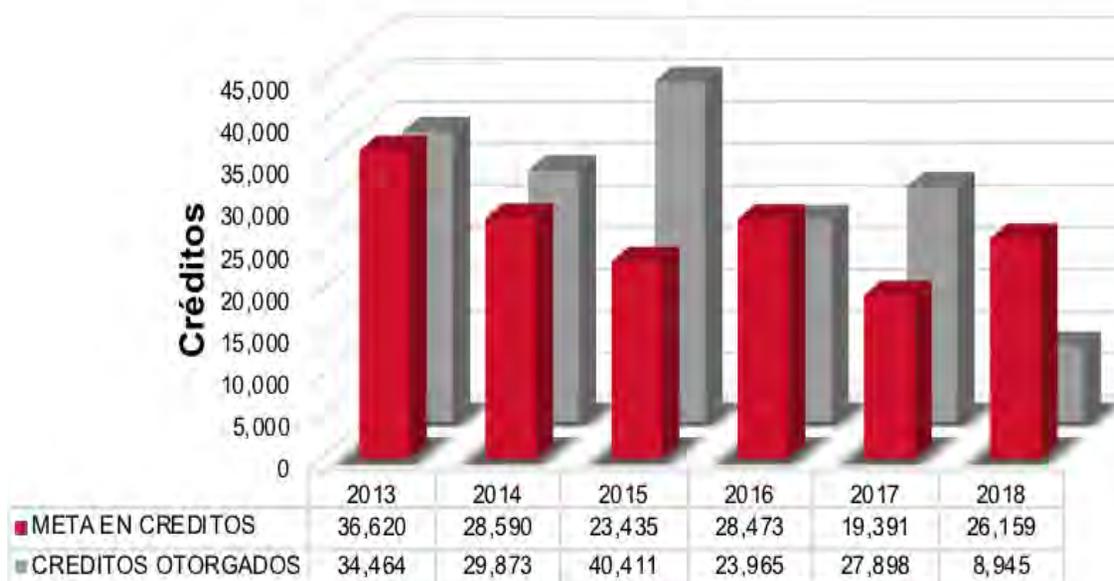
A partir de febrero de 2015, la modalidad de crédito en Veces Salario Mínimo (VSM) dejó de aplicar, beneficiando con esto a un gran número de trabajadores, cuya principal ventaja radica en el hecho de los incrementos porcentuales que se venían dando año con año en el saldo de los créditos por la actualización de los salarios mínimos, el cual ya no afectan al trabajador; la modalidad se da en la Unidad de Medida y

Actualización (UMA), cuyo factor de incremento es menor al de VSM.

En febrero de 2016, el programa “Mejoravit” fue cerrado, dejando de operar de marzo a julio y relanzado a mediados del mismo año, facilitando una reducción en la tasa de interés del 18.5% a 16.5%, reflejado en una disminución de cerca del 40.7% en el número de créditos; sin embargo, el monto de recursos colocados no sufrió variación, por el incremento de los montos otorgados a trabajadores.

En el 2018, se proyecta una tendencia de colocación al 13 de mayo, para lograr a noviembre 25,266 créditos, considerando el 105% de avance en la meta de colocación.

CRÉDITOS OTORGADOS DE 2013-2018



Nota: Los 8,945 créditos corresponden al avance del 13 de mayo de 2018.

2.4.2 Dependencia Jerárquica: Delegados-Gerentes-Oficinas Centrales

Dentro de la estructura jerárquica del Instituto, se considera como representante del Director General en el Estado de Baja California al Delegado Regional, a quien reportan los Gerentes de cada área en la Delegación.

Por su parte, la Gerencia Administrativa reporta directamente al Delegado Regional y mantiene comunicación directa con la Gerencia de Seguros y Servicios Médicos, Gerencia de Previsión Social y Atención a Jubilados, Gerencia de Administración y Operación de Nóminas, Gerencia de Clima Laboral, Gerencia de Atención a áreas Sustantivas y apoyo a Delegaciones, Gerencia de Personas y Relaciones Laborales, Gerencia de Equidad de Género y No discriminación, Gerencia de Formación y Desarrollo, Subgerencia de Actas Administrativa y Entrega de Recepción, Gerencia de Operaciones y Servicios, Gerencia de Adquisiciones de bienes y Servicios, Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia de Gestión del Sistema de Calidad, Subdirección General de Tecnologías de Información, Gerencia de Atención al Usuario Final, Subdirección General de Administración y Recursos Humanos y las Gerencias de Información Financiera y

Subgerencia de Egresos de la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

En lo que respecta al Gerente de Crédito de la Delegación, además de reportar al Delegado Regional, tiene comunicación en las actividades de supervisión y monitoreo de la operación con la Gerencia Sr. de Calidad de La Vivienda, Gerencia Sr. de Soporte y Monitoreo de la Operación Crediticia, Gerencia Sr. de Grandes Empleadores, Gerencia Sr. de Administración, Control Presupuestal y Normativa de Crédito que dependen de la Subdirección General de Crédito.

Así mismo, la Gerencia de Recaudación Fiscal en Delegación Baja California, que reporta directamente al Delegado Regional, también mantiene relación con la Coordinación General de Recaudación Fiscal (CGRF), determinado de la siguiente manera: La Gerencia de Atención a Delegaciones es la responsable de crear y mantener los canales de comunicación entre las Gerencias de Recaudación Fiscal en Delegaciones Regionales (GRFDR) y las áreas de negocio, de manera que se realice la difusión de información de forma homogénea y oportuna, así como también de realizar la solicitud de información, requerimientos y difusión de las directrices de operación hechas por las CGRF a las

GRFDR, garantizando que se cumpla con la atención en cada una de ellas.

En lo que concierne a la Gerencia de Cobranza, ésta reporta directamente al Delegado Regional, manteniendo relación con la Gerencia Sr. de Operación y Desarrollo Tecnológico, Gerencia de Cobranza Social, Gerencia Sr. de Mediación, Gerencia de Recuperación Especializada, Gerencia Sr. de Unidad de Solución Social, Gerencia Sr. de Análisis y Estrategia, Gerencia Administrativa de Cartera, Gerencia de Seguros de Daños.

En relación a la Gerencia del área Técnica, ésta reporta directamente al Delegado Regional, en comunicación con oficinas de apoyo en la Gerencia Sr. de Calidad de Vivienda a través de la Gerencia de Hipoteca Verde, la Gerencia de Avalúos y la Gerencia de Verificación de Vivienda.

En lo que respecta a la Gerencia del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible, ésta reporta directamente al Delegado Regional y mantiene comunicación con oficinas de apoyo al Titular del CIDS, a través de la Gerencia de Investigación Aplicada y Divulgación de Métodos, la Gerencia de Mejoramiento de Calidad y Valor Patrimonial, la Gerencia de Oficina del CIDS y la Gerencia Sr. de Colaboración Interinstitucional.

Por otro lado, la Gerencia Jurídica en la Delegación Baja California reporta directamente al Delegado Regional, manteniendo relación con la Coordinación General Jurídica, Gerencia de la Coordinación General Jurídica y la Gerencia de Atención a Delegaciones.

Con relación a la Gerencia de Control de Gestión, ésta reporta directamente al Delegado Regional y en comunicación con la Subgerencia de Evaluación a Delegaciones de la Contraloría General, Gerencia Sr. de Comisiones Consultivas Regionales de la Secretaría General y con la Gerencia Sr. de Control de Gestión y Evaluación de la Coordinación General de Delegaciones.

2.5 Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificadores, Notarios Públicos, y con Gobiernos Estatales y Municipales

2.5.1 Interacción con los Desarrolladores

La interacción que tiene el área Técnica del Infonavit con los Desarrolladores es por medio de reuniones, para comparar y empatar los programas Institucionales con los planes y proyectos de negocio de las empresas autorizadas y de aquellas que aún están en vías de aprobación por los tres niveles de gobierno; estas reuniones se llevan a cabo con el propósito de informar los Indicadores de la Delegación, así como la de los Desarrolladores y su participación en eventos de importancia como la Cumbre Infonavit y en convocatorias a capacitaciones promovidas por el Instituto, como el curso de SISEVIVE-ECOCASA; asimismo, se implementan asesorías por parte del personal del Instituto sobre las normativas que se les exige, así como del registro de vivienda en el sistema del Infonavit.

2.5.2 Interacción con Unidades de Valuación

La relación que tiene el área Técnica del Infonavit con las Unidades de Valuación, se da por medio de reuniones informativas y de seguimiento con sus representantes; el área técnica de la Delegación ha procurado mantener una estrecha relación, realizando reuniones periódicas con la finalidad de mantenerlos informados de los avances en las metas de la Delegación, así como de dar seguimiento a los indicadores en los cuales las Unidades de Valuación intervienen; en estas reuniones se informa sobre los cambios normativos relacionados con los avalúos y de las incidencias o hallazgos encontrados en la revisión de los mismos.

En el segundo semestre de 2014, se estableció el indicador de Monitoreo de Calidad de avalúos, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de la normatividad que garantice el valor de la vivienda objeto del crédito, así como la calidad de la información; esta revisión mensual propició un acercamiento del área Técnica con el trabajo que realizan las Unidades de Valuación a nivel local, lo cual conllevó un mayor conocimiento normativo y un panorama general de la calidad del trabajo y el nivel de servicio, con cobertura en el estado.

Como parte de la Verificación Domiciliaria de Unidades de Valuación y dentro del indicador de Calidad de av-lúos, se llevan a cabo visitas de revisión mensuales a las oficinas registradas en el padrón de las unidades de valuación, con base en el programa semestral definido con anterioridad, lo que permite al área Técnica tener conocimiento de las unidades que se encuentran activas y las que están cumpliendo con los requisitos y la normatividad que establece el Instituto, además de generar una interacción con los representantes de las unidades en cada localidad.

2.5.3 Interacción con Verificadores de Obra

El área Técnica del Infonavit tiene relación constante con los Verificadores de Obra, con el propósito de dar seguimiento a las Órdenes de Verificación asignadas a las empresas verificadoras que prestan su servicio en la Delegación del Instituto, a través del reporte del Tren de Vivienda.

Asimismo, se tienen establecidas dos evaluaciones de desempeño al año para las empresas de verificación; una de las evaluaciones es realizada por personal de la Delegación y la otra a través de una empresa externa.

Periódicamente son llevadas a cabo reuniones de trabajo para informar sobre los indicadores de la Delegación, así como aquellos donde participan los Verificadores de Obra; de igual forma, notificar sobre la evaluación constante del desempeño de las verificaciones, con el fin de garantizar el cumplimiento a la normativa legal e institucional, a través de la Delegación y con el soporte de una empresa externa, quien coadyuva para la renovación a los convenios de prestación de servicios, cuando se requiere realizar modificaciones y/o actualizaciones por cambios a la normatividad del Instituto.

2.5.4 Interacción con Gobiernos Estatales y Municipales

La relación que tiene el área Técnica del Infonavit con los Gobiernos Estatales y Municipales se da mediante invitaciones para la representación del Infonavit en diferentes mesas de trabajo solicitadas por los gobiernos, principalmente para la revisión de cambios a la normatividad vigente, temas del Código Urbano Estatal, acciones de urbanización, régimen de propiedad en condominio, regeneración urbana, etcétera.

Por otra parte, las participaciones en las mesas de trabajo se han dado para representar al Infonavit en reuniones como la del Consejo Municipal de Nomenclatura de Mexicali y Ensenada; las presentaciones de los planes y programas de desarrollo urbano a nivel municipal y estatal; la participación del Instituto en las Comisiones Municipales de Viviendas y Consejo Estatal de Vivienda; en la consulta y actualización de normas y reglamentos que aplican en las autorizaciones de los desarrollos de vivienda y dotación de servicios definitivos por etapa o totales; y, de igual modo, para celebrar convenios con los ayuntamientos de Tijuana, Mexicali y Ensenada, para la instalación de la plataforma tecnológica del Registro Único de Vivienda.

Hay que mencionar, además, la celebración de los convenios con la participación del Gerencia Jurídica de la Delegación, previa autorización de la Coordinación Jurídica de Oficinas centrales, en donde del 2013 a la fecha, se han celebrado 19 convenios con Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificadores de Obra, Notarios Públicos y Gobiernos Estatal y Municipales, destacando su participación entre estos por su impacto positivo en los asuntos relevantes.

2.6 Acciones Relevantes

2.6.1 Gerencia Jurídica

2.6.1.1 Convenio de Colaboración entre Infonavit, Ayuntamiento de Tijuana en Baja California, y Fundación Hogares I.A.P.

De marzo a noviembre de 2016, donde se llevaron a cabo las obras de construcción del Parque Lineal del Fraccionamiento Cañadas del Florido, inaugurado por las tres representaciones.

La inversión de obra fue de 13,026 mdp con un área de construcción de 7,000 metros, logrando el objetivo de propiciar la regeneración urbana de este fraccionamiento, dotándolo de áreas verdes y de un centro comunitario y deportivo. Con estas acciones, se favoreció a un aproximado de 20 mil personas que habitan las 6,375 viviendas que forman este fraccionamiento, coadyuvando a mejorar su calidad de vida y fomentando la sana convivencia entre los vecinos.

2.6.1.2 Convenio de Colaboración entre Infonavit y Grandes Empleadores

Desde el segundo semestre del 2017, se han logrado concretar convenios con Grandes Empleadores, cuyo principal beneficio es llevar los servicios de asesoría y originación de créditos a los lugares de trabajo de sus

empleados, evitando que se tengan que trasladar a los CESI para recibir ese apoyo, con el consecuente ahorro en transporte y en la pérdida de horas de trabajo.

La proporción numérica de los 15,207 derecho-habientes beneficiados por este programa, se relacionan de acuerdo con las siguientes empresas:

EMPRESA	NÚMERO DE TRABAJADORES
Instituto Mexicano del Seguro Social (02) Delegación Mexicali y SubDelegación Ensenada	4,664
Plamex, S.A. de C.V.	3,287
Bose Corporation, S.A. de C.V.	2,236
Philips Lighting Electronics México, S.A. de C.V.	3,040
Kenmex, S.A. de C.V.	1,980

2.6.1.3 Convenio RUV Tijuana

En noviembre de 2017 se firmó el convenio RUV entre Infonavit y el Ayuntamiento de Tijuana, cuyo objetivo fue establecer las bases de colaboración para impulsar soluciones de vivienda, promoviendo el desarrollo ordenado y sustentable del sector, así como la consolidación del patrimonio de los propietarios de vivienda, facilitando el proceso de revisión documental para la autorización de proyectos (licencia, permisos, etcétera).

Otros beneficios adicionales, no menos importantes, fueron: la simplificación de trámites y el almacenamiento de información (documentos digitalizados), a través de una plataforma tecnológica denominada "VENTANILLA UNICA VIRTUAL", que agiliza el registro, proceso y consulta de la información ahí contenida para los usuarios; este convenio fue el primero de su tipo en el país y ha beneficiado a sus firmantes de la siguiente manera:

Registro Único de Vivienda RUV: incremento de al menos un 10% del volumen de datos manejados en el caso de Tijuana.

H. Ayuntamiento: fortalecimiento de las acciones de transparencia al sistematizar los procesos de autorizaciones municipales, pues se crea posibilidad de mantener un seguimiento puntual al desempeño de los servidores públicos encargados de atender los trámites, así como el fortalecimiento de la competitividad del Gobierno Municipal en cuanto a tramitología, beneficiando el atractivo de inversión en el Municipio.

Infonavit: logro para los Desarrolladores incentivando la construcción de viviendas que se traducen en créditos hipotecarios, con el beneficio directo a los derechohabientes al fortalecer la oferta de vivienda en el Municipio.

A partir de la iniciativa iniciada en el año 2014 por la Delegación del Infonavit en Baja California con el XXI Ayuntamiento de Tijuana, la Dirección de Administración Urbana ha logrado atender un total de 811 trámites de edificación y 32 trámites de urbanización, mismos que pueden encontrarse en el estatus de validación, registro, rechazo, espera de documentos o aceptado, arrojando un total general de 995 trámites atendidos con 16 desarrolladores.

2.6.1.4 Convenio Específico de Colaboración para la Vinculación e Intercambio de Información

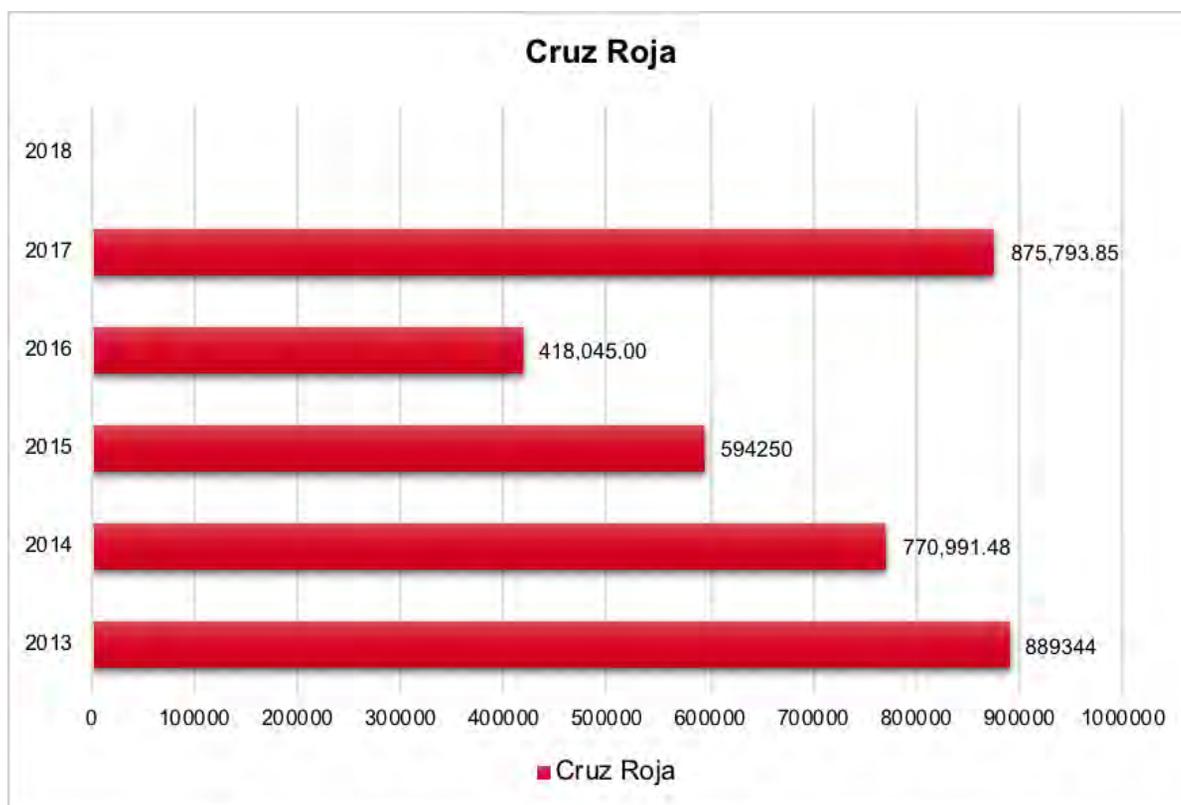
En mayo de 2018, se firmó el Convenio Específico de Colaboración para la Vinculación e Intercambio de Información con Registro Público de la Propiedad y de Comercio. Este instrumento facilitará la posibilidad de obtener certificados y hacer inscripciones en forma electrónica, dando mayor agilidad a los trámites ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, al impulsar demandas, tanto de parte del área Jurídica como de Fiscalización.

2.6.1.5 Cruz Roja Mexicana

La Delegación, en aras de apoyar a la Cruz Roja Mexicana por ser una Institución altruista que depende de donativos voluntarios para continuar desempeñando su

importante labor en nuestro Estado, se solidariza de manera conjunta con sus colaboradores y proveedores con aportaciones voluntarias, logrando recaudar lo siguiente:

En el año 2013, se logró recaudar la cantidad de 889,344.00 pesos; para el año 2014, el importe fue 770,991.48 pesos; en el año de 2015, el monto logrado fue de 594,250.00 pesos; en el año 2016, se logró recaudar 418,045.00 pesos; en el año del 2017, se consiguió que la Delegación de Baja California obtuviera casi el 300% de avance en la meta a nivel nacional, obteniendo el reconocimiento de manos de nuestro Director General David Penchyna Grub, siendo el importe más alto recaudado de 875,793.85 pesos; para el año del 2018, la meta superará la cantidad recaudada en el año 2017.



2017 - porcentaje más alto de avance en meta a nivel nacional con casi un 300%

2.6.2 Gerencia de Administración

2.6.2.1 Administración de Bienes Inmuebles

En agosto de 2013, la Delegación Baja California tuvo la necesidad de abrir un espacio físico adicional con 350 m², que cubriera las necesidades de las oficinas de CESI Ensenada para dar atención a los acreditados y derechohabientes de mayor afluencia, dando alcance al lanzamiento del programa de “Devolución de la Subcuenta de Vivienda” a cargo de la Subdirección General de Recaudación Fiscal y Coordinación General Jurídica.

En febrero del año 2015, debido al deterioro y falta de espacio del inmueble que ocupaba las oficinas del CESI Tijuana, para un mejor funcionamiento y atención del servicio, se reubicó el edificio CESI Tijuana, en apego a la autorización del H. Consejo de Administración en su sesión ordinaria 108; para tal efecto, se llevó a cabo un estudio de manera conjunta por el área administrativa de la Delegación, Operación y Servicios, y Desarrollo Inmobiliario de Oficinas Centrales, obteniendo la autorización el 1º de Febrero de 2015; proporcionando una ubicación céntrica, estacionamiento, accesibilidad, espacios adecuados para albergar las oficinas con la nueva imagen institucional de los CESI, y transporte público que facilita la movilidad para los derechohabientes y empleados.

A inicios del año 2016, fueron reubicadas las oficinas de la Delegación y del CESI en Mexicali; lo anterior en apego a la resolución de la sesión ordinaria 769 del H. Consejo de Administración, donde se autorizó la reubicación de las oficinas administrativas y atención al público.

Por lo anterior, la subdirección General de Administración y Finanzas definió el arrendamiento temporal de las oficinas que se ubican en el inmueble ubicado en Calzada Cetys #2901-C, Colonia Rivera, Edificio Titanium Mexicali, Baja California, donde se brindará el servicio y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la entidad, brindando seguridad a los empleados y trabajadores que visitan las instalaciones, durante el tiempo en que se concluya la construcción del edificio sede que albergará las nuevas oficinas de la Delegación, planeadas para el mes de octubre del presente año.

2.6.2.2 Recursos en Tecnologías de la Información

Derivado de la necesidad que presentaban las Delegaciones para estar a la vanguardia en nuestros sistemas de telecomunicaciones, fueron renovadas las tecnologías de información a fin de contar con el equipo y las herramientas necesarias para el buen desempeño y funciones de los trabajadores en sus actividades, brindando así los niveles de servicio que exige la normativa institucional de este sexenio.

Noviembre del 2013. Instalación del Sistema Telefónico NORTEL, migrando a sistemas digitales que permitan realizar llamadas y conferencias web.

Noviembre del 2014. Dotación de Banda Ancha (Telcel), con equipos de datos móviles para el uso y atención fuera de las instalaciones de la Delegación.

Mayo del 2015. Instalación de Enlaces de Datos, aumentando el ancho de banda en las instalaciones de la Delegación para mejorar la estabilidad y velocidad de conexión en llamadas y conferencias web.

Junio de 2016. Instalación de cámaras de vigilancia, con equipos de alta definición para brindar mayor seguridad.

Junio de 2016. Dotación de Bandas Anchas (Telcel), con equipos de datos móviles para el uso y atención fuera de las instalaciones de la Delegación.

Diciembre 2016. Dotación de equipos RICOH (Multifuncionales), equipos más rápidos, con más funciones y mejor calidad, para la administración de documentos e impresión digital.

Diciembre de 2016. Dotación de Unidades de respaldo para energía eléctrica, equipos para los CESI's de Mexicali y Tijuana, que ocupan menor espacio, tienen mayor capacidad y de tecnología avanzada.

Julio de 2017. Dotación de equipos de Cómputo DELL, solucionando los problemas en el desempeño y espacio, así como la oportunidad de trabajar en la nube, permitiendo la movilidad de la información en el desarrollo laboral.

Noviembre de 2017. Dotación de Teléfonos CISCO, instalados en las áreas con la finalidad de facilitar al personal la comunicación con funciones completas

para satisfacer las necesidades dentro y fuera de la Delegación.

Diciembre de 2017. Instalación de Kioscos programa “Grandes Empleadores”, brindando servicio rápido y fácil a una gran cantidad de personas en su centro de trabajo.

Enero de 2018. Instalación de enlaces de Datos y Equipo Firewall, solucionando problemas de lentitud en la red que se tenían años atrás.

Enero de 2018. Instalación de Lectores de Huella, agilizando el proceso de nómina.

Marzo de 2018. Instalación de telefonía CISCO, solucionando los problemas en la calidad del audio y la permanencia de la llamada.

2.6.2.3 Administración de Recursos Materiales

- Flotilla Vehicular

En el mes de abril del 2016, el instituto incrementó su flotilla vehicular de 9 a 13 unidades, las cuales, administradas por la Delegación, fueron distribuidas estratégicamente en las localidades de Tijuana, Ensenada y Mexicali.

Es una herramienta que facilita la movilidad del personal de las áreas sustantivas, y sirve de apoyo para las otras áreas, permitiéndoles cumplir de manera segura y satisfactoria las actividades laborales en alcance de las metas y compromisos institucionales de la Delegación.

- Inventario del parque vehicular

TIPO	MODELO	SERIE	NÚMERO DE PLACA	NÚMERO DE INVENTARIO	FECHA DE ADQUISICIÓN
TSURU GSII	2013	3N1EB31S7DK333511	AKN-5734	33-0204515	08-ene-14
TSURU GSII	2015	3N1EB31S7FK317537	ALB-3942	33-0211879	27-dic-14
TSURU GS II	2015	3N1EB31S9FK320875	ALB-3941	33-0211880	27-dic-14
TSURU GSII	2015	3N1EB31S2FK322001	ALA-6799	33-0212007	26-ene-15
PARTNER	2017	VF37R9HE1HJ505176	AP-128-35	33-0216177	01-sep-16
PARTNER	2017	VF37R9HEXHJ505077	AP-14-421	33-0216176	01-sep-16
AVEO	2016	3G1TC5CFXGL234587	ALG-7808	33-0216239	17-sep-16
AVEO	2016	3G1TC5CFXGL236582	ALG-7550	33-0216240	17-sep-16
FIGO	2017	MAJFP1MD0HA149223	AHZ-118-A	33-0233282	25-nov-17
RANGER	2017	8AFWR5AA5H6006592	AG-5665-4	33-0233284	25-nov-17
FIGO	2017	MAJFP7MD0HA749240	AHZ-117 A	33-0233285	25-nov-17
FIGO	2017	MAJFP1MD0HA149237	AG-5679-A	33-0233283	25-nov-17
ESCAPE	2017	WF0CP6A79H1C16345	AHZ-119-A	33-0233286	15-dic-17

– **Activo Fijo**

A partir de marzo de 2018, la administración inició el proceso de regularización para la desincorporación de activos en apego a la normatividad vigente.

En la actualidad se ha evidenciado este proceso por medio de correos electrónicos entre el dueño del proceso y el área usuaria responsable de la actividad, descrito a continuación:

LOCALIDAD	INSTITUCIÓN	DONACIÓN	FECHA	CANTIDAD ACTIVOS	BENEFICIO
MEXICALI	CASA HOGAR PARA VARONES	MOBILIARIO Y EQUIPO DE COMPUTO	26-sep-14	39	EQUIPAMIENTO DE SALONES DE CLASES
MEXICALI	CENTRO DE CAPACITACION PARA EL TRABAJO INDUSTRIAL	MOBILIARIO Y EQUIPO DE COMPUTO	06-oct-14	46	EQUIPAMIENTO DE SALONES DE CLASES
TIJUANA	PREESCOLAR IN XOCHITL IN CUICATL	MOBILIARIO	2-may-16	55	EQUIPAMIENTO DE SALONES DE CLASES
MEXICALI	GRUPO DE AYUDA PARA EL MIGRANTE DE MEXICALI, A.C.	MOBILIARIO Y EQUIPO DE COMPUTO	22-may-17	199	EQUIPAMIENTO DE SALON DE CONFERENCIAS
MEXICALI	22 AYUNTAMIENTO DE MEXICALI	MOBILIARIO	30-jun-17	40	EQUIPAMIENTO DE OFICINAS
MEXICALI	22 AYUNTAMIENTO DE MEXICALI	MOBILIARIO	30-jun-17	40	EQUIPAMIENTO DE OFICINAS

– **Gestión Presupuestal**

Durante los ejercicios de 2013 a mayo de 2018, se ejerce de manera transparente y en apego a la normativa institucional el presupuesto autorizado para la operación oportuna y eficiente de los recursos financieros, como se desglosa en la siguiente tabla:

CAPITULO DEL GASTO		EJERCIDO AL 2013	EJERCIDO AL 2014	EJERCIDO AL 2015	EJERCIDO AL 2016	EJERCIDO AL 2017	EJERCIDO AL 2018
100	Gastos de operación del Personal	56,160,684.46	58,366,184.35	57,887,233.83	58,648,634.13	62,513,196.56	27,008,941.79
200	Adquisiciones de Materiales	292,663.23	384,327.25	354,353.51	364,638.73	520,092.10	476,190.08
300	Depreciaciones y Amortizaciones	2,452,011.39	2,063,039.89	1,393,209.02	1,315,106.00	1,447,926.00	655,802.92
400	R. y C. Bienes Muebles e Inmuebles	2,194,123.51	2,229,950.19	3,244,003.13	746,411.81	217,683.07	36,511.29
500	Gastos de Operación	60,928,239.60	63,620,162.35	57,969,118.65	58,830,239.80	52,603,937.67	18,418,979.44
600	Impuestos	7,425,154.88	8,052,172.25	8,869,940.89	9,450,440.27	10,460,985.11	796,449.55
TOTAL		129,452,877.07	134,715,836.28	129,717,859.03	129,355,470.74	127,763,820.51	47,392,875.07

2.6.2.4 Recursos Humanos

– Plantilla de Personal

AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Plantilla de Personal	100	102 Incremento 2%	104 – 98 Incremento 2%	106 Incremento 2%	104 Incremento 2%	104 Actualmente

La Delegación Baja California, durante su administración (2012-2018), ha mostrado un incremento del 2% del capital humano, asimilando al paso del tiempo cargas de trabajo en las diferentes gerencias que justifican la contratación de más recursos humanos a nivel técnico y táctico.

Para el ejercicio de 2018, previo al análisis de cargas de trabajo, se requiere la contratación de personal a nivel técnico y táctico que refuerce las áreas sustantivas y de apoyo; sin embargo, es de resaltar el Plan de Jubilación y/o Prejubilación 2018 “PORQUE TE LO

GANASTE”, donde están invitados 7 empleados de la Delegación y que de aceptar dicho programa, deberán ser sustituidos en igual número de personas con responsabilidades y compromiso en funciones.

– Tabulador

En el ejercicio 2017, un gran logro institucional es el acuerdo entre la Administración y el Sindicato para la actualización del tabulador 4X4 a un tabulador 5X4, con un incremento del 5.5% en los diferentes niveles, brindando así la oportunidad de crecimiento al personal sindicalizado del instituto.

ROLES		A	A'	B	B'	C	C'	D	D'
Encargado	Sindicalizado	24,249.55	25,099.7	26,373.33	26,744.73	27,301.81	27,671.97	26,227.21	28,597.36
Enlace	No Sindicalizado								
Analista Especializado	Sindicalizado	17,876.27	18,727.76	20,002.03	20,426.77	21,063.89	21,488.65	22,125.78	22,975.29
Supervisor	No Sindicalizado								
Analista	Sindicalizado	13,016.97	13,366.16	13,889.92	14,210.99	14,692.61	15,584.21	16,921.63	17,304.29
Auxiliar Especializado	No Sindicalizado								
Asistente	Sindicalizado	10,107.06	10,339.85	10,689.04	11,025.70	11,530.73	11,740.67	12,055.60	12,440.15
Auxiliar	No Sindicalizado								

Tabulador para Personal Técnico Sindicalizado y No Sindicalizado 2013

– Administración de Personas

En el desarrollo del Capital Humano, en seguimiento a las acciones del Sistema de Profesionalización y Desarrollo Laboral en conjunto con las acciones de Universidad Infonavit, se han beneficiado 12 compañeros sindicalizados y no sindicalizados de la Delegación Baja California que, durante el periodo 2012-2018, obtuvieron:

2 el grado de licenciatura; 3 el grado de maestría; 3 un Diplomado en línea “Servicio Público y Habilidades Directivas en Enfoque Tripartita”, y 4 el “Seminario Virtual de Excelencia Académica” en línea, impartido por el Tecnológico de Monterrey.

El personal beneficiado fue el siguiente:

a) Licenciatura

- María de Lourdes Hernández Guerrero.- Licenciatura en Administración (2013 - 2014)
- Alma Rosa Salinas Becerra.- Licenciatura en Contabilidad, (2011 - 2015)

b) Maestría

- Silvana Zendejas Reyes.- Maestría en Educación (2013-2014)
- Rosa Elvira Coronel Rodríguez.- Maestría en Educación (2014 - 2017)

- Nidya Garduño Aguirre.- Maestría en Planeación Estratégica de Ciudades (2016 - 2018)

c) Diplomado en Línea “Servicio Público y Habilidades Directivas en Enfoque Tripartita” (2017)

- Eduardo González Moreno
- Luis Alberto Mazkieran Castillo
- Rosa Leticia Quintero Domínguez

d) “Seminario Virtual de Excelencia Académica” en línea, impartido por el Tecnológico de Monterrey (2017)

- Guillermina Arroyo Estrada
- Luz Teresita Elías González Rosas
- Sibyl Haro Gutiérrez
- Hilda Solís Valles

2.6.3 Gerencia de Crédito

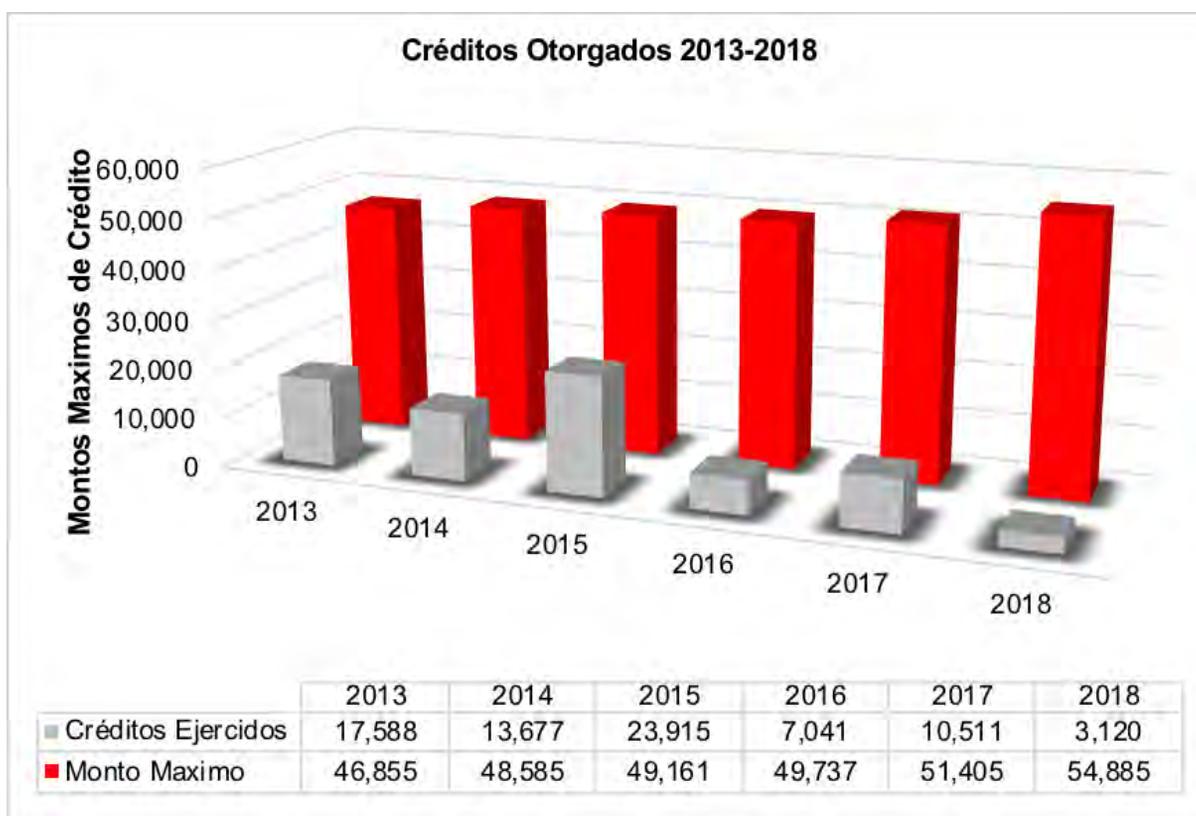
2.6.3.1 Producto “Mejoravit”

En marzo de 2013, nace el programa “Mejora Tu Casa” que como antecedente inmediato se tenía el programa “Renueva tu hogar”; este programa contó con la garantía de la Subcuenta de Vivienda (SSV), donde el monto máximo de crédito era por 46,855.00 pesos, el cual se mantuvo vigente hasta julio de 2014, otorgando 17,588 créditos durante este periodo.

En el 2014, se dio inicio al programa “Mejoravit”, sin afectar el Saldo de Subcuenta de Vivienda (SSV) del trabajador; en este año inició la operación del producto por personal externo, donde el monto máximo inicial de crédito fue de 48,585.00 pesos; para el año

2015 fue de 49,161.00 pesos, finalizando operaciones en febrero de 2016, otorgando 37,592 créditos durante este periodo.

En mayo de 2016, se aprueba ante el Subcomité de Nuevos Productos el relanzamiento de “Mejoravit”, que cuenta con la garantía de la Subcuenta de Vivienda aplicable por las mensualidades incumplidas con pérdida de relación laboral simultánea, así como una reducción en la tasa de interés del 18.5% al 16.5% del monto máximo de crédito inicial por 49,737.00 peso; para el año 2017, el monto fue de 51,405.00 pesos, y para el 2018 es de 54,885.00 pesos, otorgando 20,944 créditos durante este periodo; la Delegación estima una proyección de 10,000 créditos colocados para este producto a noviembre 2018.



2.6.3.2 Programa Hogar para tu Familia a Trabajadores Estatales y Municipales

En enero de 2013, el H. Consejo de Administración de Infonavit aprueba la prestación de servicios de originación de crédito y cobranza a diversas entidades públicas y privadas, con la finalidad de atender a personas

sin acceso a financiamiento a la vivienda y que forman parte de la economía formal; lo anterior, sin comprometer recursos propios, pero aprovechando la infraestructura del instituto.

En febrero del 2016, se dio inicio a la recepción de solicitudes de crédito de todo el Estado, obteniendo un

total de 106 interesados, de los cuales fueron autorizados los financiamientos para 20 trabajadores, y se declinaron 86 solicitudes por temas de capacidad de pago o marcas en buró de crédito.

2.6.3.3 Procedimiento de Adhesión a proveedores “Mejoravit”

El proceso de adhesión para las empresas proveedoras de productos dentro del catálogo autorizado por el Instituto, culmina con la formalización del contrato en la Delegación en la que tiene presencia el proveedor.

En la Delegación se ha realizado este proceso desde febrero del 2014 a la fecha y se han registrado 190 comercios proveedores.

La proyección a noviembre del 2018 es de 200 comercios afiliados al programa.

2.6.3.4 Programa “Arrendavit”

El programa “Arrendavit” se inició en el mes de enero de 2015, dirigido principalmente a aquellos trabajadores indecisos o con pocas posibilidades para adquirir un bien inmueble o, en su caso, que sus actividades laborales les requirieran una solución temporal para sus necesidades de vivienda.

El instituto, a través de la USS, asignó las viviendas del inventario de vivienda recuperada, mismas que fueron rehabilitadas para posteriormente ser adquiridas por los derechohabientes interesados en el programa; se asignaron 24 viviendas a la Delegación, de las cuales 21 se ubican dentro del Municipio de Mexicali y 3 en el Municipio de Tijuana, otorgándose el primer crédito a nivel nacional en el mes de marzo de 2015 en la ciudad de Tijuana en Baja California, con un monto de crédito otorgado de 217,714.84 pesos, y un subsidio del Gobierno Federal por 73,273.72 pesos.

2.6.3.5 Fortalecimiento al proceso de Origenación de Crédito

En marzo de 2015, se presentó ante el Comité de Riesgos el modelo denominado “Sistema de Evaluación Crediticia” (SEC), con el que se diferencia a los candidatos acreditados del instituto antes de la originación del crédito; además, permite identificar las características de los trabajadores que pierden el empleo, ya que

ésta es la principal causa de la cartera vencida en el Instituto. Con este modelo se logra que los trabajadores con un buen perfil crediticio que aún no cumplen con el puntaje de originación, puedan recibir de manera anticipada un crédito del Instituto.

En septiembre de 2015 se implementó el SEC para aquellos créditos otorgados a trabajadores con ingresos de hasta 5.5 VSM; esta medida mejora la calidad de la cartera crediticia del Instituto dando viabilidad en el largo plazo.

2.6.3.6 Programa “Hogar a tu Medida”

El programa “Hogar a tu Medida” comenzó a operar en el año 2015; tiene la finalidad de ofrecer apoyo para compra de vivienda; su objetivo principal es el de brindar soluciones de vivienda con instalaciones y dimensiones adecuadas que contribuyan a mejorar la calidad de vida del trabajador y de aquellos familiares con discapacidad; el programa está orientado a:

- Derechohabientes con discapacidad
- Derechohabientes con familiares por consanguinidad o afinidad de primer grado en línea directa con discapacidad que vivan con él
- Aplica para todos los productos de crédito, es permanente y de cobertura nacional
- El programa contempla 4 tipos de discapacidad:
 - Motriz
 - Visual
 - Auditiva
 - Mental

Las discapacidades consideradas como las más importantes son la motriz, con un 42%, y la visual con un 26%; el programa brinda el beneficio de eliminar los gastos de apertura, titulación, financieros, de operación y de administración; los derechohabientes que cumplen con los requisitos serán beneficiarios del programa.

2.6.3.7 Incremento en montos de crédito

En noviembre de 2016 durante la sesión 788, fue aprobada la propuesta presentada al H. Consejo de Administración para realizar modificaciones al crédito en pesos, con los siguientes objetivos:

- Aumentar el monto de crédito para que los derechohabientes tengan mayor poder de compra.
- Mantener un subsidio para los trabajadores de menores ingresos, mediante un complemento del pago para que el saldo del crédito se amortice en el plazo previsto.
- Asegurar el efecto de disminución gradual de la deuda en el tiempo.
- Ampliar gradualmente la rentabilidad del portafolio del Infonavit, incrementando los montos máximos de “Crédito Tradicional”, “Infonavit Total” y “Cofinavit”.

Las Tablas de Montos de Crédito de todos los productos hipotecarios y no hipotecarios, así como el ingreso del trabajador son referidos a la Unidad de Medida y Actualización (UMA) y no al Salario Mínimo General.

UMA = 75.49 pesos

UMA Mensual = 2,294.896 pesos

Tu 2do. Crédito Infonavit, no sufre ningún cambio

2.6.3.8 Programa “Grandes Empleadores”

Este programa inicia en enero 2017, como estrategia de la Subdirección General de Crédito, por medio de la Gerencia Sr. de Grandes Empleadores, con el objetivo de impulsar la colocación de créditos hipotecarios en las empresas catalogadas como Grandes Empleadores, al ser empresas con un elevado volumen de trabajadores precalificados y con un importante nivel de cumplimiento con el Infonavit, por concepto de aportaciones patronales bimestrales.

El programa consta, además de la formalización de créditos hipotecarios, de la instalación física de un módulo en la empresa catalogada como Grande Empleador, con la que previamente se debió firmar un convenio de colaboración con el Instituto.

Actualmente, contamos con 6 módulos instalados en las siguientes localidades:

1 módulo en Ensenada, 1 módulo en Mexicali y 4 en Tijuana.

Han sido colocados 1,838 créditos en total; estimamos para el mes de noviembre del 2018 se tengan en total 6 módulos operando, con los cuales se proyecta un total de 7,500 créditos.

ESTADO / MUNICIPIO	CRÉDITOS PROYECTADOS	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
Tijuana	4,875	65%
Mexicali	1,875	25%
Ensenada	750	10%
TOTAL	7,500	100%

2.6.3.9 Proyecto de Recuperación de Expedientes Hipotecarios en Rezago Histórico

En noviembre del 2017, la Delegación fue notificada con el programa de recuperación de expedientes

hipotecarios en rezago del año 2008 al 2016, con el propósito de garantizar la correcta integración de los expedientes de crédito y asegurar la entrega de los mismos al Archivo Nacional de Expedientes de Crédito (ANEC).

Al corte de noviembre 2017, la Delegación contaba con un indicador de rezago histórico de 184 expedientes distribuidos entre 16 Notarías del Estado; por lo que en la Delegación se decidió llevar a cabo acciones de recuperación con las Notarías, solicitando apoyo para la entrega de expedientes a la empresa Microformas, S.A. de C.V., quienes fueron asignados para esta labor; en el mes de mayo 2018, se ha logrado avanzar con la entrega de 123 expedientes, que representan el 67% del universo detectado; se continua la labor en coordinación con las Notarías, quienes tienen un rezago de 61 expedientes; estimamos que para el mes de noviembre del 2018, los indicadores lleguen al 0% de rezago histórico hipotecario.

2.6.3.10 Programa “Cambiavit”

En Conferencia de prensa, el pasado 7 de mayo 2018, el Director General del Infonavit , David Penchyna Grub, acompañado del Vocero de la Presidencia de República, Eduardo Sánchez, anuncian el inicio del Programa “Cambiavit” a representantes de medios de comunicación en la Ciudad de México, con el cual se crea un nuevo pilar del crédito que otorga esta Institución, sumándose a los productos para compra y mejoramiento de vivienda, y permitiendo la posibilidad de que los derechohabientes del Infonavit puedan cambiar su vivienda mejorando sus condiciones de crédito; Cambiavit ofrece dos soluciones concretas para los acreditados:

- Para que el acreditado pueda cambiar su vivienda por otra que cumpla mejor con sus necesidades, mejorando las condiciones actuales de su crédito
- La posibilidad de incrementar el monto de su crédito actual para ampliar la casa que habita

2.6.4 Gerencia de Recaudación Fiscal

2.6.4.1 Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda

Conforme al Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley del Infonavit publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1997 y reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de enero de 2012, el Instituto habilitó la devolución de los recursos acumulados en su Subcuenta de Vivienda por medio de sistemas Institucionales, entregando en 2013 más de 495 mdp favoreciendo a 14,993 pensionados y beneficiarios; por lo anterior, cabe señalar que al mes de mayo del presente año, han sido entregados 1,308 mdp en beneficio de 26,128 trabajadores, estimando que se podrá cerrar el año con la entrega de más de 1,450 mdp, beneficio que se verá reflejado en poco más de 28,000 pensionados y beneficiarios.

AÑO	MONTO	PENSIONADOS	ACUMULADO MONTO	ACUMULADO PENSIONADOS
2013	495,591,879.18	14,992	495,591,879.18	14,992
2014	160,107,105.56	2,769	655,698,984.74	17,761
2015	169,432,277.70	2,447	825,131,262.44	20,208
2016	205,071,771.93	2,594	1,030,203,034.37	22,802
2017	211,075,218.47	2,649	1,241,278,252.84	25,451
2018	65,000,383.96	696	1,306,278,636.80	26,147
CIERE 2018	143,659,351.56	1,852	1,450,000,000.00	28,000

2.6.4.2 Programa “Crezcamos Juntos”

El 8 abril de 2014, fue publicado el DECRETO por el que se otorgan estímulos para promover la incorporación a la seguridad social; en la Sesión Ordinaria número 760 del H. Consejo de Administración, llevada a cabo el 27 de agosto de 2014, se emitió la resolución RCA-4752-08/14, que señala:

“Con fundamento en la resolución RCA-4715-07/14 tomada por el H. Consejo de Administración en su sesión ordinaria número 759, celebrada el 30 de julio de 2014, este Órgano Colegiado aprueba el dictamen de la sesión número 092 del Comité de Riesgos, celebrada el día 26 de agosto de 2014, con relación a la propuesta de reglas de operación del Infonavit para contribuir al Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (RISS) implementado por el Gobierno Federal, [...]”

Una vez aprobadas las reglas de operación del programa, el 8 de septiembre de 2014 se inician las operaciones de afiliación al Infonavit de los contribuyentes cumplidos que tributan en el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF).

En la Delegación Baja California se encuentran 25 afiliaciones vigentes y 35 no vigentes, que no son susceptibles de recuperar el beneficio.

Para el segundo bimestre de 2018, se tiene contemplado la implementación de mejoras sustanciales al

proceso de afiliación y aclaración de pagos que les permita a los contribuyentes del RIF concluir el trámite de afiliación desde la comodidad de su casa o negocio, sin dedicar tiempo ni realizar gastos de traslado a los CESI, siempre que sean elegibles para obtener los beneficios del programa “Crezcamos Juntos”.

2.6.4.3. Portal y Aplicación “Mi Cuenta Infonavit ” (MCI)

Este portal se ha personalizado para los trabajadores, quienes tienen acceso introduciendo su correo electrónico y contraseña para consultar la información de su cuenta y realizar los siguientes trámites habilitados en línea:

- Consultar saldos, estados de cuenta mensual e histórico
- Precalificaciones
- Conocer puntos
- Ahorro de subcuenta
- Correcciones del Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Entre otros trámites

Desde junio de 2016 a la fecha, la Gerencia de Recaudación Fiscal tiene como uno de sus objetivos el de ofrecer el apoyo para los usuarios que requieran realizar su registro, logrando registrar 1,490 usuarios desde julio de 2016 a mayo de 2018, por lo que se proyecta cerrar el año con 2,190 registros.

AÑO	ALTAS
2016	300
2017	690
2018	500
CIERRE 2018	2190

2.6.4.4 Creación de la plaza de Supervisor de Empresas Aportantes

En 2014 el Infonavit, atento a las necesidades del sector empresarial, y buscando la manera de dar atención

focalizada a los contribuyentes de la Delegación Baja California, crea la posición de Supervisor de Empresas Aportantes, misma que ejerce las funciones propias de facilitador en la interacción entre Recaudación Fiscal y el contribuyente en la atención de trámites, a través

de un servicio integral y multicanal que apoye a las empresas en el cumplimiento de sus obligaciones; esta posición fue cubierta en la Delegación en mayo de ese mismo año.

De manera adicional, el Supervisor de Empresas Aportantes es responsable de los procesos de Servicios a Patrones dentro de la estructura homologada de la Coordinación General de Recaudación Fiscal y de los indicadores de Fortalecimiento Institucional, impulsando la relación con cámara, colegios y organizaciones empresariales, así como del correspondiente a Grandes Aportantes, quienes conforman una base importante de derechohabientes para la Delegación.

2.6.4.5 Atención a Empresas en el Municipio de Tecate

Con el proyecto del Supervisor de Empresas Aportantes, activo en la Delegación Baja California, se generó la estrategia de dar atención personalizada a los contribuyentes del Municipio de Tecate, teniendo éxito debido a la atención a los casos resueltos vía electrónica o a través del Portal Empresarial.

Cabe mencionar que, anterior a este proyecto, las empresas debían trasladarse a Tijuana o Mexicali para ser atendidos; esta actividad se inició en agosto de 2014, en colaboración con CANACINTRA-Tecate, agendando contribuyentes cada quince días y dando atención y seguimiento a todo tipo de trámites; el servicio se mantuvo durante los años 2014 y 2015; para el año 2016, las visitas fueron programadas de manera mensual, logrando disminuir la afluencia y librando una situación de riesgo para la Delegación.

2.6.4.6 Programa de Aclaraciones por Contingencia y su migración a la plataforma CRM

Durante los años 2014 y 2015, la Delegación Baja California ocupó el primer lugar nacional en la operación, manejo y resolución de las solicitudes recibidas por los patrones.

En octubre de 2014, el Infonavit creó el programa de Aclaraciones por Contingencia, en apoyo a los contribuyentes con omisiones en el cumplimiento de sus obligaciones, aceptando como válidas aquellas aclaraciones realizadas por el patrón en los CESI durante los

periodos 5-2005 al 5-2012, donde se debía validar el crédito fiscal por medio de sello y firma del personal de Recaudación Fiscal, sin afectarse en los sistemas, provocando que los adeudos persistieran en el tiempo y afectando a la cuenta por cobrar del patrón y del Instituto.

El programa se operó desde un inicio con extracciones manuales de los sistemas institucionales identificados como Tax and Revenue Management (TRM) y Archivo de Expedientes Electrónicos de Recaudación Final (ADERF), para corroborar su procedencia y posteriormente dictaminar y enviar a las oficinas centrales para lograr su depuración, por lo que los tiempos para la culminación de cada expediente fluctuaban entre 6 y 8 semanas.

Para noviembre de 2016, fue replanteado este proceso, iniciando con la migración del programa al sistema Customer Relationship Management (CRM), con el que se logró la automatización del servicio haciendo más sencilla la revisión y la dictaminación; con esta mecánica se obtuvieron los siguientes beneficios:

- Atender las solicitudes en línea y en un plazo no mayor a 8 días hábiles, después de haberse ingresado para casos capturados por el programa de contingencia, y de 2 días hábiles después de haberse ingresado para las solicitudes gestionadas mediante una queja PRODECON.
- Disponer de cifras reales de la cuenta por cobrar para el Instituto.
- Minimizar el número de quejas patronales por este tipo de aclaraciones
- Ofrecer un servicio óptimo a través del sistema CRM como una herramienta de vanguardia.
- Favorecer los indicadores de recaudación de las Delegaciones Regionales.

No ha sido posible proyectar un monto específico para el cierre de año, debido a que los trámites son procesados a solicitud de los contribuyentes; sin embargo, las cifras depuradas mediante el Programa de Contingencia en esta Delegación, son las siguientes:

ACLARACIONES POR CONTINGENCIA	
2014	6,945,449.40
2015	9,534,863.20
2016	1,572,013.74
2017	3,495,472.82
2018	543,680.41

2.6.4.7 Devolución del saldo de la subcuenta de vivienda a beneficiarios sin laudo

El Infonavit se encuentra en posibilidad de devolver los recursos acumulados en la Subcuenta de Vivienda, tal es el caso que solo en el periodo de enero a mayo de 2018 fueron atendidas 80 solicitudes, de las cuales: 13 solicitudes fueron pagados solicitando una orden de pago DAP; 1 solicitud de documentación a beneficiario, y 65 solicitudes se encuentran pendientes de dictaminación la suma del monto de 6,097,116.94 pesos; lo anterior en apego a la reforma del 8º transitorio de la Ley del Infonavit.

Anterior a esta reforma, los beneficiarios debían solicitar ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje la

designación de Beneficiario, lo que implicó un cúmulo de Juicios para el Instituto, cuando en muchos de los casos los trabajadores o pensionados fallecían sin obtener este beneficio; en octubre de 2017, la Dirección General comunicó que se aplicará para trabajadores pensionados por el IMSS bajo el régimen de 1973.

Para cerrar el año, se proyectan 200 solicitudes atendidas por la suma de un monto aproximado de 13 mdp; de esta manera serán beneficiadas un mayor número de familias.

2.6.4.8 Empresas Aportantes en Delegación

Desde el año 2013 al 2018, las empresas aportantes aumentaron en un 8.8%, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

AÑO	EMPRESAS APORTANTES
2013	33,582
2014	33,164
2015	33,889
2016	34,774
2017	36,650
2018	36,823

Lo anterior, gracias a que la apertura de empresas en Baja California va en aumento, proporcionando el derecho a la vivienda de los trabajadores, como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dando cumplimiento a esta garantía constitucional con las aportaciones patronales del 5% del salario de cada uno de los trabajadores que tienen contratados.

2.6.4.9 Pago Oportuno en Delegación

Al inicio de la administración, en el año 2013 el pago oportuno alcanzaba el 88.7% de cumplimiento, gracias a las estrategias aplicadas desde entonces a la fecha, el pago oportuno ha incrementado cerca del 6%, sin embargo el primer bimestre del 2018 cayó,

derivado de la omisión del pago puntual de dos de los principales contribuyentes (COBACH y CECYTE); como estrategia, debido a esta situación, se realizaron cruces a la base del vector de pagos dividida por plaza y áreas de apoyo, para lograr que las empresas que fueron omisas en el periodo 1-2018 hagan sus pagos de manera oportuna a partir del periodo 2-2018, y aquellas que han sido puntuales continúen siéndolo; se realizó un operativo para redoblar esfuerzos en el cual solicitamos el apoyo al personal de otras áreas de la Delegación, para lograr un mayor alcance de empresas, a razón de prevenir la caída del indicador como en el bimestre anterior, con el objetivo de aumentar el volumen de empresas de menor emisión para lograr recuperar lo que resulte faltante.

AÑO	PAGO OPORTUNO (%)
2013	93.90
2014	94.54
2015	95.25
2016	95.95
2017	96.04
2018	95.02

2.6.4.10 Juicios

En busca de una comunicación más estrecha con los derechohabientes y acreditados, y en defensa de sus intereses, el Instituto brinda atención a los Juicios Contencioso Administrativos y los Juicios de Amparo Indirecto tramitados ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y los Juzgados de Distrito respectivamente, derivados del ejercicio de las facultades de recaudación que la Ley del Infonavit y su Reglamento Interior en Materia de Facultades, como Organismo Fiscal Autónomo, conceden a este organismo.

Actualmente, el Infonavit gana sólo el 30% de los juicios interpuestos por los patrones, lo que conlleva una

situación que afecta de forma directa en las cuentas por cobrar y, por lo tanto, en el resto de los indicadores; cabe mencionar que las principales causas de pérdida de los juicios se da por la carencia de fundamentación y motivación los Créditos Fiscales; no se incluye una relación de trabajadores en los requerimientos; se notifica ilegalmente la diligencia y no se acredita una relación laboral.

Anterior al año 2017, el formato de crédito fiscal nos permitía anexar una relación de trabajadores para evitar que este crédito fuera impugnado por ese supuesto, sin embargo a principios del ese año, fueron cambiados los formatos y no es posible adjuntar esta información.

En la Delegación de Baja California ha sido solicitada la modificación de formatos que adjunten la información necesaria a efecto de notificar un crédito fiscal más completo y seguro que evite ser impugnado; cabe mencionar que, como práctica diaria, para cada juicio que se atiende, se anexa como prueba la constancia de relación laboral que detalla los trabajadores vigentes

por periodo de las empresas, aun y cuando esta no es requerida.

A continuación, se muestra la sumatoria de juicios vigentes y concluidos atendidos desde enero de 2013 al 15 de mayo de 2018, indicando el despacho fiscal al que hayan sido asignados.

AÑO	TOTAL DE JUICIOS	CLAVE DESPACHO TRM	NOMBRE DESPACHO
2013	523	JMT	JOSE MARTIN TAMAYO ROMAY
2014	811	KLK	CONSULTORIA KLG SA DE CV
2015	618	RAA	REVILLA Y ALVAREZ ALCALA
2016	697	GBV	GBV Y ASOCIADOS SC
2017	545	PD	PRACTICA DIRIGIDA SC
2018	240 VIGENTES	PD	PRACTICA DIRIGIDA SC

La Delegación Regional ha efectuado el registro de los expedientes en el sistema MCF-TRM asignándolos a despachos de lo contencioso-fiscales, a excepción de los montos menores a 290.00 pesos o incosteables, con monto menor a 3,306.00 pesos; en estos supuestos la defensa queda a cargo de la Delegación.

En todos los casos, la Delegación Regional es la responsable de recabar las pruebas correspondientes y efectuar el registro en el sistema MCF-TRM para consulta del despacho; asimismo la Delegación Regional es la encargada de revisar, autorizar y de presentar los proyectos de vencimiento ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa y los Juzgados de Distrito,

respectivamente; se realiza el reporte en el sistema MCF-TRM de todas las etapas hasta su conclusión, con la elaboración del dictamen de cumplimiento de sentencia, con el apoyo de presupuestos que desde Contencioso y Consultivo central son asignados para el envío por SEPOMEX, así como el apoyo de la Administración de la Delegación para esta partida que, entre los periodos de 2013 a 2015, se han utilizado alrededor de 295,000 pesos. Adicionalmente, se recurre al apoyo de la Administración para el resguardo de las Garantías al interés fiscal presentadas por los patrones mediante la ventanilla única, como a continuación se detallan:

NRP	NOMBRE	FECHA DE ENTRGA A ADMINISTRACIÓN
A0648260139	PROMOTORA AGRICOLA DEL TORO	26/07/2017
A0675265100	ST. JUDE MONTESSORI ACADEMY OF PEACE	26/07/2017
Z3211177103	LEONARDO GUTIERREZ INZUNZA	26/07/2017
A0888377106	CRISTACLARA	26/07/2017
A0888377106	CRISTACLARA	26/07/2017
A0670305109	JUMEX MEXICALI	26/07/2017
A0679965101	CEMLAST	26/07/2017
Z3122850103	MERCADO DE TRANSFORMADORES	26/07/2017
Z3132310106	HYLSA	26/07/2017
21030473108	AUTOBUSES DE LA BAJA CALIFORNIA	08/09/2017
21010006100	AUTOBUSES DE LA BAJA CALIFORNIA	08/09/2017
21040439107	AUTOBUSES DE LA BAJA CALIFORNIA	08/09/2017
Z3132310106	HYLSA	15/02/2018
Z3132310106	HYLSA	22/02/2018
Z3132310106	HYLSA	26/04/2018

2.6.4.11 Actividades de Fortalecimiento Institucional

Los principales objetivos de las actividades de Fortalecimiento y Desarrollo Institucional establecidas como meta, son los siguientes:

- Promover el programa de Empresas de Diez, así como los beneficios a los que se hacen acreedores los aportantes que forman parte de este programa.
- Dar el correcto seguimiento y mantener una comunicación abierta con las Cámaras u Organismos Empresariales, cumpliendo los compromisos establecidos en los convenios de colaboración existentes.
- Promover las distintas encomiendas que tiene el Instituto a través de los eventos Infonavit.

- Crear conciencia entre los estudiantes universitarios de las funciones del Instituto, obligaciones fiscales de los aportantes, beneficios de los trabajadores, servicios y productos que se ofrecen, buscando de forma preventiva el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Acercar a los aportantes, por diferentes canales de comunicación, toda la información referente a los productos y servicios que ofrece el Instituto para facilitar el cumplimiento en el pago de sus aportaciones y amortizaciones.

A continuación, se detallan los convenios realizados con cámaras empresariales y colegios, así como las pláticas y talleres realizados:

CONVENIO DE COLABORACION NACIONAL	FECHA DE FIRMA	ACTIVIDAD	2015	2016	2017	2018
CANACINTRA MEXICALI	30 de Julio del 2014	PLATICA	10-nov	17 marzo, 20 oct	26-abr	
COPARMEX MEXICALI	30 de Julio del 2014	PLATICA		06-abr		
CANACO TIJUANA	31 de Julio de 2014	PLATICA		09-ago	08-dic	
INDEX TIJUANA	31 de Julio de 2014	PLATICA	27 AGO, 27 NOV	14 MARZO (TALLER), 8 NOV	19 ENERO (MESA), 30 AGO, 3 OCT	01-feb
CANACINTRA ENSENADA	4 de Agosto del 2014	PLATICA		08-ago		
CANACO ENSENADA	4 de Agosto del 2014	PLATICA		25-ago	12-oct	
COPARMEX ENSENADA	12 de Agosto del 2014	PLATICA	14-dic	26-ago	27 ENERO, 29 JUNIO, 20 JUL	
CONVENIO DE COLABORACION LOCAL						
COLEGIO CP ENSENADA	8 de Septiembre del 2014	MESA DE TRABAJO	01-dic	19 febrero, 9 sep	26 ENERO, 10 MARZO (PLATICA), 15 SEP (PLATICA)	
COLEGIO CP TIJUANA	12 de Noviembre del 2014	PLATICA	09-jul	27 ENERO, 25 NOV	10 FEBRERO, 31 MARZO, 12 JUL (MESA), 26 JUL (MESA)	19-ene
AIMO TIJUANA	18 de Junio del 2015	PLATICA	22-oct	18 MARZO, 28 ABRIL, 27 oct (mesa)	22 MARZO (MESA)	21 FEB(MESA)
CÁMARA, COLEGIO O ASOCIACIÓN SIN CONVENIO						
COLEGIO CP TECATE		PLATICA	20-ago			
COLEGIO CACHANILLA DE CONTADORES PUBLICOS		PLATICA	04-dic	28-abr		
CANACO MEXICALI		PLATICA		20 abril, 26 oct		
CANACINTRA TECATE		MESA DE TRABAJO		27-abr		
COLEGIO CP MEXICALI		PLATICA		20 MAYO, 23 AGO		
INSTITUTO PROFESIONAL DE CONTADURIA (TIJUANA)		PLATICA		09-jul		
ASOCIACION MEXICANA DE CONTADORES PUBLICOS DE TIJUANA		PLATICA		22-jul		
ASOC MEX CP COLEGIO PROFESIONAL EN TIJUANA		PLATICA		27-oct		
INDEX ENSENADA		PLATICA			20 ENERO, 22 SEP, 22 NOV (MESA)	30-ene
COPARMEX TIJUANA		PLATICA			28-sep	

2.6.4.12 Observaciones de Auditoría

En febrero de 2016, a la entonces Subdirección de Recaudación Fiscal hoy Coordinación, se le practicó una auditoría de Calidad para lograr certificar sus procesos mediante la Norma de Calidad ISO 9001:2008 para la estandarización de procesos; de las 3 Delegaciones auditadas, la Delegación de Baja California fue la que obtuvo el resultado más satisfactorio en operación enfocada a procesos y como evaluadores; los procesos revisados fueron:

- Servicio a Patrones
 - Procedimientos
 - Atención Empresarial
 - Empresas de 10
- Seguimiento y control de la operación a las Delegaciones Regionales
 - Procedimientos
 - Atención a quejas PRODECON
 - Manual de Comunicación interna para la Subdirección de Recaudación Fiscal y las gerencias de Recaudación Fiscal en la Delegación

El Infonavit, mediante diferentes mecanismos, establece estrategias, metas y procesos en las Delegaciones Regionales, buscando que estén alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales y las normativas aplicables; atendiendo a ello, la Gerencia de Auditoría Interna realiza revisiones constantes a los procesos y operaciones, las cuales son atendidas por la Delegación estableciendo un plan de trabajo, en donde se asegure el control sobre las actividades, entregables, plazos y responsables, con el propósito de detectar retrasos o problemas de manera preventiva, con los siguientes requisitos:

- Acciones/Actividades
- Responsable
- Fecha compromiso
- Entregable

Se envía el avance de las actividades comprometidas en el plan de trabajo y se solicita una nueva fecha para dar seguimiento mensual a través del sistema de avulsos, cargando tanto oficios como archivos soporte y utilizando los formatos establecidos por la Contraloría Interna para las solicitudes; esta actividad se repite las veces que sean necesarias hasta la conclusión del plan de trabajo y su solución, la cual se otorga siempre y

cuando se cumpla con los requerimientos plasmados en la observación original y plan de trabajo establecido.

A continuación, se inserta el detalle de las observaciones

correspondientes al área de Recaudación Fiscal de enero de 2013 al 15 de mayo de 2018, indicando la descripción de cada una de ellas:

Fecha	Folio	Descripción	Nombre del Responsable	Estatus	Fecha de Cierre
31 de marzo de 2016	GRF15DE09201601-2 106-2016	Expedientes de créditos fiscales sin depuración. Se detectó durante la Inspección Física al archivo de expedientes de Recaudación Fiscal de la delegación, la falta de control y resguardo de expedientes, ya que no se cuenta con un archivo exclusivo, adicionalmente se identificó que los encargados de los diferentes Subprogramas son responsables de la guardia y custodia de sus propios archivos y expedientes correspondiente al ejercicio 2016, se cuenta con archiveros personales, expedientes y cajas, compartidas con otras gerencias como Cobranza y Jurídica. Cabe destacar que existen archivos de expedientes con origen desde abril del 2013 a la fecha, y que la documentación generada por el área de fiscalización es susceptible de ser utilizada como evidencia en un juicio y ser determinante en una solución a favor o en contra del instituto.	Luis Alberto Mazkarian Castillo	Concluido	31/10/2017
11 de julio de 2016	GRF15DE09201601-1 328-2016	Cuenta por Cobrar Fiscal con probable caducidad y/o prescripción y sin acciones de depuración. • De acuerdo a la base de datos de la CRF, se identifican 34,198 NRP'S con un total de 131,545 periodos por \$480,910.09 que presentan estatus de caducados y/o prescritos sin generar acciones de depuración de la cuenta por cobrar de la delegación. • Adicionalmente existen 20,875 NRP'S con un total de 42,264 periodos con montos menores a \$290 y que importan \$4,205.26, reportados como incosteables, sin embargo se identifican 3,052 NRP'S con 15,612 periodos por \$2,800.64 que son costeables. Nota: Cifras expresadas en miles de pesos, corte al cierre de mayo 2016.	Luis Alberto Mazkarian Castillo	Concluido	16/02/2017
11 de julio de 2016	GRF15DE09201602-1 329-2016	Cuenta por Cobrar Patronal con acción fiscal (notificación) con riesgo medio y alto de caducidad. De acuerdo a la base de datos de la CRF, se observan 2,030 periodos por \$4,401.98 con acción fiscal (sin notificación) y que están por caducar en los próximos 30 y 90 días. • 2,013 periodos por \$4,383.71 con folio de notificación. • 17 periodos por \$18.27 sin folio de notificación. Nota: Cifras expresadas en miles de pesos, corte al cierre de mayo 2016	Luis Alberto Mazkarian Castillo	Concluido	16/02/2017
11 de julio de 2016	GRF15DE09201603-1 330-2016	Cuenta por Cobrar sin seguimiento PAE y con riesgo medio y alto de prescripción. De acuerdo a la base de datos de la CRF, se observan 3,755 NRP'S con 8,270 periodos por \$77,052.80 sin contar con el seguimiento del folio PAE y están por prescribir en los próximos 30 y 150 días: • 8,170 folios sin notificación PAE por \$71,021.08 • 100 folios con notificación PAE sin seguimiento por \$6,031.72 Nota: Cifras expresadas en miles de pesos, corte al cierre de mayo 2016	Luis Alberto Mazkarian Castillo	Concluido	19/04/2017
Mayo 2017	GRF15DE22201705-1 327-2017	Cuenta por cobrar con notificación fiscal y sin seguimiento, con riesgo alto y medio de prescripción. De acuerdo a la base de datos de la CRF al 21 de abril'17, se observa un universo de 4,422 bimestres por \$35,584.40 (miles) que no cuentan con la notificación del folio PAE y están por prescribir en los próximos 150 días, integrándose como sigue: • 497 bimestres por \$5,811.32 (miles) sin folio PAE generado. • 1,719 bimestres por \$11,056.60 (miles) con folio PAE generado sin notificar. • 1,255 bimestres por \$9,729.30 (miles) con folio PAE notificado sin evidencias de seguimiento. • 951 bimestres por \$8,987.18 (miles) con folio PAE notificado de patrones con 3 años o más sin emisión IMSS y sin evidencias de seguimiento.	Luis Alberto Mazkarian Castillo	Solventación de la Observación	15/11/2017

2.6.5 Gerencia de Cobranza

Para el cumplimiento de los objetivos del Infonavit, las funciones operativas de la Subdirección General de Administración de Cartera, desde el años 2013 a la fecha, se desconcentran en la Gerencia de Cobranza de la Delegación, siguiendo el mismo objetivo de generar, dirigir e implementar las estrategias institucionales relativas a la cobranza, verificación, administración y operación de la cartera hipotecaria del Instituto, su cobro y la conservación de los activos hipotecarios

y el entorno en el que se encuentran, con apego a la normatividad aplicable, con el fin de proteger la solvencia del Instituto, así como la preservación del patrimonio de las trabajadoras y los trabajadores en Baja California.

2.6.5.1 Cartera Administrada

El portafolio total del Instituto se compone en varios tipos de cartera o pool Infonavit, siendo el más importante para administrar en las Delegaciones, debido a

que las cuentas y saldos de dicho pool es lo que se reporta en el balance general de la Delegación, concentrado en el balance general del Instituto, destacando el cumplimiento del 97% en promedio y colaborando con el aseguramiento del cumplimiento de la meta Delegacional y a nivel nacional del Instituto.

El volumen de créditos: Hipotecario, Infonavit, Bursatilizados, Fideicomisos y Reservados, así como los saldos de cada tipo de cartera, al cierre de los ejercicios de 2013 a 2018, se detallan a continuación:

2013	Total Hipotecario		Infonavit		Bursatilizados		Fideicomisos		Reservados	
	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos
Total	289,034	66,012	213,195	51,208	37,116	8,526	529	243	18,194	6,037
Créditos Vigentes	234,418	55,048	199,805	47,215	34,009	7,650	91	91	513	513
Créditos Vencidos	34,616	10,963	13,390	3,991	3,107	877	438	438	17,681	17,681
ICV	12.87%	16.61%	6.28%	7.79%	8.37%	10.28%	82.80%	87.21%	97.18%	97.46%

2014	Total Hipotecario		Infonavit		Bursatilizados		Fideicomisos		Reservados	
	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos
Total	273,618	68,174	219,607	54,590	36,041	8,250	509	189	17,461	5,146
Créditos Vigentes	239,926	58,150	206,019	50,459	32,530	7,287	120	120	1,257	1,257
Créditos Vencidos	33,692	10,024	13,588	4,131	3,511	963	389	389	16,204	16,204
ICV	12.31%	14.70%	6.19%	7.57%	9.74%	11.67%	76.42%	77.44%	92.80%	92.98%

2015	Total Hipotecario		Infonavit		Bursatilizados		Fideicomisos		Reservados	
	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos
Total	278,920	72,477	226,651	58,994	34,440	8,077	497	196	17,332	5,211
Créditos Vigentes	244,421	61,840	211,542	54,180	30,708	7,010	145	145	2,028	2,028
Créditos Vencidos	34,499	10,637	15,109	4,813	3,734	1,067	352	352	15,304	15,304
ICV	12.37%	14.68%	6.67%	8.16%	10.84%	13.21%	70.82%	70.67%	88.30%	88.63%

2016	Total Hipotecario		Infonavit		Bursatilizados		Fideicomisos		Reservados	
	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos
Total	285,651	77,431	234,966	64,043	32,763	7,732	470	197	17,452	5,458
Créditos Vigentes	249,097	65,758	217,194	58,149	28,881	6,576	137	137	2,885	2,885
Créditos Vencidos	36,554	11,673	17,772	5,895	3,882	1,156	333	333	14,567	14,567
ICV	12.80%	15.08%	7.56%	9.20%	11.85%	14.95%	70.85%	67.59%	83.47%	82.24%

2017	Total Hipotecario		Infonavit		Bursatilizados		Fideicomisos		Reservados	
	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos
Total	289,731	81,780	243,897	69,362	29,657	7,036	471	206	15,706	5,176
Créditos Vigentes	253,084	69,611	224,335	62,742	26,102	5,922	119	119	2,528	2,528
Créditos Vencidos	36,647	12,168	19,562	6,619	3,555	1,114	352	352	13,178	13,178
ICV	12.65%	14.88%	8.02%	9.54%	11.99%	15.83%	74.73%	71.37%	83.90%	82.84%

2018	Total Hipotecario		Infonavit		Bursatilizados		Fideicomisos		Reservados	
	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos	Cuentas	Saldos
Total	289,806	84,559	245,740	72,106	28,559	6,963	463	213	15,044	5,277
Créditos Vigentes	253,319	71,816	225,626	65,048	25,120	5,826	126	126	2,447	2,447
Créditos Vencidos	36,487	12,743	20,114	7,058	3,439	1,137	337	337	12,597	12,597
ICV	12.59%	15.07%	8.19%	9.79%	12.04%	16.33%	72.79%	70.10%	83.73%	83.34%

En la tabla se contempla el pool Infonavit, donde hay un incremento anual promedio de la cartera a administrar por 7,676 créditos (del ejercicio 2013 al cierre de 2017). En saldos, dicho incremento anual, en promedio representa un incremento de recuperación satisfactoria por un importe de 4,539 millones de pesos.

En lo que se refiere a la Cartera Bursatilizada, es posible evidenciar que los créditos a administrar han estado disminuyendo anualmente en promedio por 1,865 créditos, representando este decremento en saldos, 373 mdp; es notable que los créditos originados bajo

este esquema alterno de financiamiento se han ido cancelando por liquidación del préstamo, por aplicación de autoseguros o por recuperación del bien, resaltando que no han sido generados nuevos créditos bajo este esquema.

La cartera de Fideicomisos por su misma naturaleza se ha mantenido, toda vez que no se han originado créditos nuevos bajo dicho esquema.

Los créditos pueden ser separados del balance (reservados), una vez que la Subdirección General de

Administración de Cartera demuestra haber agotado las posibilidades formales de cobro o la imposibilidad práctica de recuperación, a través de la documentación probatoria. Dicha reserva de créditos debe contar con la autorización del H. Consejo de Administración; es por esto que el número de créditos totales en este supuesto (pool reservados) han disminuido desde el cierre del ejercicio 2013 a abril de 2018; dicha disminución representa una actuación positiva de 3,150 créditos, que traducido en saldos suma un importe de 760 millones de pesos.

2.6.5.2 Metas en Indicadores

– Indicadores Operativos

La Subdirección General de Administración de Cartera,

a través del Comité de Delegados, distribuye a las Delegaciones un listado de indicadores operativos¹ que han sido monitoreados con alta frecuencia, así como las metas específicas a cumplir hacia el final del periodo. A continuación, se enlistan y explican los indicadores a los que se les ha dado seguimiento en el periodo 2013-2018:

a) Índice de Cartera Vencida en número de cuentas (ICV)

De los resultados obtenidos dentro del periodo 2013-2018, destacan aquellos considerados con base en el indicador de meta, alcanzando el 97% en promedio, en cooperación con el aseguramiento del cumplimiento de la meta global del Instituto.

AÑO	META	RESULTADO
2013	5.36%	6.28%
2014	6.63%	6.19%
2015	6.42%	6.67%
2016	7.17%	7.56%
2017	8.16%	8.02%
2018*	8.30%	8.43%

*Meta del 1er. semestre de 2018 vs. Cumplimiento al 14 de mayo de 2018.

El indicador tiene como objetivo el asegurar que el ICV en las delegaciones se mantenga por debajo de la meta planteada para el portafolio al cierre de año.

b) Índice de cartera vencida en saldos

El cumplimiento para este índice se encuentra en 98.5% en promedio, con respecto a las metas planteadas, partiendo del ejercicio 2014, que es cuando se comienza la medición de este indicador, como se puede observar en el cuadro siguiente:

AÑO	META	RESULTADO
2013	N/A	7.64%
2014	8.40%	7.83%
2015	8.19%	8.58%
2016	8.96%	9.79%
2017	10.30%	10.16%
2018	10.39%	10.71%

1 Algunos indicadores no fueron considerados para medición en algunos años, identificados por medio de la abreviación NC/A, "No aplica".

El indicador es propuesto en atención a la regulación emitida en el año 2016, sobre las nuevas “Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos y Entidades de Fomento” de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, donde solicitan indicadores de riesgo con base en el saldo del crédito.

c) Índice de Cartera Vencida (ICV) de cuentas del pool bursatilizados²

Con este indicador se pretende asegurar que el ICV del portafolio bursatilizado en las Delegaciones se mantenga por debajo de la meta planteada en el portafolio para el cierre del periodo de evaluación. A partir del 2014, cuando inicia la medición de este indicador, la Delegación obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 100.12% en promedio, como se observa en el siguiente cuadro:

AÑO	META	RESULTADO
2013	N/A	N/A
2014	9.34%	9.93%
2015	11.49%	10.57%
2016	11.68%	11.65%
2017	11.89%	12.00%
2018	12.09%	12.27%

d) Contención en mora 1-2 con pago

Se establece este indicador con la finalidad de evitar el avance en la morosidad de las cuentas; su medición radica en el porcentaje de cuentas del Régimen Especial de Amortización (REA), que representa la cartera de acreditados que no están laborando bajo el régimen

del IMSS y que pagan por su cuenta, vigentes en mora 1 o mora 2, en el cierre de cada mes se mantienen o mejoran representando una evidencia de flujo superior a cero, es decir, que realizan un pago. En el siguiente cuadro se indica la meta establecida, así como el promedio del resultado anual.

AÑO	META	RESULTADO
2013	N/A	N/A
2014	9.34%	9.93%
2015	11.49%	10.57%
2016	11.68%	11.65%
2017	11.89%	12.00%
2018	12.09%	12.27%

² Se inició con el seguimiento al indicador de Índice de Cartera Vencida (ICV) Bursatilizados, a partir del 2014

e) Caídas a vencido³

El objetivo de este indicador es asegurar que los créditos con tres omisos no lleguen a estatus vencido; las caídas se miden como la cantidad de cuentas que, en el cierre de cada mes, pueden pasar de estatus vigente a vencido, sin hacer distinción por la etapa de cobranza o régimen en que se encuentre la cuenta.

En el año 2013, la medición del indicador inicia a partir del segundo semestre, por ello la meta se observa en menos cantidad de cuentas, sin embargo, a partir del ejercicio 2014 se puede apreciar que la Delegación, ha dado cumplimiento a las metas, evitando que caigan a cartera vencida 11,703 cuentas.

AÑO	META	RESULTADO
2013	9,047	22,281
2014	19,873	19,136
2015	20,407	16,612
2016	18,470	16,493
2017	17,680	12,671
2018	4,406	4,221

Se indica el desglose por año de la meta establecida y el resultado obtenido.

f) Salidas de segregados³

La salida de segregados son los reintegros al balance y las liquidaciones; este indicador fue medido de 2013 a 2015, prescribiendo en 2016.

En total se logró obtener 15,192 créditos segregados, apuntalando el incremento de cuentas vigentes al balance general de la Delegación.

AÑO	META	RESULTADO
2013	4,011	5,734
2014	5,292	5,902
2015	2,320	3,556
2016	N/A	N/A
2017	N/A	N/A
2018	N/A	N/A

³ Cifras expresadas en número de cuentas

g) Mediación³

La mediación tiene como finalidad la solución imparcial a través de un acuerdo que permita regularizar el adeudo de los créditos, evitando llegar a la instancia judicial, obteniendo como beneficio la reducción del índice de créditos vencidos; para efectos de este indicador, se considera como salida del proceso de mediación los convenios firmados y formalizados (por formalización se entiende que el acreditado realice un pago tras la firma del convenio de reestructura) con la captura de la etapa de mediación en el sistema de Administración

de Relaciones con el Ciudadano (ARC) y los Módulo de Gestiones, como sistemas institucionales; en el mes de formalización del convenio y con el cambio de estatus al sistema de administración de créditos Advanced Loan System (ALS), con el que cuenta el Infonavit.

Este indicador inicia su impulso a partir del ejercicio 2015, incrementando el número de convenios que cumplen con el criterio de la medición, alcanzando la cifra de 2,697 convenios a mayo de 2018, como se indica en la siguiente tabla:

AÑO	META	RESULTADO
2013	N/A	N/A
2014	N/A	N/A
2015	940	644
2016	800	683
2017	841	944
2018	454	426

h) Flujo REA⁴

El objetivo de este indicador es garantizar los niveles de cobranza en la Delegación, contribuyendo a las cuentas susceptibles de gestión al inicio de mes, a nivel nacional; el flujo REA está compuesto por el total de pagos registrados en tesorería, que corresponden

al pago mensual para las cuentas REA activas del portafolio hipotecario.

Este indicador inicia su medición en 2017, teniendo como resultado un flujo de efectivo de 679.79 millones de pesos.

AÑO	META	RESULTADO
2013	N/A	N/A
2014	N/A	N/A
2015	N/A	N/A
2016	N/A	N/A
2017	356.43	349.73
2018	376.13	330.06

⁴ Las cifras de este indicador son expresadas en millones de pesos

2.6.5.3 Asuntos Relevantes

– Casos de éxito

La Delegación ha promovido de manera dinámica y creativa la gama de productos y servicios que se contemplan en “Garantía Infonavit”, a través de la Gerencia de Cobranza y en conjunto con los proveedores externos, como los despachos de cobranza extrajudicial, mediadores privados y despachos de recuperación judicial; lo anterior con el propósito de dar cumplimiento a las metas asignadas a la Delegación.

A continuación, se explican los productos y programas sobresalientes durante los periodos 2013-2018:

Atención a acreditados a través de despachos externos, CESI y operativos en colonias y fraccionamientos donde hay concentración de acreditados Infonavit.- La Gerencia de Cobranza pensando en tener más acercamiento con los acreditados para ofrecer

los diversos productos y beneficios contemplados en la Cobranza Social Infonavit, realiza operativos de manera mensual citando a los acreditados con incumplimiento de pago, participando tanto personal de la Gerencia como los despachos externos.

Estudios Socioeconómicos (ESE).- Este producto tiene como objetivo atender la necesidad de los acreditados que presentan vulnerabilidad social y dificultad en la continuidad del pago de su crédito. A través de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, se proporcionan los servicios de elaboración y/o dictaminación de Estudios de Valoración Socioeconómica a los acreditados; los ESE están dirigidos principalmente a todos aquellos acreditados que atraviesan por alguna situación económica y/o de salud crítica; del año 2014 al 2018, la Delegación Baja California ha recibido 878 solicitudes de Estudios Socioeconómicos, como se muestra a continuación:

AÑO	BENEFICIOS
2013	Sin información
2014	241
2015	315
2016	134
2017	106
2018	82
TOTAL	878

Fondo de Protección de Pagos.- Es un producto para acreditados⁵ que por causa de desempleo queden imposibilitados de realizar sus pagos; el fondo es creado con las aportaciones periódicas de los acreditados.

Desde el año 2014 al 2018, se han otorgado más de 64,000 beneficios, representando más de 159 mdp, como se muestra en el desglose de este indicador a continuación:

⁵ Créditos originados a partir de 2009.

AÑO	BENEFICIOS	IMPORTE (\$)
2013	Sin información	Sin información
2014	9,367	19,382,689
2015	10,727	24,582,029
2016	12,303	29,428,194
2017	20,839	53,442,267
2018	11,481	32,765,309
TOTAL	64,717	159,600,488

Gestión Móvil.- Para facilitar el ofrecimiento de los diversos productos de cobranza social a los acreditados, se cuenta con la herramienta de Gestión Móvil, con la cual, estando en el domicilio de la garantía u oficina del despacho, el acreditado puede aceptar el producto que más se apegue a su crédito, migrando en ese momento

al sistema de administración de créditos Advanced Loan System (ALS) con el que cuenta el Infonavit.

La herramienta de gestión móvil ha permitido colocar más de 65 mil reestructuras, como se desglosa por año en el siguiente cuadro:

AÑO	CONVENIOS DE REESTRUCTURA APLICADOS
2013	11,186
2014	17,327
2015	12,095
2016	9,333
2017	13,293
2018	2,066
TOTAL	65,300

Solución a tu medida.- En 2014 se lanza el producto “Solución a tu medida”, consiste en una reestructura para apoyar a acreditados que enfrentan una incapacidad económica, enfocado a las distintas etapas en la vida del crédito, aplica en lo particular dependiendo en la etapa de la cobranza que se encuentre.

Programa piloto de reestructura de créditos de Veces Salarios Mínimos (VSM) a Pesos.- El Consejo de Administración en su sesión ordinaria número 766 aprueba el “Programa piloto de reestructura de créditos de VSM a Pesos”, Resolución RCA-4975-0215. La reestructura consistía en modificar créditos otorgados

bajo el esquema de VSM, que cumplieran con ciertas características predefinidas para que sus créditos se denominen en pesos. Al momento de la conversión, se tomaría el total del saldo insoluto en VSM y se convertiría a pesos, así mismo, el último pago del trabajador expresado en pesos sería definido como el nuevo pago fijo hasta finalizar la amortización del crédito. Una vez realizada la conversión, el crédito tendría una tasa fija nominal anual de 12.00%. Iniciando en septiembre de 2015 y concluyendo en agosto de 2016, esta opción de reestructura se ofreció en Baja California a 1,031 acreditados, de los cuales 223 fueron quienes la aceptaron.

Programa integral de descuentos por liquidación anticipada.- Con la finalidad de otorgar un incentivo a los acreditados que liquiden de manera anticipada el saldo total de su crédito Infonavit. En Baja California,

durante este sexenio se han beneficiado a 3,518 acreditados, sumando un importe de los beneficios poco más de 41 millones de pesos, como se detalla en el cuadro siguiente:

AÑO	ACREDITADOS BENEFICIADOS	IMPORTE
2013	1,942	9,181,122
2014	101	1,636,221
2015	570	10,637,055
2016	176	3,989,092
2017	464	9,196,446
2018	265	6,570,942
TOTAL	3,518	41,210,877

Reestructuras de Ajuste a Saldo Origen.- Con el objetivo de atender mediante este mecanismo el otorgamiento de reestructura para los créditos cuyo monto de otorgamiento sea superior al 10% del valor unitario real de la vivienda y/o mayor a 180 VSM; para lograr ofrecer a los acreditados una quita al saldo comparable a la diferencia de haber originado al valor unitario real, respecto al monto del crédito otorgado, tomando en cuenta los pagos recibidos e intereses generados.

Mediación.- El objetivo de este esquema es dar seguimiento a la regularización de créditos vencidos a través de convenios celebrados en mediación, buscando un esquema de negociación y saneamiento de la cartera vencida; la mediación es un proceso en el que participa un tercero certificado e imparcial que garantiza que el acreditado entienda la situación de su crédito, se le trate dignamente y se le ofrezcan todas las alternativas de regularización existentes, logrando soluciones efectivas y oportunas, es la última oportunidad previa a un acuerdo judicial.

Desde el año 2015, cuando fue lanzado el programa, en Baja California han optado por esta opción

de regularización de crédito 2,697 acreditados, en apego a la normativa de la Subdirección General de Administración de Cartera, con el propósito de apoyar con productos financieramente viables a los acreditados que presentan problemas de capacidad y tienen voluntad de pago.

2.6.5.4. Convenios de Regularización de Adeudos a Patrones

El Instituto ha puesto a disposición de las empresas aportantes sus Programas de Facilidades, con el fin de apoyar a todos los que tienen adeudos de carácter fiscal y deseen regularizarse con el Infonavit.

Actualmente, se encuentra vigente el Programa de Facilidades 2018 “Cumplamos Juntos”, en sus diferentes modalidades en las que proceda:

- Pago en una sola exhibición
- Regularización para empresas de diez
- Beneficios para empresas con adeudos determinados por facultades de comprobación

- Convenio de pago en montos mayores a 350,000.00 pesos
- Convenio de pago en montos menores a 350,000.00 pesos
- Programa de regularización para instituciones de asistencia pública y privada (en una sola exhibición o en parcialidades) aprobado por el H. Consejo de Administración del Infonavit el 28 de enero de 2015
- Programa de regularización para organismos públicos descentralizados (en una sola exhibición o en parcialidades) aprobado por el H. Consejo de Administración del Infonavit el 27 de octubre de 2015

En los últimos años, la Delegación ha sido impulsada con programas, autorizando condonaciones de multas y recargos a los patrones que se acercaron al Infonavit, logrando regularizarse y cumpliendo con sus obligaciones patronales en beneficio de sus trabajadores y acreditados, los números en estos rubros son los siguientes:

2013

CONVENIOS PROGRAMA DE FACILIDADES	MONTO	NO. DE CONVENIOS
UNA SOLA EXHIBICIÓN	11,910,374.06	87
PAGO EN PARCIALIDADES	13,545,164.58	31
TOTAL	25,455,538.64	118

2014

CONVENIOS PROGRAMA DE FACILIDADES	MONTO	NO. DE CONVENIOS
UNA SOLA EXHIBICIÓN	30,621,770.57	230
PAGO EN PARCIALIDADES	88,395,822.73	86
TOTAL	119,017,593.30	316

2015

CONVENIOS PROGRAMA DE FACILIDADES	MONTO	NO. DE CONVENIOS
UNA SOLA EXHIBICIÓN	12,380,017.74	170
PAGO EN PARCIALIDADES	16,748,058.21	54
ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS		
UNA SOLA EXHIBICIÓN	169,718.75	1
TOTAL	29,297,794.70	225

2016

CONVENIOS PROGRAMA DE FACILIDADES	MONTO	NO. DE CONVENIOS
UNA SOLA EXHIBICIÓN	66,559,179.62	1024
PAGO EN PARCIALIDADES	7,301,410.81	38
ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS		
UNA SOLA EXHIBICIÓN	6,393,142.74	4
PAGO EN PARCIALIDADES	557,383.35	1
INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PUBLICA		
PAGO EN PARCIALIDADES	1,009,972.91	1
TOTAL	81,821,089.43	1068

2017

CONVENIOS PROGRAMA DE FACILIDADES	MONTO	NO. DE CONVENIOS
UNA SOLA EXHIBICIÓN	61,154,233.38	1244
PAGO EN PARCIALIDADES	1,663,451.50	10
ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS	---	---
UNA SOLA EXHIBICIÓN	110,596.27	1
INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PUBLICA	---	---
UNA SOLA EXHIBICIÓN	156,923.63	2
PAGO EN PARCIALIDADES	1,036,645.58	2
TOTAL	64,121,850.36	1259

2018

CONVENIOS PROGRAMA DE FACILIDADES	MONTO	NO. DE CONVENIOS
UNA SOLA EXHIBICIÓN	14,285,386.11	563
PAGO EN PARCIALIDADES	157,721.57	3
INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PUBLICA	---	---
PAGO EN PARCIALIDADES	967,819.29	1
TOTAL	15,410,926.97	567

Fuente: Información proporcionada por la Delegación

2.6.5.5 Despachos Externos

Los despachos externos son parte fundamental para el cumplimiento de las metas; son los que se encuentran en campo requiriendo el pago de las aportaciones patronales y notificando el trabajo que nosotros como personal operativo realizamos en oficina; su contratación, distribución de trabajo y acuerdos de pago son realizados directamente en las oficinas centrales y la Delegación es la encargada de llevar a cabo la supervisión de su trabajo, así como de realizar acuerdos para el logro de mejores resultados.

Actualmente colaboran dos despachos con el apoyo en las notificaciones fiscales, y cuatro despachos en la realización del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).

a. Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE)

Se realiza la supervisión general a los despachos SERTEC, PRADI, DO CONTROL, SAZA para corroborar la entrega del 100% de los folios asignados para firma del Gerente de Fiscalización; una vez firmados son trabajados y se da seguimiento al trabajo del despacho por medio de reportes diarios sobre el avance que tiene cada ejecutor, se les otorga el apoyo con dudas a fin de que sean terminados los lotes al 100% y lograr el cumplimiento de la responsabilidad en tiempo y forma; en las reuniones bimestrales que se llevan a cabo, se procura mantener comunicación en las peticiones, elaborando y entregando las cartas de acreditación correspondientes, así como impartiendo los exámenes y las capacitaciones necesarias a coordinadores y nuevos prospectos.

AÑO	NUMERO DE DOCUMENTOS	DESPACHOS
2014	4,279	SERTEC, CAFI, GRUPO MEXICO
2015	9,969	PRADI, SERTEC
2016	7,118	PRADI, SERTEC, MARTIN DEL CAMPO
2017	21,845	PRADI, SERTEC, DO CONTROL, SAZA
2018	15,472	PRADI, SERTEC, DO CONTROL, SAZA

b. Crédito Fiscal

Se realiza la supervisión general a los despachos SAZA y ARROYO&WEBSTER en calificando puntos como la legibilidad de la letra, calidad, tiempos, coincidencia del domicilio, compromisos cumplidos, reportes, y disponibilidad. Cada mes se realiza una evaluación de

desempeño (INEX), solicitando reportes diarios donde informan los avances del lote y acciones a llevar en caso de tener una baja productividad; asimismo, elaborando y entregando las cartas de acreditación correspondientes, así como impartiendo los exámenes y las capacitaciones necesarias a coordinadores y nuevos prospectos.

AÑO	NUMERO DE DOCUMENTOS	DESPACHOS
2014	4,279	SERTEC, CAFI, GRUPO MEXICO
2015	9,969	PRADI, SERTEC
2016	7,118	PRADI, SERTEC, MARTIN DEL CAMPO
2017	21,845	PRADI, SERTEC, DO CONTROL, SAZA
2018	15,472	PRADI, SERTEC, DO CONTROL, SAZA

2.6.5.6 Inmovilizaciones y Transferencias

El Infonavit define los mecanismos generales de operación y control de los procedimientos que, como autoridad fiscal autónoma, lleva a cabo con la ejecución de la estrategia operativa de Inmovilizaciones, Desinmovilizaciones y Transferencias de Recursos, mediante operaciones bancarias para la recuperación de los créditos fiscales determinados por omisiones de pago por parte de los patrones.

El Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), ha permitido operar haciendo una selección de patrones

que cuenten con este procedimiento para estar en posibilidad de Inmovilizar, así como en aquellos casos que no cuenten con PAE previo y correspondan al artículo 156-bis del Código Fiscal de la Federación; la solicitud de Inmovilización de cuentas bancarias de patrones se hace ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para la transferencia de recursos provenientes de esas a favor del Infonavit, así como la solicitud para la Desinmovilización de las cuentas bancarias por pago de los patrones; a continuación, se detallan las Inmovilizaciones y Transferencias atendidas del año 2013 al 15 de mayo de 2018:

a. Inmovilizaciones

	NÚMERO DE INMOVILIZACIONES	MONTO
2013	475	126,505,955.30
2014	206	58,993,767.25
2015	293	120,185,199.32
2016	232	141,991,112.91
2017	630	162,711,909.71
2018	307	88,754,216.51

b. Transferencias

AÑO	NÚMERO DE TRANSFERENCIA	MONTO
2013	104	2,139,310.35
2014	124	2,114,437.83
2015	62	6,582,550.21
2016	95	8,048,369.06
2017	91	6,503.795.38
2018	84	10,'824.605.85

2.6.5.7 Ordenes de Visita

El Infonavit, en ejercicio de sus facultades de comprobación, verifica el debido cumplimiento de las obligaciones fiscales a través de la revisión de la contabilidad de los contribuyentes, en relación al patrón en la inscripción de los trabajadores al pago de las aportaciones y como obligado solidario en la retención y el

entero de los descuentos para amortización de créditos de vivienda otorgados a los trabajadores acreditados por el Instituto.

Desde 2013 a la fecha, se han logrado recuperar 3,015,130.41 pesos, como resultado de las 116 auditorías en la Delegación, como se especifica en la tabla siguiente:

AÑO	AUDITORIAS ASIGNADAS	OV	RG	RDCF EMITIDAS	MONTO TOTAL RDCF (\$)	MONTO PAGADO DESPUÉS DE RDCF (\$)
2013	9	9	0	6	6,471,577.14	681,150.41
2014	0	0	0	0	0.00	0.00
2015	50	43	7	22	49,825,954.02	2,213,961.58
2016	52	41	11	20	22,956,556.29	120,018.42
2017	5	5	0	0	0.00	0.00
2018	0	0	0	0	0.00	0.00
TOTAL	116	98	18	48	79,254,087.45	3,015,130.41

2.6.5.8 Quejas ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)

La PRODECON, es el órgano mediante el cual las empresas aportantes interponen quejas al Infonavit por presuntas violaciones a sus derechos; es la encargada de dar seguimiento y solución de forma integral,

utilizando procedimientos estandarizados que disminuyen los tiempos de ejecución; lo anterior, con el propósito de esclarecer y resolver controversias derivadas de las quejas interpuestas por los contribuyentes, y en defensa de la Institución; realizan actividades en nuestros sistemas, tales como:

- Actualización mensual de reportes Workflow
- Minuta Mensual de reunión con PRODECON
- Alta correcta de quejas

A continuación, se muestra un resumen anual de las quejas recibidas en la Delegación, desde enero del año 2013 al 15 de mayo de 2018, indicando el número de las que fueron recibidas su estatus actual:

AÑO	QUEJAS		
	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS
2014	26	26	0
2015	21	21	0
2016	73	72	1
2017	40	33	7
2018	29	13	16
TOTAL	189	165	24

2.6.5.9 Individualizaciones y Devoluciones

Los pagos improcedentes por parte del patrón son susceptible de devolución mediante el proceso

administrativo correspondiente, lo que ha generado los montos de devolución en la Delegación, como se muestra en la siguiente tabla:

FECHA DE PAGO	EMPRESA	N.R.P.	MONTO DE LA DEVOLUCIÓN (\$)	MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN
25/10/2016	Desarrollo y Vinculación Universitaria, S.C.	A0527548109	94,343.03	Devolución de remanentes de transferencia de fondo por bloqueo de cuentas debido a que pago y aclaro sus adeudos con el Instituto
21/03/2017	José de Jesús Contreras Salcedo	Z3213916102	36,657.76	Devolución de transferencia de fondos ya que se liquidó en una sola exhibición por medio del Programa de Facilidades.
22/03/2017	Colegio Anglo Americano, S.C.	A0667703100	396,842.47	Devolución de transferencia de fondos ya que se liquidó en una sola exhibición por medio del Programa de Facilidades.
16/04/2018	Usuarios del Módulo de Riesgo 9-Bis, Margen Derecha del Rio Colorado, A.C.	A0655299103	93,309.43	Devolución por sentencia.

Los montos recuperados para aplicar en los adeudos de los patrones, son producto de las transferencias que se realizan con apoyo de la CNBV; con esto se certifica que los trabajadores cuenten con sus aportaciones y entero de amortizaciones; en el periodo del año 2013 a mayo de 2018, los importes individualizados son los siguientes:

Para el cierre del presente año, las proyecciones del monto individualizado son improbables debido a la variación de las cifras, pues esto depende del monto de las transferencias que se han de realizar.

AÑO	NUMERO DE EMPRESAS	MONTO INDIVIDUALIZADO (\$)
2013	31	21,904,901.85
2014	101	3,276,870.79
2015	225	14,602,111.30
2016	139	11,012,840.51
2017	183	8,935,580.91
2018	62	3,021,649.21

2.6.5.10 Devoluciones pendientes de culminar

La Delegación tiene pendientes ocho empresas en proceso de devolución; las consultas han sido enviadas

al Lic. Jesús Alejandro Coyotl Reynoso, Gerente de Cobranza Fiscal Administrativa; a la fecha no se ha tenido respuesta de su parte; las empresas son las siguientes:

EMPRESA	REGISTRO PATRONAL	MONTO DE LA DEVOLUCION (\$)
KB FOAM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	A0836844108	133,314.00
TRIUMPH FASHION, S. DE R.L. DE C.V.	Z3125539109	42,577.88
PANADERIA LA TAPATIA DE TIJUANA, S.A.	21030713107	2,227.55
NATIONAL AUTO PARTS MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.	Z3119309105	92,626.82
ERTI, S.A. DE C.V.	Z3120242105	114,083.47
ELOY ALBERTO IBAÑEZ CENDEJAS	Z3123536107	41,267.88
FRANCISCA LOPEZ SANCHEZ	A0629549138	173,746.89
INSTITUTO DE EDUCACION BILINGÜE, S.C.	A0653641108	131,413.11

2.6.5.11 Bajo desempeño del despacho Arroyo & Webster

El despacho Arroyo & Webster, desde julio de 2017, cuando se integró a la Delegación Baja California, ha puesto en evidencia su bajo desempeño; en la pasada visita de la Coordinación General de Recaudación Fiscal (CGRF), los días 9 y 10 de abril, se planteó la alternativa de dar oportunidad a un despacho con mayor experiencia en la materia; sin embargo por indicación expresa del Mtro, Fernando Diarte Martínez, dio la encomienda al supervisor de despachos para convocar a una reunión de seguimiento, buscando aumentar la efectividad en su trabajo; el 8 de mayo del presente año se llevó a cabo la reunión, en donde el despacho asumió el compromiso para mejorar los números reportados, acordando que será realizada una evaluación para determinar la continuidad en su labor.

2.6.5.12 Despacho de Práctica Dirigida con PAE y lo Contencioso

Las evaluaciones realizadas a los despachos externos que participan con la Delegación, proyectan las áreas de oportunidad en busca de los mejores resultados en los indicadores institucionales, en el caso del Despacho Práctica Dirigida, y a sabiendas de su colaboración en los proyectos de PAE y de lo Contencioso, se realizó el previo análisis de los documentos elaborados por ellos, así como de las demandas que ellos mismos procesaron, resultando una coincidencia de 170 expedientes, que han sido informados en las oficinas centrales para su análisis y determinación.

2.6.5.13 Colaboración de INDEX

Desde 2014, la Delegación cuenta con diversos convenios de colaboración con cámaras, colegios y organizaciones empresariales, siendo INDEX una de las principales, que desde el año 2016 firmó un convenio de colaboración a nivel nacional, para dar atención a sus agremiados.

Localmente se generó el acuerdo para realizar mesas de trabajo con la representación de Mexicali y Tijuana, en razón de lograr un análisis certero de la situación de sus empresas afiliadas; es así como surge la primera etapa del plan piloto de "Ventanilla de Atención INDEX", que inició el pasado 15 de junio en las

instalaciones de INDEX en el Municipio de Tijuana, con la presencia del Supervisor de Empresas Aportantes para dar seguimiento. Se han programado visitas cada quince días, y conforme a los resultados obtenidos se realizarán los ajustes correspondientes.

2.6.5.14 Oficina de Servicio en Otay

Como parte de las actividades de mejora dentro del Instituto, ha sido necesaria la proyección de una oficina de servicio dentro de la zona de Otay en Tijuana, para otorgar la atención de los 31,600 trabajadores distribuidos en las más de 50 empresas de la zona; en este tenor, se realiza el acercamiento con la Asociación de Industriales de la Mesa de Otay (AIMO), planteándoles el proyecto y siendo aceptado con entusiasmo. La asociación ofreció en comodato un espacio físico dentro de su predio para la colocación de la oficina de servicio, del que se están realizando las adecuaciones administrativas y técnicas para su formalización, considerando que para el segundo semestre de 2018 inicie sus operaciones.

2.6.5.15 Caso de la trabajadora María Teresa Razo Orozco

Desde el año 2013, la trabajadora María Teresa Razo Orozco con Número de Seguridad Social (NSS) 21846230676, acude a las diferentes áreas del Instituto buscando solucionar la cobranza del crédito no. 9633340016, que le corresponde a la trabajadora Margarita Zavala Contreras con NSS 21674414210.

El área de Recaudación Fiscal, en su esfuerzo de apoyar a la trabajadora, ha impulsado el caso sin contar con una solución por parte de las áreas involucradas; en mayo del presente año, el Centro Regulador de Atención y Calidad (CERAC), en el intento de dar tratamiento como separación de cuentas, indica que la trabajadora María Teresa Razo realice una solicitud ante el IMSS para la certificación de su número de seguridad social; a la fecha no se cuenta con alguna respuesta, por lo que se continuará el seguimiento oportuno del caso.

2.6.6 Gerencia de Control de Gestión

2.6.6.1 Información que obra en los archivos

2.6.6.1.1 Recaudación Fiscal

Derivado de la observación de Auditoría realizada en marzo de 2016, con folio GRF15DE09201601-2 y referencia 106-2016 sobre el archivo documental físico de la Gerencia de Recaudación Fiscal, se observó la falta de un espacio en la Delegación para el resguardo de dicha información, lo que impulsó en la labor de categorización e integración de todos los expedientes físicos para su envío a resguardo; por esta razón, el 16 de octubre de 2017 fue solventada la observación, con el

envío de 184 cajas de todos los procesos considerados como rezago.

Así mismo, fue requerido el envío de todos los casos pagados, desde el año 2016 al 2018, del Saldo de Subcuenta de Vivienda, como parte de los indicadores de Patrimonio Social; para abril de 2018 fueron enviados un total de 80 paquetes, quedando pendiente el envío de lo generado con la operación diaria, estimando al cierre del año el envío de un total de 120 paquetes.

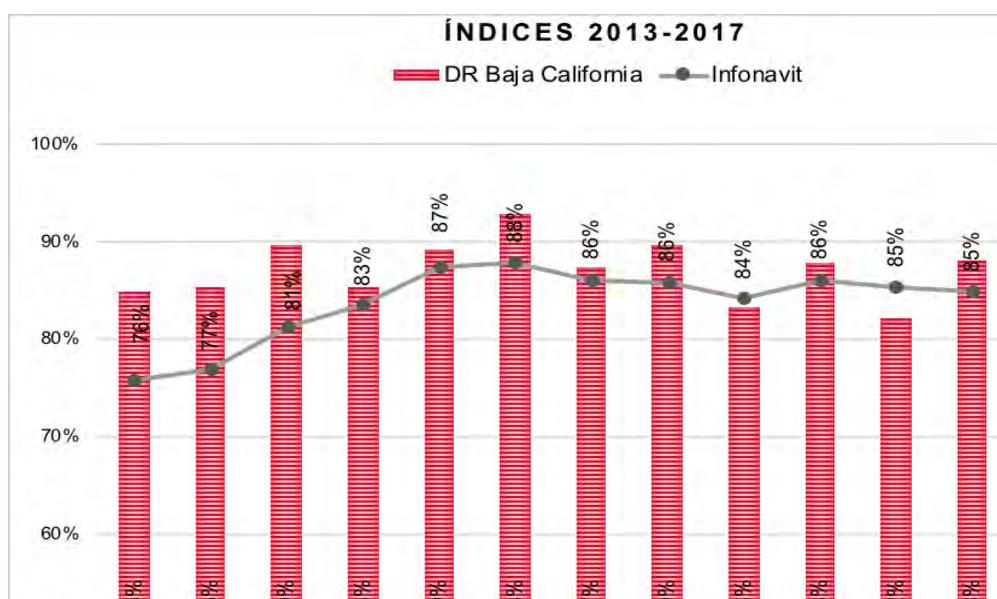
A la fecha, en el archivo físico recurrente se tienen aproximadamente 150 cajas de expedientes vigentes de todos los procesos, de las que no se han tenido indicaciones de envío a las oficinas centrales.

PROCESO	CAJAS Y PAQUETES
REZAGO	184
SALDO DE SUBCUENTA DE VIVIENDA	80
TOTAL	264

2.6.6.2 Cultura Organizacional

La Delegación, en apego al comportamiento organizacional para alcanzar y realizar las metas y objetivos institucionales, se alinea al Tablero de Gestión Estratégica (TGE), que reditúa en el ambiente laboral, para seguir siendo uno de los mejores lugares para trabajar en México.

Cabe destacar que el Infonavit ha sido certificado por Great Place To Work (GPTW) anualmente, como una de las mejores empresas para trabajar en México y reconocido con el primer lugar para trabajar en Latinoamérica.



2.6.6.3 Retos para 2018

Al cierre del 2017, en apego a la metodología de evaluación de los parámetros de estandarización, la Delegación superó los resultados del año anterior por seis puntos porcentuales; la dimensión de

Orgullo obtiene el mejor resultado; sin embargo, las dimensiones de Imparcialidad y Credibilidad tienen el porcentual más bajo. Por su parte, las competencias más apreciadas siguen siendo: Orgullo por el trabajo, Justicia y Cercanía.

CLIMA LABORAL 2017	BAJA CALIFORNIA	INFONAVIT - Total 2017	DIFERENCIA OA/DR vs PROM INFONAVIT	PRIORIDAD
Cantidad de Respuestas	89	4,099		
ORGULLO	93%	92%	0.4%	1
RESPECTO	87%	84%	2.9%	2
COMPAÑERISMO	93%	89%	4.1%	3
IMPARCIALIDAD	85%	80%	4.5%	4
CREDIBILIDAD	86%	82%	4.9%	5
PROMEDIO TOTAL	88%	85%	3.3%	
SENTIDO DE FAMILIA DEL EQUIPO	81%	83%	-1.7%	1
DE LA EMPRESA	83%	85%	-1.6%	2
VALORACIÓN DEL TRABAJO	94%	94%	0.6%	3
HOSPITALIDAD	89%	88%	0.8%	4
EQUIDAD	98%	96%	1.7%	5
APOYO PROFESIONAL	93%	90%	3.5%	6
AUSENCIA DE FAVORITISMO	79%	74%	4.2%	7
INTEGRIDAD	86%	82%	4.3%	8
COMUNICACIÓN	77%	72%	4.3%	9
JUSTICIA	91%	86%	4.5%	10
CAPACIDAD	84%	80%	4.7%	11
COLABORACIÓN	97%	92%	4.9%	12
CERCANÍA	85%	79%	5.3%	13
	83%	77%	5.7%	14
	96%	90%	6.4%	15

Las competencias que tienen las mayores áreas de oportunidad en el año 2018, para la Delegación de Baja California, son el “Sentido de familia” y “Orgullo por el equipo y Equidad”; por lo tanto, el plan de acción de mejoras (PAM) se basa en el análisis de brechas y los reactivos más bajos, además de focalizarse en:

- Desarrollo y promoción meritoria del personal
- Equidad en retribución y en reconocimientos
- Trabajo en equipo y colaboración

2.6.6.4 Sistemas de Gestión de Calidad y Certificaciones

Modelo de Equidad de Género. La Delegación Baja California refrenda el compromiso alineado a las Políticas Institucionales con el Instituto Nacional de las Mujeres (INMujeres) y con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED); en el compromiso de fomentar una cultura de equidad de género e igualdad de oportunidades, en la que no exista ningún tipo de discriminación y que, mujeres y hombres por igual, cuenten con las mismas oportunidades de desarrollo en todos los campos de acción, vigilando la normativa aplicable vigente.

Así, para la Norma Mexicana de Igualdad Laboral establecida desde el año 2013, la Delegación ha cumplido con el compromiso institucional, obteniendo el Certificado de registro de la Norma Mexicana de Igualdad laboral para Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012

Empresa Incluyente. En el año 2013, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) otorgó al Infonavit el Distintivo de Empresa Incluyente: “Gilberto Rincón Gallardo”, por su firme compromiso con la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad; asimismo, en el año 2015, la Delegación Baja California obtuvo también dicho reconocimiento.

Empresa Familiarmente Responsable. Sobresale también que en el año 2017, la STPS otorgó a la Delegación este Certificado; entre los diferentes beneficios que brinda el Infonavit como una Institución responsablemente social, se construye en la Delegación una Sala de Lactancia.

Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015. En cumplimiento a la Política Ambiental del Infonavit, la Delegación se destaca por ser una de las 12 delegaciones en obtener la certificación correspondiente; en el período del año 2013 al 2018, se continuaron implementando acciones de mejora de manera permanente, en cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental (SGA), para mantener vigente y actualizado su registro y certificación del Instituto, de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO 14001:2015.

Política de Seguridad e Higiene Laboral y Protección Civil. En la búsqueda de mejores prácticas encaminadas a prevenir y evitar accidentes o enfermedades de trabajo, protegiendo la integridad de sus trabajadores, en el año 2013 la Delegación consigue la Certificación del Programa: “Empresa Segura”, reconocimiento que otorgada la STPS del Gobierno del Estado de Baja California, por haber cumplido con los requerimientos normativos en materia de Seguridad e Higiene.

Para refrendar este certificado, desde 2017 la Delegación se inscribe nuevamente en este programa; en la actualidad se lleva a cabo la implementación de acciones de mejora de las instalaciones.

2.6.7 Gerencia Técnica y Responsable del CIDS

2.6.7.1 Hipoteca Verde

Desde el año 2013 se ha extendido la verificación del programa Hipoteca Verde, a través de la participación de una empresa externa, en el que se verifica el cumplimiento del requisito obligatorio de la instalación de ecotecnias que generen mayor ahorro en agua, luz y gas.

Durante el año 2016, la responsabilidad de este programa se pasó del Centro de Estudios para el Desarrollo Sostenible a la Subdirección General de Crédito; también en este año, se llevaron a cabo estudios que permitieran ahorros de energía y su valor económico por el uso de ecotecnologías consideradas en el programa Hipoteca Verde, como el diseño de una herramienta que permitiera de manera dinámica la proveeduría de tecnologías existentes en el mercado mexicano. En función de la modificación de los estándares de eficiencia energética y de agua con las tecnologías participantes en este programa, se consideró la incorporación de electrodomésticos y tecnologías de segunda generación, que contribuyen a elevar la eficiencia energética de la vivienda y fortalecen el mercado abierto individual, incorporando el financiamiento de 10,033 créditos individuales colocados; fue en este año donde por primera vez llevamos a cabo una revisión censal de los expedientes de canje de constancias, a efecto de que la Subdirección General de Crédito pudiera revisar desviaciones a los lineamientos de operación.

En el año 2017 se fortaleció el programa de Hipoteca Verde, con la verificación de la funcionalidad y cumplimiento de las ecotecnologías con las certificaciones nacionales e internacionales de Hipoteca Verde, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de la normatividad del programa, a través de la supervisión completa de las sucursales adscritas y una supervisión aleatoria de una muestra de las viviendas colocadas con crédito Infonavit, asegurando con esto el beneficio del programa, generando ahorros en agua y energía en las viviendas, así como la mitigación de emisiones de CO₂ a la atmosfera.

2.6.7.2 Calidad de Avalúos (Monitoreo)

Desde el año 2013, la forma en que se elaboran los avalúos ha ido evolucionando; en el año 2014, se

implementó a nivel nacional la carga de fotografías digitales y el documento del avalúo en PDF, que es posible consultar en el tren de vivienda del sistema del Infonavit; de esta forma, el avalúo se ha convertido en una herramienta indispensable para la Delegación, principalmente para dar seguimiento a los indicadores técnicos y a los que pertenecen al Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS), con quienes se han logrado cumplir las metas establecidas en indicadores como ECUVE y Vida Integral Infonavit .

En el año 2015, se implementó el monitoreo de los avalúos generados en la formalización de los créditos, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de la normatividad y estándares de la calidad de la información en los avalúos que garantizan el valor de la vivienda objeto del crédito; a través de este monitoreo se revisa la calidad y confiabilidad de los avalúos en las delegaciones, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que permitan prevenir y mitigar riesgos que puedan afectar la valuación de las garantías hipotecarias del Instituto.

La actividad consiste en la revisión mensual de una muestra de 100 avalúos, compuesta por 50 avalúos de paquete y 50 avalúos de mercado abierto individual, analizando que los valores concluidos se encuentren dentro del rango de valores promedio de cada zona y que las características de ubicación concuerden con el bien valuado; adicionalmente, se selecciona un grupo de 10 avalúos para su revisión en campo y establecer una comparativa física de los datos reportados por el documento.

Durante el año 2016, la responsabilidad de este programa se pasó de la Coordinación General de Riesgo a la Subdirección General de Crédito.

En el periodo del 2015 al 2018, fueron revisados 2,300 avalúos y la visita a 230 viviendas, lo que redundará en un beneficio sobre la vivienda adquirida por los acreditados.

2.6.7.3 Cuadro de Homologación de Criterios de Verificación de Habitabilidad y Emisión del Dictamen Técnico Único

A finales del 2016, fue establecido el documento conocido como Cuadro de Homologación de Criterios de Verificación de Habitabilidad y Emisión del Dictamen Técnico Único, con el objeto de que los verificadores de obra y los desarrolladores de vivienda tengan pleno conocimiento para la homologación de criterios que deberán considerarse en la verificación de habitabilidad y dictaminación de las viviendas inscritas en el Registro Único de Vivienda; los criterios que se deben observar para tal efecto son los contenidos en los documentos que se describen a continuación, y que en su conjunto se identifican como componentes de la verificación de la habitabilidad y dictaminación:

- El documento normativo emitido por el Infonavit, denominado LIN-SGC-V007-006, lineamiento para la prestación de servicio de verificación y dictaminación de vivienda en el Registro Único de Vivienda, en su versión vigente al momento de prestar los servicios de Verificación y Dictaminación.
- Observar lo dispuesto por la legislación, reglamentación y/o normatividad vigentes, en el ámbito federal, estatal y/o municipal aplicable, con relación a la recepción y municipalización de las viviendas y de la puesta en operación y dotación de los servicios definitivos de agua potable, drenaje, electrificación y alumbrado público.

Mensualmente se mejora y actualiza el Anexo 2 del cuadro de homologación de criterios de verificación de habitabilidad, considerando cambios y/o adecuaciones a las legislaciones en la materia, tanto dentro del marco legal como del institucional.

La Gerencia Técnica en las delegaciones, tienen la responsabilidad de constatar que las empresas verificadoras validen las Ordenes de Verificación en apego a la normatividad institucional y al marco legal regulatorio y normativo vigentes aplicables para la dotación de servicios definitivos de agua, drenaje, electrificación y alumbrado público en vivienda, con crédito Infonavit ejercido y por ejercer.

2.6.7.4 Seguimiento a la Verificación Técnica y Reporte de Línea III y IV

Del año 2013 a abril del 2018, han sido ejercidos 384 créditos de Línea III, que son créditos para construcción en terreno propio; y 93 créditos de Línea IV, que

son créditos para ampliación, remodelación y reparación de vivienda.

En la siguiente tabla se relaciona el número de asignaciones registradas por Línea III y Línea IV, del 2013 al cierre de abril 2018.

AÑO	LINEA III	LINEA IV
2013	68	18
2014	103	20
2015	115	19
2016	61	17
2017	32	15
2018	5	4

La Gerencia Técnica en las delegaciones tiene la responsabilidad de concentrar la información que reciben de los verificadores en los reportes de Línea III (individual) y IV (procedimiento PR_SGC-055), y emisión de DTU (procedimiento PR_SGC-056, para LIII), como complemento a la información que deben concentrar del procedimiento de asignación (procedimiento PR_SGC-061), cuyo objetivo es validar la correcta y oportuna aplicación de los recursos financieros asignados contra el avance de obra registrado por los proveedores contratados para Línea III y Línea IV.

A partir del 2017, se reporta el concentrado mensual de las asignaciones de Línea III y Línea IV, así como el seguimiento de la información que se recibe de los verificadores de acuerdo a los reportes de obra y emisión de DTU.

2.6.7.5 Cobertura de la Prestación del Servicio de Unidades de Valuación

En el año 2013, el padrón de unidades de valuación en Baja California registraba 22 unidades de valuación que, con el paso de los años, ha ido aumentando contando en la actualidad con 41 unidades de valuación con cobertura en el Estado, como se muestra en la siguiente tabla:

UNIDADES DE VALUACIÓN CON COBERTURA EN BAJA CALIFORNIA	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	22	21	33	35	40	41

Fuente: Archivo de la Delegación, con información publicada en el portal del Infonavit

El trabajo que realizan las unidades de valuación ha sido fundamental y ha adquirido mayor importancia para el Infonavit, debido a que la información vertida en los avalúos no sólo se utiliza para conocer el valor de la vivienda que será financiada por el instituto, sino también como una herramienta que permite conocer las características de la vivienda, su entorno y la comunidad; por ello, se han desarrollado indicadores y programas de evaluación, que proporcionan una radiografía de la oferta de vivienda nueva y usada existente.

Al iniciar el 2017 se llevó a cabo la atención a este indicador, que nos permite asegurar que las Unidades de Valuación cumplan con el registro de cobertura y presencia en la plaza solicitada, en estricto apego a los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de prestación de servicios.

Para lo anterior, se realizan las visitas que aseguren la cobertura de atención autorizada en el Estado, de acuerdo al procedimiento de contratación de la prestación del servicio, haciendo un cotejo del cumplimiento de los criterios de la “verificación domiciliaria”.

Desde el año 2017, se habrán realizado 96 visitas a Unidades de Valuación en el Estado, lo que permite

vigilar que la atención y servicio brindados sean los acordados en el contrato de prestación de servicios.

2.6.7.6 Conjuntos Habitacionales con Riesgos Administrativos, Político- Sociales y Técnicos

En el año 2017, es cuando se inicia la elaboración de una base de riesgos nacional con el objetivo de elaborar un banco de datos de todos los conjuntos habitacionales de la República Mexicana desde 1972 a la fecha, que ha permitido ponderar un enfoque preventivo e integral a la gestión de riesgo interinstitucional y que pueda incidir negativamente en la calidad de vida de los acreditados, habitantes en general y por consecuencia dañar la imagen de las instituciones.

En Baja California se detectaron 14 conjuntos que presentan algún tipo de riesgo, catalogados de la siguiente manera: 11 conjuntos con riesgo político-social, 1 conjunto con riesgo político-social y técnico, 1 conjunto con riesgo técnico y 1 conjunto con riesgo técnico-administrativo. Destaca Ensenada con el menor número de conjuntos en riesgo (3), seguido de Mexicali (5), y por último Tijuana con el mayor número de conjuntos en riesgo (6).

Relación de Municipios de Baja California y tipos de riesgos detectados

TIPOS DE RIESGO	ENSENADA	MEXICALI	TIJUANA	TOTAL, GENERAL
BAJA CALIFORNIA				
POLÍTICO – SOCIAL	3	5	3	11
POLÍTICO – SOCIAL Y TÉCNICO			1	1
TÉCNICO			1	1
TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO			1	1
TOTAL GENERAL	3	5	6	14

La mayoría los riesgos en los conjuntos surgieron durante los últimos años, debido a la falta de infraestructura y la prestación deficiente de los servicios públicos por parte de los desarrolladores de vivienda. Los problemas van desde inconformidades menores por parte de vecinos, hasta protestas organizadas por grupos significativos de ciudadanos afectados; en todos los casos, la Delegación les ha atendido y se monitorea de forma semanal la prestación de los servicios de alumbrado público, agua potable y drenaje.

Lo anterior, derivado de la crisis financiera en la que cayeron los tres principales desarrolladores de vivienda del país, algunos desarrollos habitacionales en el Estado suspendieron sus obras con infraestructura pendiente de concluir; así mismo, de acuerdo con lo establecido en su momento por las autorizaciones de servicios provisionales, los desarrolladores son los responsables de otorgar los servicios públicos hasta en tanto los fraccionamientos sean entregados a las autoridades.

Actualmente, la Delegación monitorea semanalmente los 14 desarrollos habitacionales que presentan algún riesgo, consistiendo en la consulta directa a acreditados de los desarrollos vía telefónica y reuniones con los desarrolladores para revisiones de avances y atención a quejas; así mismo se revisa y califica el servicio de agua potable, drenaje y alumbrado público como suspendido, intermitente o continuo.

El seguimiento a la prestación de los servicios continuará realizándose hasta la entrega a los organismos operadores y se pondrá en marcha el plan de colaboración y seguimiento con los diferentes Ayuntamientos para el seguimiento de actos de entrega y recepción de conjuntos habitacionales.

2.6.7.7 Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (ECUVE)

La Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (ECUVE) cuantifica el impacto en la calidad de vida de los acreditados del Instituto, al evaluar objetivamente las características individuales de cada vivienda y su entorno de forma censal, a través de la información que se registra en el avalúo y observando los componentes de equipamiento urbano, vialidad y transportes, calidad de la vivienda, superficie habitable, calidad comunitaria, servicios y gestión municipal, hipoteca verde y hogar digital.

Aunque el instituto cuenta con información histórica de la medición de la ECUVE desde 2010, fue hasta 2015 que se consideró incluirlo en los indicadores de la Subdirección de Sustentabilidad ahora CIDS; desde entonces, la Delegación se ha esforzado por mantener y mejorar los resultados mensuales de este indicador.

La distribución de los créditos evaluados por rango de ECUVE en Baja California muestra el comportamiento de la ECUVE en el estado desde 2015, como se muestra en la siguiente tabla:

AÑO	ECUVE ALTO	ECUVE MEDIO	ECUVE BAJO	TOTAL
Cierre 2015	4651	11366	266	16283
Cierre 2016	7599	8915	242	16756
Cierre 2017	7570	9322	359	17251
Noviembre 2018	7804	9595	370	17769

Nota: el dato del 2018 es proyección

Fuente: Infonavit, Reportes de la Subdirección General de Sustentabilidad (2015) y del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (2016-2017)

Desde 2016, el requerimiento de la meta es lograr que el 30% del total de la originación del crédito cuente con una ECUVE alta, así como buscar la reducción del

3% en ECUVE media baja; desde entonces, el promedio anual ha sido del 44% de originación con ECUVE alta, cumpliendo también con la reducción de ECUVE media

baja, logrando consolidar el resultado de la Delegación arriba del 100% en el cumplimiento de la meta hasta la fecha.

Los reportes mensuales recibidos han permitido conocer el panorama general de la calidad de vivienda que se oferta en el Estado, así mismo es una radiografía de la Calidad de Vida de los acreditados, lo cual lo convierte en una herramienta de suma importancia para la Delegación.

2.6.7.8 Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde (SISEVIVE-ECOCASA)

El Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde (SISEVIVE-ECOCASA), programa implementado por el Infonavit a partir del año 2013, ha permitido evaluar el desempeño energético y de consumo de agua de cualquier vivienda ubicada en México, teniendo como premisa el confort térmico y el consumo racional de agua de sus habitantes, otorgando una mejor calificación a aquellas que incorporen elementos de diseño y tecnologías para el uso eficiente de la energía y agua, lo cual se traduce a un menor impacto ambiental en la vida útil de la vivienda.

Las viviendas son evaluadas mediante las dos herramientas que componen el sistema: la herramienta de Diseño Energéticamente Eficiente de la Vivienda (DEEVi), y la herramienta Simulador de Ahorro de Agua en la Vivienda (SAAVi), mismas que determinan

el Índice de Desempeño Global (IDG) de la vivienda; para lograr esto es necesario que los Desarrolladores de Vivienda Nueva registren las viviendas en RUV y las evalúen en el módulo de SISEVIVE-ECOCASA.

Desde la implementación a nivel Nacional del SISEVIVE-ECOCASA, se ha buscado la realización de cursos de capacitación, con el objetivo de difundir y consolidar este programa en la industria a nivel local, así como dar seguimiento al indicador para monitorear el avance mensual del registro de vivienda al programa.

En los años 2015, 2017 y 2018 fueron impartidas capacitaciones en Tijuana y Mexicali, con la participación de 47 asistentes, otorgando licencia para el uso de la herramienta a 21 empresas desarrolladoras y 2 personas físicas.

Durante el periodo 2013 hasta abril de 2018, la Delegación cuenta con 3,266 viviendas registradas en el Módulo SISEVIVE-ECOCASA de RUV y se tiene una proyección a noviembre de 2018 de 5,057 viviendas.

Desde el inicio del programa se ha buscado incrementar el registro de las viviendas, iniciando con un 10%, llegando al 35% de vivienda registrada actualmente, del total de Vivienda LII Verificable ejercida en el año.

El comportamiento del registro de vivienda en SISEVIVE-ECOCASA a través de los años, en relación con el registro de viviendas a Nivel nacional, se puede ver de manera general en la siguiente tabla:

REGISTRO DE VIVIENDA	2014	2015	2016	2017	2018*
A Nivel Nacional	7903	21929	68052	71902	75497
Delegación	296	168	869	1082	2642

***Proyección 2018, es una aproximación calculada por la Delegación**

Fuente: Reporte de viviendas evaluadas y registradas en RUV. Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (Abril 2018)

Nota: El número de viviendas reportado puede variar en función del alta o baja del registro de la vivienda en RUV

2.6.7.9 Vida Integral Infonavit

En el año 2013 se registraron a este programa 5,614 viviendas, cumpliendo con la meta de la Delegación en un 142%; para el año 2018, se tiene proyectado llegar a 9,991 viviendas registradas con un avance del 116% en la meta.

excluyendo a los créditos de vivienda nueva que no pasan por un proceso de verificación, en particular los créditos de vivienda nueva Cofinavit, e Infonavit Total.

En el año 2014, se aumentó a 59% las viviendas formalizadas en línea dos verificables para la vivienda nueva y en línea dos para la vivienda usada; en el año 2016, fue establecido en 58.8%, sin sufrir cambios en 2017 y

AÑO	META	VIVIENDA SUSTENTABLE	CUMPLIMIENTO META
2013	5,614	8,000	142%
2014	8,405	10,060	120%
2015	8,983	8,158	91%
2016	9,201	9,327	101%
2017	9,588	11,130	116%
2018*	9,991	11,589	116%

*Proyección 2018, es una aproximación calculada por la Delegación

Fuente: Infonavit, Reportes de la Subdirección General de Sustentabilidad y del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible

Desde el año 2013, ha continuado el programa Vida Integral Infonavit, con el cual el Instituto fomenta la Vivienda Sostenible, que incluye atributos de la sustentabilidad ambiental, social y económica.

Este programa proporciona referencias y orienta sobre la calidad de las viviendas, del conjunto habitacional y su entorno urbano, al evaluar la Ubicación, Comodidad, Modernidad, Comunidad Solidaria y Responsable, de cada vivienda.

La vivienda sostenible contempla 20 atributos, abarcando diferentes temas que implican la participación proactiva de los gobiernos locales, desarrolladores y derechohabientes y que tocan las tres dimensiones de la sustentabilidad ambiental, social y económica. Con la finalidad de proporcionar calidad de vida a los acreditados y salvaguardar su patrimonio, para que una vivienda se considere que cumple para el programa de Vida Integral Infonavit, debe cumplir con al menos 17 de los 20 atributos contemplados.

En el año 2013, el objetivo del programa era financiar al menos el 20% de los créditos de línea II formalizados,

hasta la actualidad.

La Delegación recibe un reporte ejecutivo mensual con el cual se pueden identificar los atributos que se cumplen mayormente en el estado; siendo así, que la mayoría de las viviendas cumple con atributos como Taller “Saber para decidir”, ISA o ICAVI, Municipio armónico, alumbrado público, vialidad pavimentada, banqueta, Hipoteca Verde, densidad, superficie habitable, Municipio competitivo, y en Hipoteca con Servicios.

El trabajo conjunto con los desarrolladores de vivienda, ha permitido coordinar esfuerzos para fomentar mejoras en los desarrollos habitacionales del Estado.

2.6.7.10 Lee con Infonavit – Salas de Lectura

En Baja California, desde el año 2014 hasta junio del 2018 se tendrán entregadas 824 bibliotecas, que equivalen a 32,960 libros y se habilitarán 4 salas de lectura.

Con este programa se busca contribuir al esfuerzo nacional por regenerar el tejido social y brindar a los acreditados oportunidades personales y profesionales

a través del fomento a la lectura, reconociendo que la lectura es esencial para fortalecer la ciudadanía.

A partir del año 2014, se implementó la aplicación del programa y dividiéndola en dos vertientes; la primera, bibliotecas familiares, entrega un acervo de 40 libros dirigidos a todos los miembros de la familia; y la segunda, sala de lectura, comprende la habilitación y activación de salas de lectura en unidades habitacionales que presentan problemas sociales y físicos, con la intervención de la comunidad, desarrolladores e instituciones culturales.

2.6.7.11 Hogar a tu medida

La entrega del primer crédito con adecuaciones realizadas a la vivienda a nivel nacional se realizó en la ciudad de Tijuana en el mes de mayo del 2015, siendo

el beneficiado directo una persona con discapacidad motriz.

Durante el año 2016, la responsabilidad de este programa se pasó del Centro de Estudios para el Desarrollo Sostenible a la Subdirección General de Crédito.

En Baja California, desde el año 2015 al año 2018, se han otorgado 22 créditos con el beneficio de Hogar a tu Medida, con los cuales han sido ejercidos 16 créditos en la ciudad de Tijuana y 6 créditos en la ciudad de Mexicali.

El número de créditos ejercidos con el beneficio del programa Hogar a tu medida por año y Municipio se describe en el cuadro siguiente:

AÑOS	MEXICALI	TIJUANA	CRÉDITOS TOTALES
2015	2	7	9
2016	4	8	12
2017	0	1	1
TOTAL GENERAL	6	16	22
%	27,3%	72,7%	100,0%

Fuente: Infonavit, Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible y Subdirección General de Tecnologías

En el año 2015, se ejercieron 9 créditos en los que se acreditaron 6 discapacidades motrices, 1 visual, 1 auditiva y 1 mental, entre los beneficiados directos se encuentran 2 acreditados, 1 cónyuge, 1 madre y 5 hijos; cabe mencionar que el beneficio se otorga para el total de discapacidades que se acrediten.

En el año 2016, fueron ejercidos 12 créditos a través del programa Hogar a tu Medida, acreditándose 4 discapacidades auditivas, 2 mentales, 5 motrices y 1 visual, previa acreditación para 7 acreditados y 5 hijos.

En el año 2017, los esfuerzos de la Delegación fueron enfocados en los procesos de adecuaciones de viviendas que se realizan a través de vales, mismas que son ejecutadas por empresas autorizadas por el Instituto y verificadas por empresas de Verificación de Obra registradas en el Registro Único de Vivienda; lo anterior con la finalidad de impulsar el ejercicio de los vales emitidos durante 2015 y 2016. A continuación detallamos la relación de los municipios, el año ejercido y tipo de discapacidades acreditadas.

MUNICIPIO	AÑOS	AUDITIVA	MENTAL	MOTRIZ	VISUAL	CRÉDITOS TOTALES
MEXICALI	2015	0	1	1	0	2
	2016	2	0	1	1	4
TOTAL MEXICALI		2	1	2	1	6
TIJUANA	2015	1	0	5	1	7
	2016	2	2	4	0	8
	2017	0	0	1	0	1
TOTAL TIJUANA		3	2	10	1	16
TOTAL GENERAL		5	3	12	2	22

Fuente: Infonavit, Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible y Subdirección General de Tecnologías

En el Estado, el 50% de los créditos ejercidos han sido bajo acreditación correspondiente a hijos de acreditados, 40.9% a los mismos acreditados, 4.5% a los cónyuges y 4.5% para madres.

MUNICIPIO	AÑOS	ACREDITADO	CÓNYUGE	HIJO	MADRE	PADRE	CRÉDITOS TOTALES
MEXICALI	2015	1	0	1	0	0	2
	2016	3	0	1	0	0	4
TOTAL MEXICALI		4	0	2	0	0	6
TIJUANA	2015	1	1	4	1	0	7
	2016	4	0	4	0	0	8
	2017	0	0	1	0	0	1
TOTAL TIJUANA		5	1	9	1	0	16
TOTAL GENERAL		9	1	11	1	0	22
%		40,9%	4,5%	50,0%	4,5%	0,0%	100,0%

A partir del año 2015, a través del programa Hogar a tu Medida, el Infonavit ha brindado soluciones de vivienda con instalaciones y dimensiones adecuadas, que han contribuido a mejorar significativamente la calidad de vida a acreditados con alguna discapacidad motriz, auditiva, visual o mental.

El programa no sólo contempla beneficiar a los acreditados con una discapacidad, sino también a sus familiares por consanguinidad o afinidad, de primer grado en línea recta, con discapacidad que vivan con él y que acrediten la discapacidad mediante certificado emitido de manera indistinta por el Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretarías de Salud; o el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF.

2.7 Información que Obra en los Archivos

En el Infonavit, desde 2011, se ha implementado el Sistema de Control y Registro de Expedientes (SICRE); esta herramienta permite de forma automatizada el registro de expedientes desde su nacimiento, con el registro, control de préstamos de expedientes, evolución en el ciclo de vida, hasta los procesos de control de archivos de trámite, concentración e histórico del Instituto, es posible consultar el Catálogo de Disposición Documental y los inventarios de expedientes por cada una de las series documentales registradas, así como la generación de reportes.

Hemos iniciado el proceso correspondiente para la depuración de 138 cajas de expedientes de las áreas, mismas que serán documentadas a través del SICRE;

en la unidad Administrativa se ha identificado 6 gavetas con lo siguiente

- 104 expedientes de personal activo en la Delegación
- 33 expedientes de personal Jubilado en la Delegación
- 26 expedientes de personal dado de baja del Instituto durante el periodo de 2013 a mayo de 2018
- Gastos por comprobar del año 2011 a la fecha
- Gastos de Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV) de 2015 a la fecha
- Caja chica de 2015 a la fecha
- Viáticos de 2015 a la fecha
- Expedientes de devolución de fondo de ahorro 2015 a la fecha
- Contratos de renta y proveedores de administrativo

a) Información de los archivos en el Área Jurídica

Los juicios que se han concluido por parte de la Delegación en el periodo de los años 2013 al 2018, se encuentran debidamente digitalizados y son localizados en el Sistema de Control y Registro de Expedientes (SICRE); de manera física se encuentran resguardados en las bodegas de DocSolutions ubicadas en la Ciudad de México.

Por otra parte, los juicios que aún no se han digitalizado y que se encuentran en la Delegación de manera física, son aquellos de juicios físicos que de manera reciente se han llevado a cabo, de acuerdo a la tabla siguiente:

AÑO	JUICIOS LABORALES	JUICIOS CIVILES MERCANTILES
2018	155	19

b) Información de los archivos en el Área de Crédito

Programa “Hogar para tu familia”

La información de los 2 créditos ejercidos, así como el archivo digital de los expedientes de crédito formalizados y los expedientes de todos los interesados en el producto que fueron rechazados en este programa, se custodian en la gerencia de crédito

Programa “Arrendavit”

La información de los contratos formalizados en el programa, se encuentran en archivo digital en cada CESI; la copia física correspondiente se entrega a las personas encargadas en los CESI de Tijuana y Mexicali.

Procedimiento de Adhesión a proveedores “Mejoravit”

Los expedientes de cada empresa, formalizados en la Delegación, se encuentran en archivo digital y físico en cada CESI, concentrados en la gerencia de crédito.

c) Información de los archivos del Área de Fiscalización

Derivado de la observación de Auditoría llevada a cabo en marzo de 2016, sobre el archivo documental físico de la Gerencia de Recaudación Fiscal con folio GRF15DE09201601-2 y referencia 106-2016, se observó la falta de un espacio en la Delegación para el resguardo de dicha información, lo que llevó a un trabajo de categorización y elaboración de todos los expedientes físicos para que fueran enviados a resguardo; el 16 de octubre de 2017, fue solventada dicha observación con el envío de 184 cajas donde se encuentran los procesos considerados como rezago.

Así mismo, del año 2016 al 2018, se nos requirió el envío de los casos pagados con Saldo de la Subcuenta de Vivienda como parte de los indicadores del Patrimonio Social, fueron enviados un total de 80 paquetes en abril de 2018, estimando al cierre del año haber enviado un total de 120 paquetes.

Actualmente en el archivo físico recurrente de la Delegación, contamos con un aproximado de 150 cajas de expedientes vigentes con todos los procesos, de las cuales aún no se recibe indicaciones referentes a su envío a las Oficinas centrales.

PROCESO	CAJAS Y PAQUETES
REZAGO	184
SALDO DE SUBCUENTA DE VIVIENDA	80
TOTAL	264

d) Información de los archivos del Área Técnica

Expedientes en Sharepoint:

- Reportes y resúmenes de verificación técnica de Hipoteca Verde: supervisión de sucursales de proveedores de ecotecnologías adscritas y supervisión aleatoria de una muestra de viviendas colocadas con crédito Infonavit
- Cuadro de homologación de criterios de verificación de habitabilidad (Dictamen Técnico Único)
- Contratos de prestación de servicios de verificación

y/o dictaminación de vivienda y anexos suscritos con empresas verificadoras de vivienda nueva Línea II

- Reportes quincenales y mensuales de seguimiento a conjuntos habitacionales con problemas
- Reportes de seguimiento semanal a desarrollos de Urbi, Geo y Homex
- Convenio de Colaboración con el H. XX Ayuntamiento de Ensenada para el pago del impuesto predial a través de la hipoteca INFONAVIT, 2013

- Convenio de colaboración y confidencialidad con el XX Ayuntamiento de Tijuana y el Fideicomiso Registro Único de Vivienda para la operación de la Ventanilla Única Virtual
- Registros y evidencias trimestrales y bimestrales de Baja California para el Informe Anual de Sustentabilidad

Expedientes en papel:

- Cédulas de revisión de sucursales de proveedores de ecotecnologías.
- Encuestas de vivienda correspondientes a la supervisión técnica de Hipoteca Verde.
- Actas de verificación domiciliaria a Unidades de Valuación.
- Vistos buenos de cédulas de ajuste y determinación de pérdida - siniestros.
- Reportes de avance de obra de LIII integral - 2017.
- Contratos de prestación de servicios de verificación y/o dictaminación de vivienda y anexos suscritos con empresas verificadoras de vivienda nueva Línea II.
- Convenios de proveeduría de bienes y servicios con proveedores de Hogar a tu medida - 2015.
- Contrato único de prestación de servicios profesionales de verificación de vivienda para Hogar a tu medida - 2015.
- Convenio de colaboración con empresas de mantenimiento para Hipoteca con servicios: Cuotas de conservación - 2015.
- Convenio de proveeduría con proveedores de ecotecnologías - 2013 y 2014.

Casos de riesgo por atender

- Vivienda abandonada.
- Vivienda invadida por grupos sociales.



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
3.	DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR	139
3.1	Información General de la Delegación	139
3.2	Organigrama	139
3.2.1	Delegación y CESI La Paz	139
3.2.2	Centros de Servicio Infonavit (CESI)	140
3.2.2.1	CESI La Paz	140
3.2.2.2	CESI San José del Cabo	140
3.2.2.3	CESI Cabo San Lucas	141
3.2.2.3.1	Funciones Principales por Puesto	141
3.2.3	Organigrama Cartera	142
3.2.4	Organigrama Cartera Oficinas de San José del Cabo	143
3.2.5	Gerencia de Recaudación Fiscal en Baja California Sur tipo “C”, Versión 4	144
3.2.6	Gerencia de Recaudación Fiscal en Baja La Paz tipo “C”, Versión 4	144
3.2.7	Gerencia de Recaudación Fiscal en Los Cabos tipo “C”, Versión 4	145
3.2.7.1	Funciones de la Gerencia Técnica y CIDS en la Delegación	145
3.2.8	Organigrama de la Gerencia Jurídica	146
3.2.9	Gerencia de Planeación y Finanzas	147
3.2.9.1	Funciones de la Gerencia de Planeación y Finanzas	147
3.3	Evaluaciones Anuales de la Delegación	147
3.4	Resultados de los CESI	147
3.4.1	Dependencia Jerárquica Delegados-Gerente-Oficinas de Apoyo	148
3.4.2	Conexión Mando- Responsabilidad entre las instancias en la Delegación	148
3.5	Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificadores, Notarios Públicos, y Gobiernos Estatales y Municipales	149
3.5.1	Precisar las actividades que se establecieron con los agentes antes mencionados, así como, los principales proyectos y tareas desarrolladas en el periodo	149
3.6	Acciones Relevantes	149

No.	TEMA	Página
3.6.1	Crédito	149
3.6.1.1	Números de Crédito	152
3.6.1.2	Cartera	155
3.6.1.2.1	Huracán Odile	155
3.6.1.2.2	Huracán Newton	155
3.6.1.2.3	Tormenta Tropical Lidia	155
3.6.2	Recaudación Fiscal	156
3.6.2.1	Fortalecimiento y Desarrollo Institucional	157
3.6.2.2	Evento de Familia Infonavit	158
3.6.2.3	Programa Infonavit en tu empresa	158
3.6.2.4	Jornada Universitaria	158
3.6.3	Fiscalización	158
3.6.3.1	Contencioso	160
3.6.3.2	Devolución de la Subcuenta de la Vivienda	160
3.6.3.3	Sustentabilidad y Técnica	161
3.6.4	Servicios Jurídicos	164
3.6.5	Administración y Finanzas	164
3.6.5.1	Clima Laboral	165
3.6.6	Atención y Servicios	165
3.6.6.1	Atención de Cámaras y Organismos Empresariales	166
3.6.6.2	Atención y Servicios al Patrón	166
3.6.6.3	Apertura nuevo CESI en Cabo San Lucas	166
3.6.6.4	Acciones Interinstitucionales	168
3.6.6.5	Jornadas Federales	170

3. DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR

Antecedentes.

La Delegación del Infonavit en Baja California Sur, da cumplimiento a la instrucción girada por el Director General a inicios del 2017, a efecto de llevar a cabo el documento denominado “Libro Blanco”, que comprende todo del periodo de la presente Administración 2013-2018.

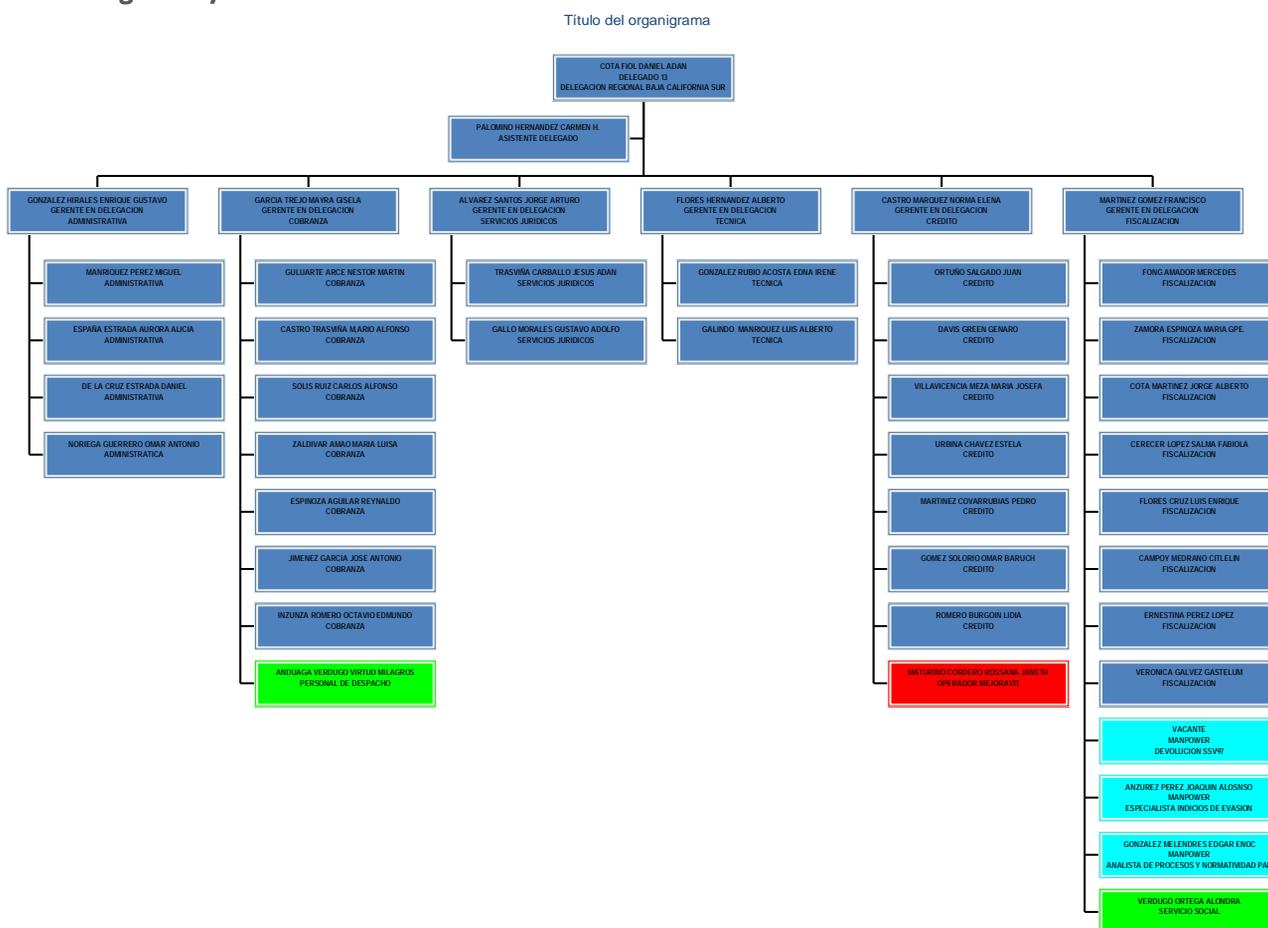
3.1 Información General de la Delegación

Número de Centros de Servicio Infonavit (CESI) con que cuenta la Delegación y su ubicación:

ESTADO	NÚMERO DE CESI	UBICACIÓN
B.C.S.	3	La Paz San José del Cabo Cabo San Lucas

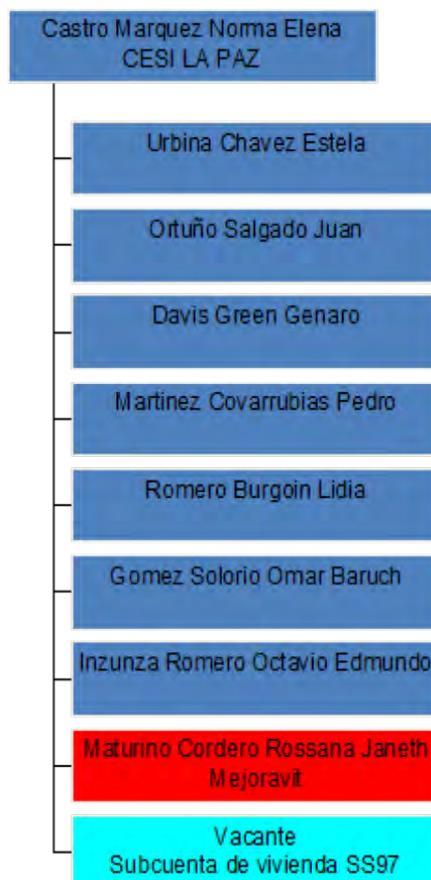
3.2 Organigrama

3.2.1 Delegación y CESI La Paz

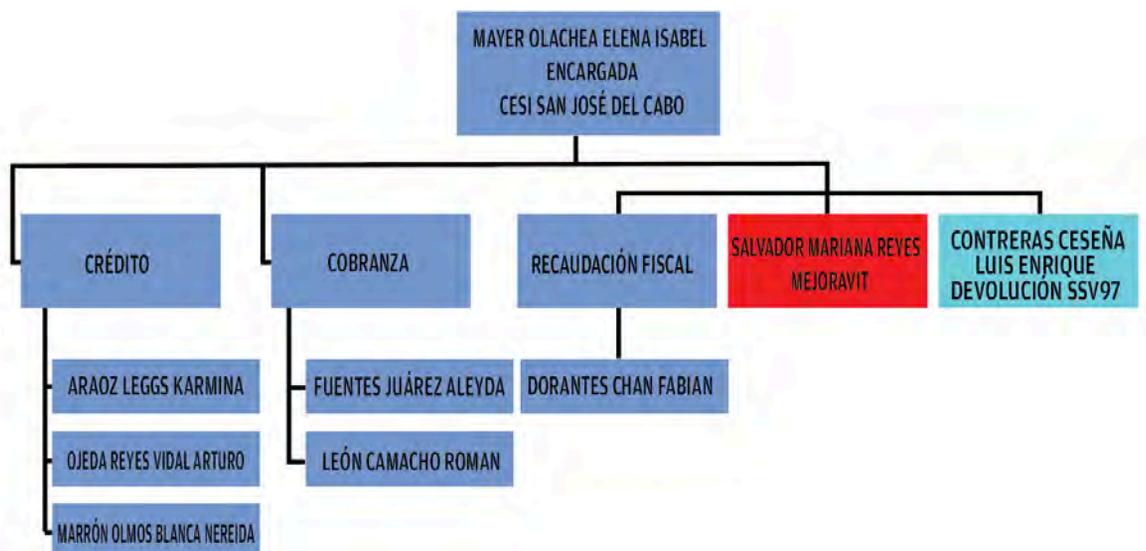


3.2.2 Centros de Servicio Infonavit (CESI)

3.2.2.1 CESI La Paz



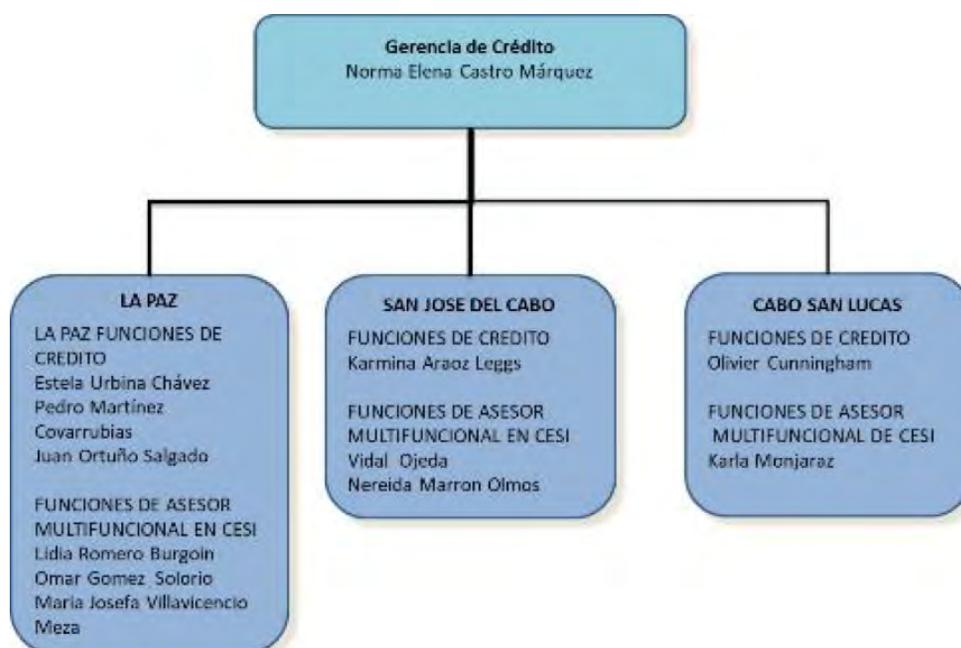
3.2.2.2 CESI San José del Cabo



3.2.2.3 CESI Cabo San Lucas



3.2.2.3.1 Funciones principales por puesto

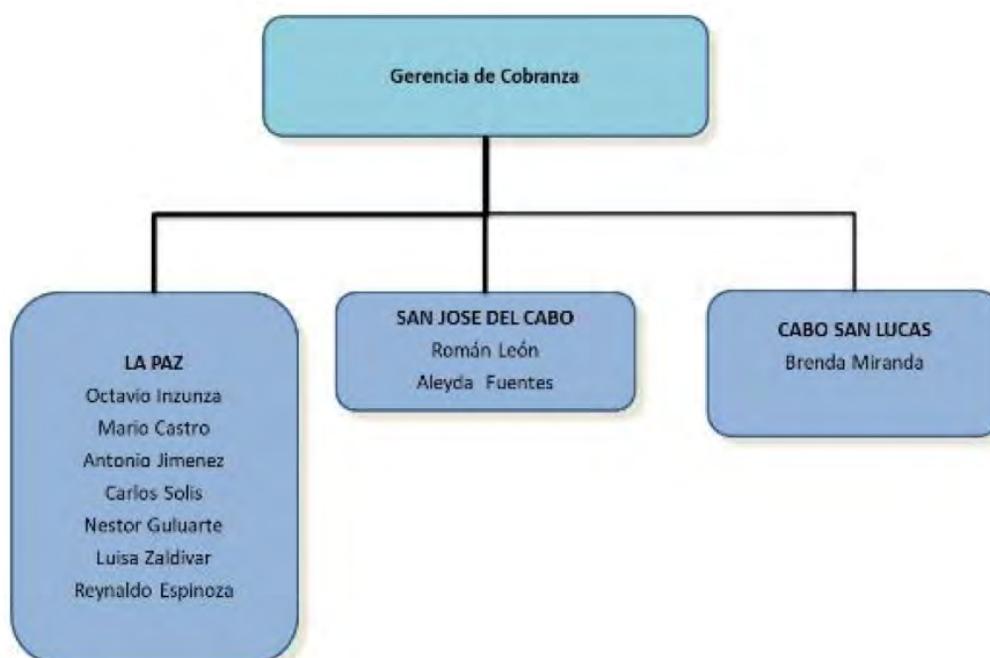


Lista de funciones principales.

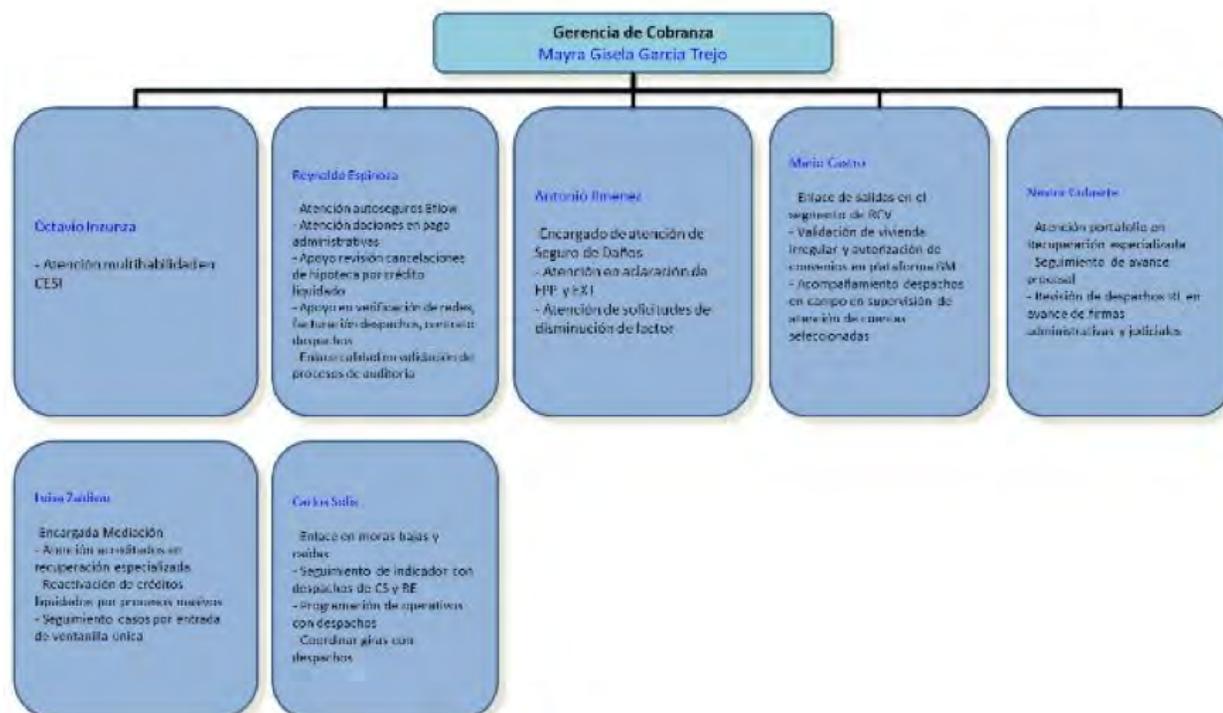
- Supervisar que el personal a su cargo, atienda de manera adecuada a los Derechohabientes en los trámites asignados bajo su responsabilidad, cuidando que se proporcione la asesoría apropiada y el material requerido, así como la información sobre requisitos y folletería relacionados con los trámites que correspondan a su crédito.
- Ofrecer las diferentes modalidades de productos de crédito, dependiendo de las necesidades del Derechohabiente.
- Supervisar que las cargas de trabajo estén equilibradas para prestar los servicios con calidad.
- Asegurar la aplicación de normas y procedimientos definidos.
- Planear, coordinar y ejecutar los programas de orientación, ferias y promoción de productos de crédito, con empresas, Sofoles, Instituciones de Crédito y sindicato.
- Revisar que la información contenida en las escrituras sea la correcta y asegurar que la firma se lleve a cabo de acuerdo con los lineamientos establecidos, al igual que en la firma de los proyectos de escrituras.

- Atención a quejas y denuncias del público en general.
- Preparar los reportes, registros e información necesarios, para la revisión del sistema de gestión de la calidad.
- Supervisar que las actividades del proceso de otorgamiento de crédito se realicen de acuerdo con los lineamientos legales, institucionales y de transparencia.
- Revisar documentación e inscribir solicitudes de crédito presentadas por desarrolladores y derechohabientes, para apoyar el desahogo de las cargas de trabajo.
- Seguimiento de la tubería, fechas con derechohabientes y notarios .
- Atender a los derechohabientes sobre sus derechos y responsabilidades en la firma de escrituras y resolver las aclaraciones de notarios.
- Confirmar el pago los créditos en los sistemas institucionales para su formalización.
- Establecer estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales .
- Visitas al Infonavit ampliado “desarrolladores que tienen claves autorizadas.”
- Seguimiento a los notarios, a fin de que envíen sus expedientes al archivo general “ANEC”.
- Revisar las condiciones de los subsidios federales.
- Seguimiento del envío de las cartas de subsidio federal.
- Seguimiento del envío de las cartas del historial crediticio “SIC.”
- Supervisar a los proveedores afiliados a Mejoravit.
- Seguimiento al CESI.
- Atender todas las actividades que se vayan presentando para el logro de resultados.
- Seguimiento a la formalización de operación de crédito con notarías.
- Inscripción de crédito de Promotores de venta y Desarrolladores.
- Promoción de productos a las empresas.
- Aperturar módulos de Grandes Empleadores así como su seguimiento.
- Seguimiento a las altas en Redes de Promotores de Venta.
- Seguimiento a los rezagos de expedientes así como cumplimiento al COUEF.

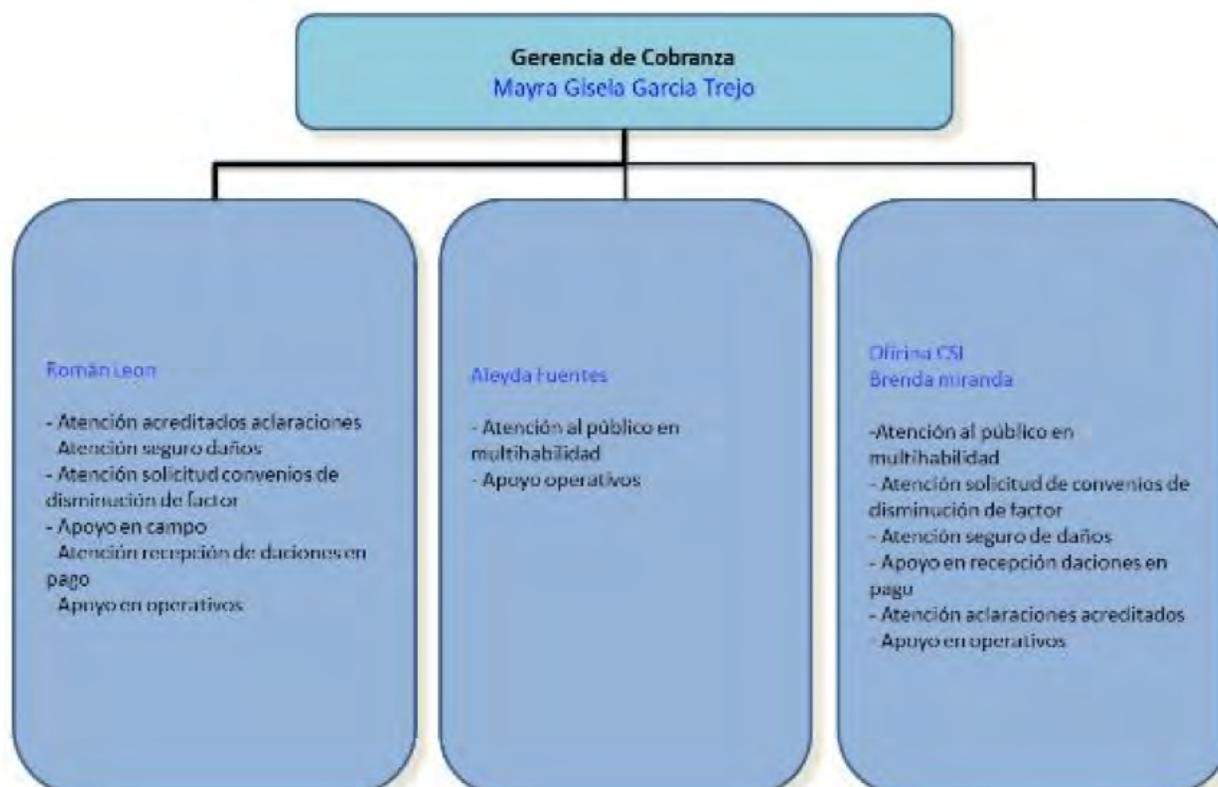
3.2.3 Organigrama Cartera



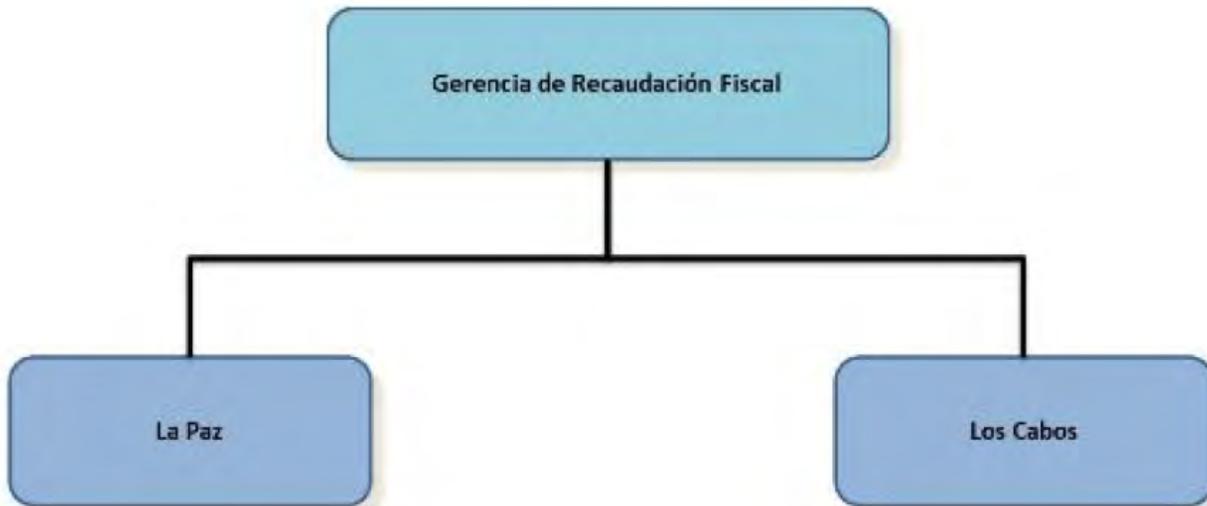
Organigrama de Cartera Oficina en La Paz



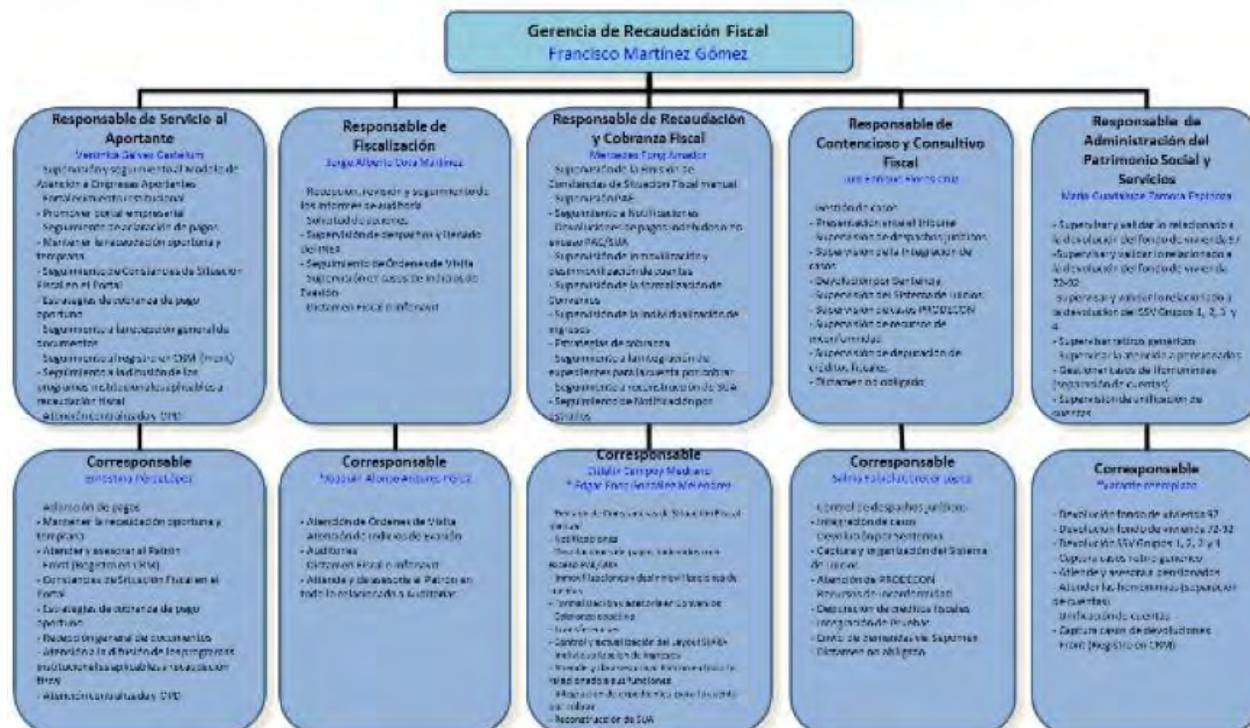
3.2.4 Organigrama de Cartera Oficina de San José del Cabo



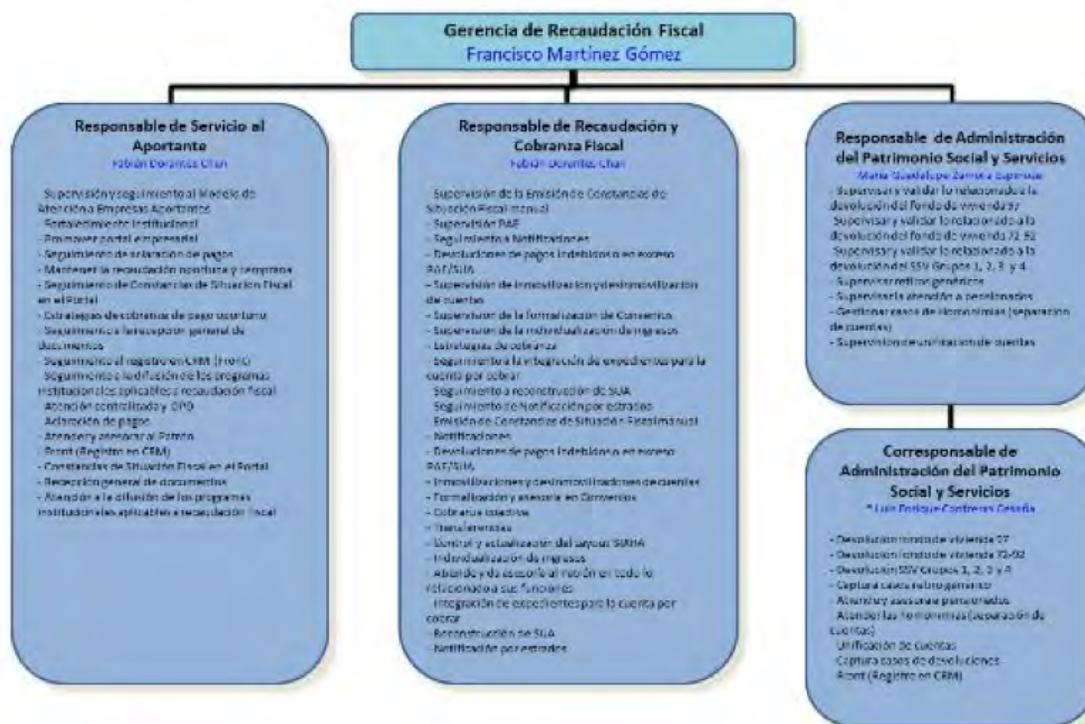
3.2.5 Gerencia de Recaudación Fiscal en Baja California Sur tipo “C”, Versión 4



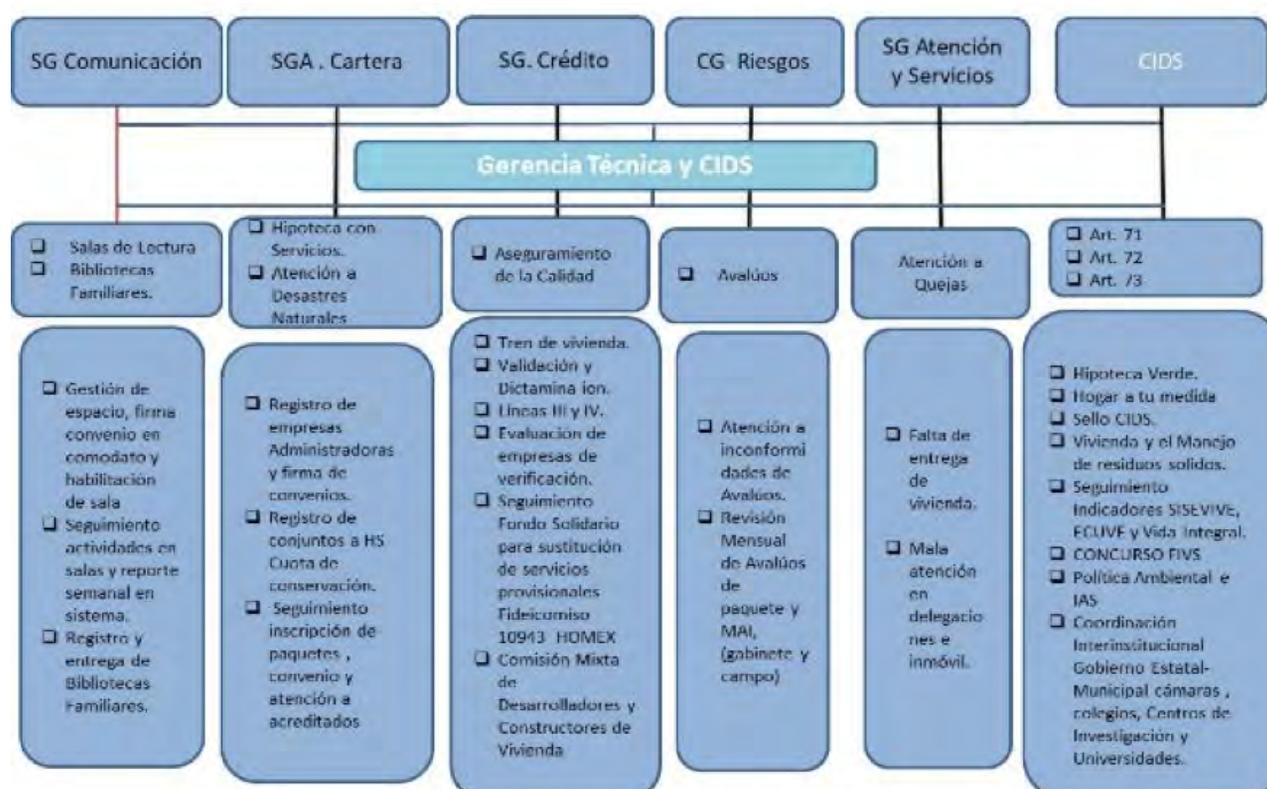
3.2.6 Gerencia de Recaudación Fiscal en La Paz tipo “C”, Versión 4



3.2.7 Gerencia de Recaudación Fiscal en Los Cabos tipo “c”, Versión 4

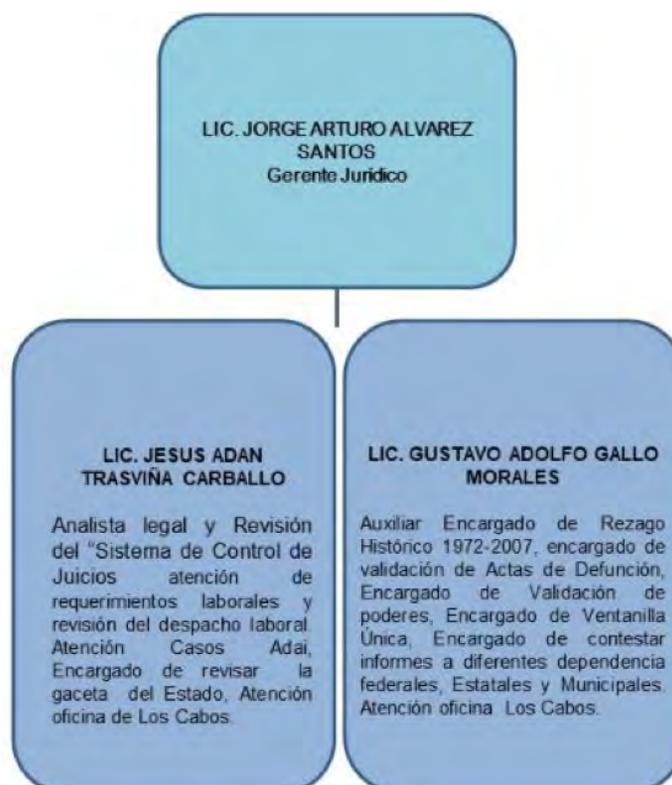


3.2.7.1 Funciones de la Gerencia Técnica y CIDS en la Delegación

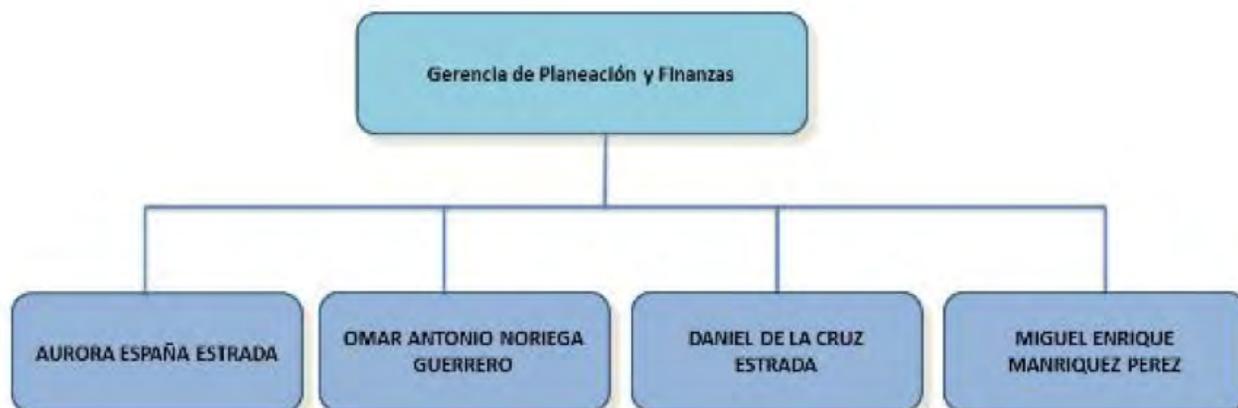




3.2.8 Organigrama de la Gerencia Jurídica



3.2.9 Gerencia de Planeación y Finanzas



3.2.9.1 Funciones de la Gerencia de Planeación y Finanzas



3.3 Evaluaciones Anuales de la Delegación

Tabla de las evaluaciones anuales de la Delegación dentro del periodo 2013-2018

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evaluación Anual	96.87	88.23	79.69	94.93	92.08	

3.4 Resultados de los CESI

– Año 2015

Metas de Servicio en Delegaciones: Primer Semestre 2015																	
Junio 2015																	
Los resultados de las metas de servicio en Delegaciones para el primer semestre 2015, serán las cifras correspondientes al mes de Junio.																	
Delegación	% Turnos Atendidos	Puntos	Espera con Cita	Puntos	Espera sin Cita	Puntos	Productividad por Asesor	Puntos	Multi-habilidades	Puntos	Experiencia	Puntos	Rutas del Infomóvil	Evaluación de Servicios Vigentes	Evaluación del Usuario Encubierto	Puntos 1er. Semestre 2015	Resultados 1er. Semestre 2015
Baja California Sur	98.3%	1.0	8.88	1.0	13.74	1.0	81.25%	1.0	87.50%	1.00	91.80%	2.0	1	1	1	10.0	100.00%
Baja California Sur	97.9%	0.5	8.48	1.0	10.96	1.0	82.0%	0.8	91.0%	1.0	93.9%	2.0	0.5	1.00	1.00	9.75	97.5%

- Año 2016

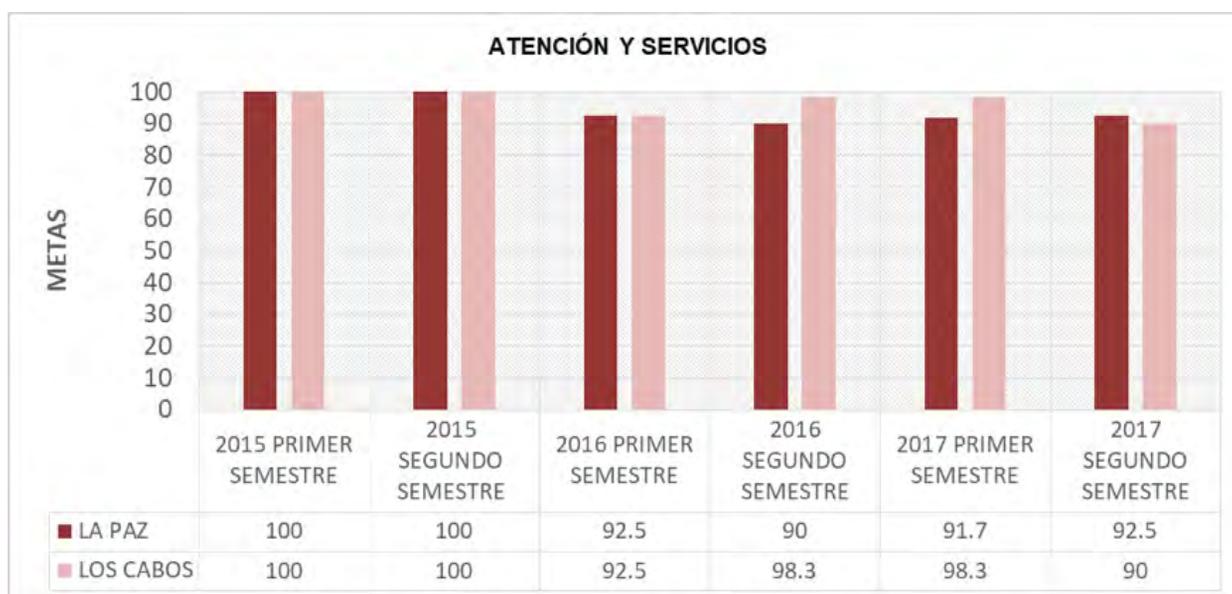
Delegación	Usuarios Atendidos	Espera con Cita Puntos	Espera sin Cita Puntos	Productividad por Asesor Puntos	Multihabilidades Puntos	Experiencia Puntos	Evaluación de Capacitación Puntos	Total de Puntos	Resultado de los puntos					
Baja California Sur	13,732	9.28	1.8	10.11	1.0	84.8%	1.9	91.9%	0.8	93.2%	1.9	2.0	9.25	92.5%

Delegación\CESI	Usuarios Atendidos	Categoría	Espera con Cita Puntos	Espera sin Cita Puntos	Multihabilidades Puntos	Pregunta de Satisfacción Puntos	Evaluación de Capacitación Puntos	Puntos Registro en ADAI	Atn. Medios Alternos Puntos	Muestra de Encuestas Puntos	Experiencia Puntos	Total de Puntos	Resultado							
Baja California Sur	11,566	3	8.63	2	12.27	2	100.0%	2	91.9%	1.5	0.5	0.6	23.4%	1.8	34.8%	1.8	93.4%	2.0	14.1	94.2%

- Año 2017

Delegación	Usuarios Atendidos	Espera con Cita Puntos	Espera sin Cita Puntos	Multihabilidades Puntos	Capacitación y Claridad de la Información Puntos	Puntos Registro en ADAI	Puntos	Atn. Medios Alternos Puntos	Muestra de Encuestas Puntos	Experiencia Puntos	Total de Puntos	Resultado							
Baja California Sur	12,584	10.56	2.0	15.02	2.0	100.00%	1.0	92.64%	1.9	45.51%	1.9	37.78%	1.9	36.96%	1.6	94.00%	2.0	14.3	95.0%

Delegación	Usuarios Atendidos	Espera con Cita Puntos	Espera sin Cita Puntos	Multihabilidades Puntos	Capacitación y Claridad de la Información Puntos	Registro en ADAI Puntos	Atn. Medios Alternos Puntos	Muestra de Encuestas Puntos	Experiencia Puntos	Total de Puntos	Resultado								
Baja California Sur	6,959	8.15	2.8	12.52	2.8	100.00%	1.0	95.87%	2.5	97.69%	1.8	30.25%	2.4	37.84%	2.3	94.27%	2.5	18.3	91.3%



3.4.1 Dependencia Jerárquica Delegados-Gerentes-Oficinas de Apoyo

Se mantiene una relación jerárquica establecida en el organigrama de la Delegación, donde las gerencias reportan de manera directa al Delegado, así como la supervisión, estrategias y directrices establecidas de las oficinas de apoyo.

3.4.2 Conexión Mando-Responsabilidad entre las instancias en la Delegación

Todas nuestras Áreas, tanto Sustantivas como de Apoyo, están en constante comunicación con las Subdirecciones, enlaces y áreas correspondientes en Oficinas Centrales, cada una de ellas buscando siempre

contar con los medios e información que nos ayuden a tener un mejor control con todas las actividades que debemos desarrollar para la obtención de nuestros objetivos y metas señaladas. Se cuenta con el apoyo incondicional de cada una de las Subdirecciones y del personal a su cargo, y se mantiene una comunicación interna entre las diferentes áreas que componen la Delegación, realizando reuniones de los Gerentes con el Delegado, en las que se abordan diversos temas a desarrollar. Mensualmente se llevan a cabo reuniones con todo el personal, donde se ven los pormenores y resultados que se llevan por la Delegación en el mes, exhortándolos a continuar dando lo mejor de cada uno, para obtener los mejores resultados que se nos plantearon al inicio del año y que semestralmente se nos evalúa.

3.5 Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Evaluación, Verificadores, Notarios y con Gobiernos Estatales y Municipales

Baja California Sur cuenta con una población de 712,029 habitantes; se integra por cinco municipios: Mulegé, Comondú, Loreto, Los Cabos y La Paz, siendo el municipio de Los Cabos el de principal vocación turística.

El Estado ocupa el 7º séptimo lugar en competitividad a nivel nacional en el Instituto Mexicano de Competitividad (IMCO), siendo Los Cabos catalogada entre las tres regiones más competitivas del país.

La Delegación del Infonavit en el Estado, ha logrado establecer alianzas con los principales actores en materia de vivienda, que permiten avanzar y atender los diversos temas para la generación de oferta de vivienda. Ello permite contar con una bolsa de vivienda usada a través del Registro Único de Vivienda, con el cumplimiento de la normatividad urbana en los Municipios, conforme a las nuevas políticas y normativa del Instituto en materia de otorgamiento de créditos y calidad de vida. Se busca la mayor aportación y valor agregado para el cumplimiento de los objetivos institucionales y proyectos estratégicos, por lo que se mantiene el trabajo con los tres órganos de gobierno, para generar vivienda para los trabajadores que cuentan con un ingreso menor de 5 UMA, a través de la instalación de una mesa de trabajo para la generación de reserva territorial.

Los sectores de Gobierno, Empresarial y Trabajadores, a través del seno de la Comisión Consultiva Regional y de los integrantes de la Comisión Mixta, han mantenido una estrecha relación con el Infonavit y una participación en los programas que se han iniciado.

3.5.1 Actividades principales proyectos y tareas desarrolladas en el periodo

Con los desarrolladores se llevan a cabo reuniones de trabajo periódicas, para mantener una oferta disponible que cumpla con los requerimientos actuales de calidad de viviendas nuevas y su entorno, y que tengan un impacto positivo en plusvalía y calidad de vida de nuestros derechohabientes. Dichas reuniones también tienen el propósito de vigilar el avance de obra, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las Unidades de Valuación trabajan de la mano con la Gerencia Técnica, para asegurar el cumplimiento de la normativa y estándares de la calidad de la información en los avalúos, que garantizan el valor de la vivienda objeto del crédito.

En cuanto al trabajo con los verificadores, de manera conjunta con la gerencia técnica se revisan los lineamientos y normas de construcción para la emisión de habitabilidades en el Sistema de Registro Único de Vivienda (RUV) y en el Dictamen Único de Vivienda (DTU), para agilizar los procesos y cumplir con los parámetros establecidos, que den certeza a la vivienda adquirida por los trabajadores.

La participación de los Notarios Públicos, con quienes se mantiene una comunicación diaria en la validación de proyectos para que las escrituras cumplan con los criterios jurídicos que establece la normatividad y la ley en el Estado, así como el seguimiento a la tubería que semanalmente se genera para que puedan formalizarse los créditos y se concluya el proceso de inscripción y registro ante el Registro Público de la Propiedad, para su posterior envío al ANEC y su resguardo.

3.6 Acciones Relevantes

3.6.1 Crédito

En los últimos 6 años, la Delegación en materia crediticia ha logrado el 42% de los créditos ejercidos históricos, manteniendo el alcance de la meta en la originación de créditos hipotecarios, tanto en monto como en número de créditos.

Por lo que respecta al comportamiento de la originación de créditos hipotecarios, donde se han atendido las diferentes modalidades de compra de vivienda nueva o usada, construcción en terreno propio, ampliación o remodelación de vivienda, y pago de pasivo, se ha logrado colocar en el estado 14,785 créditos en el periodo comprendido de 2013 a la fecha. Estos indicadores han sido resultado de un trabajo en conjunto con la Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda (CANADEVI) y la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), desarrolladores de vivienda con los cuales se sostuvieron reuniones de trabajo, organizando actividades de promoción de

productos a las empresas y ferias de vivienda en los municipios con mayor demanda potencial.

En cuanto a las acciones realizadas para atender a los trabajadores para el programa Mejoravit se han logrado colocar 23,000 créditos, donde la aceptación de este producto se ha visto fuertemente en el Municipio de Los Cabos.

Para este logro de resultados positivos se ha tenido participación con los principales actores de la vivienda

como CANADEVI y CMIC, dependencias de Registro Público, Catastro, Notarías, Promotores de Vivienda.

La participación de Notarios para avanzar y no contar con rezago histórico en B.C.S. ha sido muy importante y se mantiene el seguimiento permanente para atender el rezago Actual y COUEF.

Durante este periodo de tiempo se ha logrado generar sinergia con los principales desarrolladores, que contribuyen a nuestras metas en la generación de vivienda nueva, contando con el top de los diez:

DESARROLLADOR	2013	2014	2015	2016	2017
GRUPO FONSIER S.A. DE C.V.	97	124	251	146	223
LURE CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.	115	88	263	299	193
DESARROLLO CORPORATIVO PENINSULAR, S.A. DE C.V.	144	186	272	320	167
MISION LA PAZ, S.A.P.I. DE C.V.	109	192	141	166	111
IGN CONSTRUCCIONES DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.	97	138	69	1	70
DESARROLLO DE VIVIENDA BAJA SUR S.A. DE C.V.		22			55
DESARROLLADORA INMOBILIARIA DE LA PAZ SA DE CV	29	48	35	45	45
DESARROLLOS URBANOS GANA SA DE CV			-	58	27
INMOBILIARIA FRACCIONAMIENTO DEL SOL S,A, DE C.V.	31	20	12	12	24
OROZCO LUCERO ROSA CARMINA					1

Fuente: Información proporcionada por la Delegación

En cuanto a la promoción y difusión de nuestros productos de crédito, se continúa con la atención permanente a los usuarios que demandan un servicio en cuanto asesoría, perfilamiento, requisitos, explicación de los diversos tipos de productos a los cuales puede acceder el trabajador, atención que se les da en los 3 puntos fijos de atención en los CESIS del Estado.

Las Ferias de Vivienda y operativos a la zona norte han permitido acercar la oferta a todos los trabajadores, así como el acercamiento de la información donde se les brinda asesoría personalizada, actividades que se han desplazado por todo el Estado, buscando llegar a los trabajadores que por la distancia al CESI más cercano se les complica, sobre todo en la zona norte del Estado en los Municipios de Mulege, Loreto y Comondú:



En continuidad a nuestro programa de promoción, de manera coordinada entre las áreas de Recaudación Fiscal y Crédito, han realizado visita de promoción a las empresas en todo Estado, asimismo, se ha trabajado

coordinadamente con el Sector de los Trabajadores para llevar a cabo programa de visita a diversos hoteles en el municipio de Los Cabos.



En cuanto al programa denominado Grandes Empleadores, durante el periodo de 2017 la Delegación ha logrado la instalación de 3 módulos de Grandes Empleadores, cubriendo en su totalidad el estado, ya que se han ubicado 2 módulos en los Hoteles Pueblo Bonito Sunset y Hotel Villa Group, en el municipio de Los Cabos, así como en la Zona Norte del Estado en la Empresa Exportadora de Sal, en la localidad de Guerrero Negro, B.C.S.



3.6.1.1 Números de créditos

A continuación se resume el número de créditos de la Delegación de Baja California Sur, durante el periodo 2013-2018, de acuerdo con la información

proporcionada por la Gerencia Sr. Coordinación y Planeación de Crédito, a través de la Subdirección General de Crédito, con corte al 20 de mayo.

- Originación

ORIGINACION	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Hipotecario	2,700	2,687	2,775	2,879	2,848	966
Mejoravit	6,133	3,509	7,495	2,109	3,062	1,053
TOTAL GENERAL	8,833	6,196	10,270	4,988	5,910	2,019

- Vivienda Nueva / Usada

VIVENDA (UMA)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NUEVA						
Hasta 2.60	274	374	446	385	346	96
De 2.61 a 4.00	274	291	460	521	369	75
De 4.01 a 5.00	116	99	124	137	113	32
De 5.01 a 10.00	303	205	241	213	279	142
Mayor a 10.00	179	185	139	176	201	100
TOTAL	1,146	1,154	1,410	1,432	1,308	445
USADA						
Hasta 2.60	409	403	342	331	326	123
De 2.61 a 4.00	282	284	259	225	293	99
De 4.01 a 5.00	173	137	104	115	132	34
De 5.01 a 10.00	444	438	421	421	451	150
Mayor a 10.00	246	271	239	355	338	115
TOTAL	1,554	1,533	1,365	1,447	1,540	521
Total general	2,700	2,687	2,775	2,879	2,848	966
VIVENDA (UMA)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NUEVA						
Hasta 2.60	274	374	446	385	346	96
De 2.61 a 4.00	274	291	460	521	369	75
De 4.01 a 5.00	116	99	124	137	113	32
De 5.01 a 10.00	303	205	241	213	279	142
Mayor a 10.00	179	185	139	176	201	100
TOTAL	1,146	1,154	1,410	1,432	1,308	445

USADA						
Hasta 2.60	409	403	342	331	326	123
De 2.61 a 4.00	282	284	259	225	293	99
De 4.01 a 5.00	173	137	104	115	132	34
De 5.01 a 10.00	444	438	421	421	451	150
Mayor a 10.00	246	271	239	355	338	115
TOTAL	1,554	1,533	1,365	1,447	1,540	521
Total general	2,700	2,687	2,775	2,879	2,848	966

- Productos

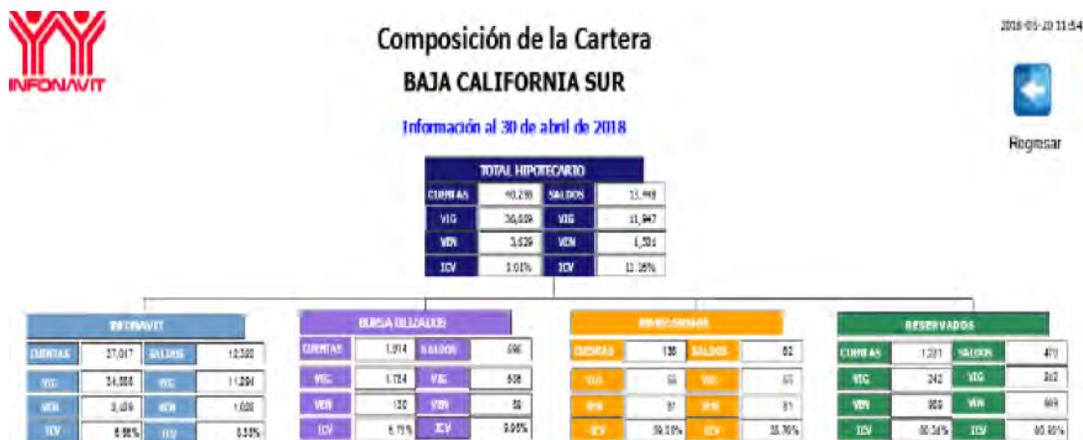
PRODUCTOS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Tradicional	1,908	2,081	2,309	2,374	2,355	803
Cofinanciamiento	184	180	200	220	204	77
Infonavit Total	453	240	79	46	56	15
Segundo Crédito	155	186	187	239	233	71
Mejoravit	6,133	3,509	7,495	2,109	3,062	1,053
TOTAL GENERAL	8,833	6,196	10,270	4,988	5,910	2,019

- Subsidios Tipo Vivienda

SUBSIDIOS TIPO VIVIENDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nueva	120	421	716	796	261	37
Usada	86	206	117	69	51	4
TOTAL GENERAL	206	627	833	865	312	41

3.6.1.2 Cartera

El portafolio se encuentra distribuido de la siguiente manera:



El índice de cartera vencida se ha logrado mantener durante este periodo; si bien al cierre del año 2015 se observó un incremento, el cual se derivó de la aplicación de medidas de apoyo originadas por el Huracán Odile, que implicaron la autorización de prórroga DENA por 6

meses a todo el portafolio durante el segundo semestre del 2014; no obstante, durante el segundo periodo del sexenio esta situación fue remontada, manteniendo este rubro dentro de los indicadores establecidos.



Aunque el indicador de cartera vencida se ha logrado estabilizar en la contención y salidas, el efecto ha sido más lento; el incremento de los universos de cuentas sin pago en horas bajas se dificulta por la negativa de pago. Se está trabajando fuertemente por colocar los beneficios del actual modelo de flexipagos, para poder contrarrestar este efecto negativo.

mayor volumen de cartera, así también se han establecido operativos en colonias para efectuar la gestión de diversos asuntos con los despachos capacitados para ello, así como los constantes citatorios a través del mediador privado, citando a los acreditados de mayor morosidad antes de iniciar procesos de recuperación judicial; de igual manera se ha hecho el acompañamiento a las jornadas federales. Debido a la falta de apoyo en recursos para las ferias de beneficios, este año solamente se ha trabajado con mesas de atención.

Dentro de las acciones de recuperación, durante la gestión se han generado 5 Ferias de Beneficios y puesto en promedio 96 mesas de atención en los municipios de La Paz, Los Cabos, Comondú, que es donde tenemos



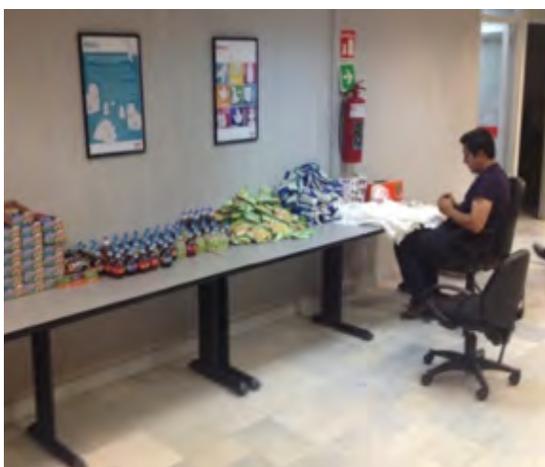
Durante este periodo de administración, en el estado nos hemos enfrentado a tres desastres naturales que nos han implicado acciones extraordinarias para la atención de derechohabientes y acreditados afectados.

3.6.1.2.1 Huracán Odile

Se atendieron a 9,452 acreditados para asesoría en cuanto al seguro de daños y sobre la aplicación de la prórroga en su crédito vigente; se recibieron 9,182 solicitudes de prórrogas, de éstas procedieron 7,336, con una verificación de daño parcial; 5,387 se atendieron mediante la asignación de un constructor para su rehabilitación y 854 que se autorizaron para entregar el pago directo al acreditado para su rehabilitación.

De igual manera del programa de apoyo a patrones se recibieron 922 solicitudes de adhesión al programa emergente por fuertes lluvias en B.C.S., correspondiente a un total de 56,919 trabajadores. Del Programa Empleo Temporal en Contingencia (PETCON), se beneficiaron a 213 personas con 19 días trabajados, de los Conjuntos Habitacionales La Choya, Costa Dorada y Puerto Nuevo.

Los pendientes de cierre de este evento son por el pago de etapas a verificadores, el pago de 2 viviendas rehabilitadas a la empresa Mantenimiento de Carreteras SA de CV y el pago de SEDATU de 17 viviendas entregadas a beneficiarios.



3.6.1.2.2 Huracán Newton

Se enviaron 436 solicitudes a la Gerencia de Seguro de Daños para atención; se han recibido 384 líneas de pago directo para la rehabilitación de viviendas por daño parcial, de las cuales ya se entregaron 308, 062 notificaciones pendientes de recibir su determinación, 14 determinadas como no localizadas y 52 solicitudes en espera de la determinación de daños. La vigencia de este siniestro es el 6 de septiembre de 2018.

3.6.1.2.3 Tormenta Tropical Lidia

Se han enviado 1,084 solicitudes a la gerencia de seguros de daños, de las cuales 947 cuentas ya fueron atendidas por la gerencia de seguros con una

determinación; en total se han recibido 697 líneas de pago directo, de las cuales 13 acreditados fueron dictaminados en pérdida total, a los cuales se liquidaron conforme al procedimiento de seguros, recibiendo apoyo de enseres por un monto de 20,000 pesos de renta por un periodo de 6 meses. Se han entregado 458 líneas de pago a los acreditados determinados en pérdida parcial; 126 viviendas se han determinado sin daño, 122 como no localizado al acreditado, 2 no permitieron el acceso a su domicilio y 137 están pendientes de recibir visita del verificador, para la determinación de daños; 237 líneas de pago están pendientes de entrega. La vigencia de este siniestro es el 31 de agosto de 2019.



3.6.2 Recaudación Fiscal

La cobranza corriente en sus primeros 90 días ha incrementado su efectividad de 95.77% a 97.20%.

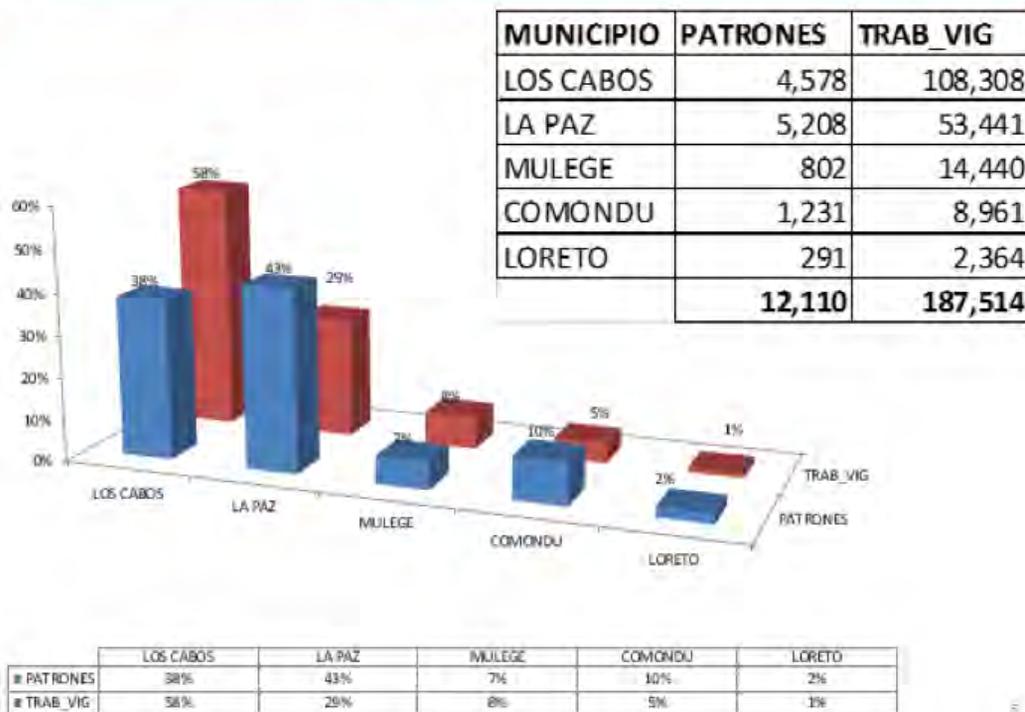
En la recuperación de la cuenta por cobrar, se tiene un avance y se ha transitado del 11% al 15% semestral.

Se realizaron gestiones diversas con Organismos Públicos Descentralizados, con la finalidad de regularizar adeudos con el instituto. Los programas de

facilidades autorizados por el consejo de administración, permitieron regularizar: en el año 2015, a FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO y en el 2017, al MUNICIPIO DE LORETO y al COMITÉ ESTATAL DE SANIDAD VEGETAL.

La distribución de trabajadores y patrones se concentra en más del 80% en los municipios de Los Cabos y La Paz. Se presenta gráfica del Estado. Es de resaltar que año con año, el crecimiento en el municipio de Los Cabos es mayor al resto de los municipios.

Patrones y Trabajadores por Municipio. Bimestre 01 de 2018



De 2013 al primer bimestre de 2018, se aprecia un crecimiento en el registro de trabajadores formales del

orden del 44.03%, y los patrones se incrementaron en el 16.20%.



3.6.2.1 Fortalecimiento y Desarrollo Institucional

Se ha incrementado la presencia del Infonavit entre los empresarios, creando y reforzando alianzas con organismos empresariales, compartiendo con los aportantes información que incentive el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales, brindándoles capacitación, soporte y reconocimiento a su cumplimiento, a través de diversos programas:

Recaudación Fiscal determina el comportamiento fiscal de las empresas, logrando identificar aquellas que presentan un comportamiento fiscal integral correcto, a las cuales las clasifica como Empresas de Diez. Esta evaluación se realiza al cierre de cada bimestre.

Al cierre del primer bimestre de 2018, el número de Empresa de Diez es de 3,510, que representan el 29% del total de patrones de BCS.

3.6.2.2 Evento de Familia Infonavit

Esta actividad vio su implementación en el periodo de referencia. Consiste en la realización de un evento Familia Infonavit por semestre, en el cual de manera pública se reconoce el cumplimiento responsable y oportuno de las Empresas de Diez, con el pago y entero de sus obligaciones en materia de vivienda en favor de sus trabajadores. En el evento se entregan llaves simbólicas, que representan la obtención de créditos de vivienda adquiridos por los trabajadores; se realiza la devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda a pensionados que se encuentran culminando su vida laboral, y se entregan escrituras a trabajadores que han concluido el pago de sus créditos.

Dentro de estos eventos se tiene la participación de la sociedad, el sector patronal, sector trabajador y autoridades gubernamentales de los tres niveles de gobierno.



3.6.2.3 Programa Infonavit en tu Empresa

Se han llevado a cabo diversos eventos de “INFONAVIT en tu Empresa”, el cual es un beneficio para las Empresas de Diez, con el fin de estimular su cumplimiento y hacer que se prolongue en el tiempo. Está dirigido al equipo de Recursos Humanos de las empresas,

brindándoles capacitación y asesoría, así como a sus trabajadores, a quienes se les brinda asesoría personalizada en trámites y servicios dentro de las instalaciones de la empresa. Para lograr un mayor alcance con los trabajadores, se han realizado 16 eventos en los últimos 5 semestres, con patrones que presentan un número mayor de 100 trabajadores.



3.6.2.4 Jornada Universitaria

Actividad que vio su implementación en el periodo de referencia. La jornada universitaria se ha llevado a cabo con Instituciones como el Instituto Tecnológico de La Paz y la Universidad de Desarrollo Profesional. Está dirigida a los estudiantes de los últimos semestres de las carreras económico administrativas, ya que están considerados potenciales derechohabientes o usuarios de Infonavit, como futuros empresarios y profesionales en materia de seguridad social. Con esta jornada, se les brinda capacitación que

contribuye a su formación para el futuro cumplimiento de las obligaciones y los derechos que se desprenden de las funciones que tiene el Instituto.

3.6.3 Fiscalización

La presencia como autoridad fiscal se ha visto reposicionada sustancialmente, al mejorar el trabajo de inteligencia fiscal. Se incrementó la supervisión y se contrató un despacho. Se presenta resumen de los últimos seis años.

Resumen de Ordenes de Visita y Revisión de Gabinete

ESTATUS	OV/RG	CREDITO FISCAL	COBRADO
ABIERTA	1	\$ -	
NO LOCALIZADA	12	\$ -	
SUSP. ÁBAND. DOM	3	\$ -	
CONCLUIDA	19	\$ 7,438,793.75	\$ 720,970.19
Total general	35	\$ 7,438,793.75	\$ 720,970.19

Fuente: Información proporcionada por la Delegación

3.6.3.1 Contencioso

Se dio especial atención al control y seguimiento de los medios de defensa, utilizando las herramientas existentes (plataforma TRM).

MEDIOS DE DEFENSA

AÑO	VIA	JUICIOS
2018	ORDINARIOS	14
2018	SUMARIOS	16
2017	ORDINARIOS	9
2017	SUMARIOS	48
2016	ORDINARIOS	17
2016	SUMARIOS	37
TOTAL DE JUICIOS		141

La comunicación con la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) es permanente. Se mantienen de 2 a 3 reuniones por mes para atender y desahogar las quejas. Actualmente se tiene en atención diez quejas del año 2017 y 7 del año 2018.

3.6.3.2. Devolución de la Subcuenta de la Vivienda

En materia de la devolución del ahorro (subcuenta de vivienda) del año 2014 a marzo de 2018, se ha reembolsado un total de 1.1 MDP a 1,093 personas. Se presentan cifras de devolución de ahorro a los pensionados.



3.6.3.3 Sustentabilidad y Técnica

El Programa Pintemos México se extendió a dos fraccionamientos: Solidaridad, área de intervención de 96 viviendas con 11,178 m² de fachada en el conjunto,

así como el Conjunto Habitacional Civilizadores, área de intervención de 99 viviendas con 11,265 m² de fachada en el conjunto.



Recompensa Desarrollo Comunitario y Recuperación del Entorno: Rehabilitación de barrios y construcción de parque con cancha juegos y área de luz y sombras.



Recompensa digital: se entregaron 21 laptops.



Hipoteca con servicios, se firmó convenio con dos municipios del estado: La Paz y Mulegé.



Lee con Infonavit: Con este programa se instalaron dos salas de lectura, se entregaron 453 bibliotecas familiares, se capacitaron a 20 mediadores de lectura,

logrando el octavo lugar nacional en el programa de donación de libros.



Posicionamiento, Programa de Fortalecimiento a la Capacidad Municipal, cuatro talleres Ecocasa y un taller Programa LAIF y NAMA Facility.



Participación en Concursos FIVS de 2015, 2016, 2017.



Durante la administración se ha dado promoción y sinergia con todos los desarrolladores, con el fin de posicionar y difundir el Programa de Hogar a tu Medida, además de participar junto con la Delegación de la Secretaría del Trabajo en la difusión del programa.

En cuanto al programa SISEVIVE, se continúa con las acciones que permitan el registro de vivienda.

Se ha mantenido la verificación técnica de la hipoteca verde, con base en los Lineamiento del Proceso de Evaluación y Monitoreo a la Red Interna y Externa, se monitorea y evalúa a los proveedores de eco tecnologías en su papel como prestadores de servicio, con el objetivo de comprobar su eficiencia operativa y evaluar que el servicio proporcionado es el esperado por el Instituto y lo establecido en el contrato de servicio.

Se revisa la calidad y confiabilidad de los avalúos para identificar oportunidades de mejora, que permitan prevenir y mitigar riesgos que pueden afectar la valuación de las garantías hipotecarias del Instituto, evaluando un total de 110 Avalúos mensuales 100 en gabinete y 10 en campo.

3.6.4 Servicios Jurídicos

Durante la presente Administración en la Gerencia Jurídica, hemos llevado a cabo diferentes gestiones y se han logrado destrabar algunos asuntos, (Casos GIS, Puesta del Sol I, Puesta del Sol II, Santa María IV), así como el avance significativo de otros, siendo estos los siguientes:

FIDEICOMISOS	FRENTE	LUGAR	ESTATUS
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	PUESTA DEL SOL II	LOS CABOS	ESCRITURA A FAVOR DE INFONAVIT DE 81 PREDIOS CON EXTINCION DE FIDEICOMISOS, DEBIDAMENTE REGISTRADA.
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	LAS VEREDAS	LOS CABOS	EN PROCESO DE ESCRITURACION Y FIRMA DE EXTINCION DE FIDEICOMISO.
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	JARDINES DEL SOL MZNA 1 FIRET	LOS CABOS	EN PROCESO DE ESCRITURACION Y FIRMA DE EXTINCION DE FIDEICOMISO.
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	VILLA SANTA MARIA IV	LA PAZ	EN PROCESO DE ESCRITURACION Y FIRMA DE EXTINCION DE FIDEICOMISO.
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	JARDINES DEL SOL MZNA 1 FIRET	LOS CABOS	EN PROCESO DE ESCRITURACION Y FIRMA DE EXTINCION DE FIDEICOMISO.
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	BRISAS DEL PACIFICO	LOS CABOS	EN PROCESO DE ESCRITURACION Y FIRMA DE EXTINCION DE FIDEICOMISO.
BANCO INTERNACIONAL (HSBC)	EL PROGRESO	LA PAZ	EN PROCESO DE ESCRITURACION Y FIRMA DE EXTINCION DE FIDEICOMISO.
BANORTE	PUESTA DEL SOL I SUPER MZNA 12 FIRET	LOS CABOS	EN FIRMA DE CONVENIO DE EXTINCION DE FIDEICOMISO
BANORTE	LOS BLEDALES	LA PAZ	EN FIRMA DE CONVENIO DE EXTINCION DE FIDEICOMISO
BANORTE	VILLA SANTA MARIA II	LA PAZ	EN FIRMA DE CONVENIO DE EXTINCION DE FIDEICOMISO

Asimismo, se logró formar parte de un decreto expedido por el Gobierno del Estado, donde manifiesta que no se pagarán derechos ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio en el Estado de Baja California Sur, por cancelaciones de hipoteca derivado de Créditos de Infonavit, logrando con esto que nuestros acreditados no tengan que erogar un gasto y adquieran con dicho documento la seguridad jurídica de su patrimonio.

De igual manera se presentó Denuncia de Hechos u Omisiones contra quien o quienes resultaran responsables, por la posible comisión de delitos derivado del colapso de 13 viviendas en edificios de los fraccionamientos Chula Vista en Cabo San Lucas y Puerto Nuevo

en San José del Cabo, donde el Infonavit tenía garantía hipotecaria a su favor.

3.6.5 Administración y Finanzas

En esta administración ha sido impulsada con apoyo del Sindicato ante Oficinas Centrales específicamente con el Área de Desarrollo Urbano, la autorización de Reubicación de nuestras Oficinas ubicada en La Paz, B.C.S.. Esto, debido a las diversas quejas del personal y público que nos visita, para contar con Oficinas confortables, de fácil acceso, sin problemas de estacionamiento, y un sinnúmero de anomalías que presenta el actual edificio, y sobre todo oficinas nuevas a un costo menor que las actuales. Esta autorización

se ha venido posponiendo por circunstancias ajenas a nosotros, derivado del cambio de Administración, tales como el cambio de Representantes en el Área de Desarrollo Urbano y de Director; actualmente estamos en proceso de autorización en la compra de un terreno para la construcción de un edificio propio, con el propósito de ahorro de rentas, ubicación idónea para nuestros derechohabientes, estacionamiento para los empleados de Infonavit y para el público que nos visita.

En Diciembre de 2014, se brindó el apoyo para su prejubilación a tres compañeros del Instituto que solicitaron adherirse al programa; los compañeros que decidieron prejubilarse son: Ing. Martín Ahumada Navarro, quien ocupaba el puesto de Gerente Técnico y sustentable, Ing. José Luis Arévalo Estrada, quien se desempeñaba como Analista Especializado en el Área Técnica y sustentable, y la C.P. Graciela Angulo Bojórquez, quien se desempeñaba como Asistente del delegado y ocupaba

el puesto de Enlace C; estas plazas, salvo la de enlace C, fueron también ya autorizadas sus contrataciones para cubrir los puestos vacantes desde inicios del 2015.

3.6.5.1 Clima Laboral

Se ha hecho un buen equipo con el personal y el Sindicato de tal manera que el pasado ejercicio 2015, nuestra Delegación quedó dentro de los diez mejores lugares a nivel Delegacional en Clima Laboral.

Logramos remontar algunos lugares dentro del ranking de las mejores Delegaciones en 2017, logrando obtener el octavo lugar a nivel Nacional Delegacional, de un décimo séptimo lugar que logramos en el año 2016; así mismo, se sigue trabajando intensamente para remontar a mejores lugares y obtener excelentes resultados de Clima Laboral en todo lo que va de nuestra Delegación de B.C.S.

Ranking por Delegación 2/3

Delegaciones con los mejores índices.

ÁREA	RANKING			VARIACIÓN 2017 vs 2016	RANKING		
	2017	2016	2015		2017	2016	2015
DELEGACIÓN REGIONAL EN SINALOA	95%	91%	93%	2%	1	3	8
DELEGACIÓN REGIONAL EN NUEVO LEON	95%	90%	90%	-0%	2	3	1
DELEGACIÓN REGIONAL EN GUERRERO	95%	90%	92%	3%	3	2	9
DELEGACIÓN REGIONAL EN QUINTANA ROO	95%	90%	90%	-0%	4	5	7
DELEGACIÓN REGIONAL EN DURANGO	95%	92%	90%	-3%	5	4	16
DELEGACIÓN REGIONAL EN COahuila	94%	95%	91%	-1%	6	7	13
DELEGACIÓN REGIONAL EN COLIMA	93%	90%	93%	3%	7	14	6
DELEGACIÓN REGIONAL EN BAJA CALIFORNIA SUR	93%	87%	92%	6%	8	17	15
DELEGACIÓN REGIONAL EN OAXACA	92%	88%	91%	4%	9	20	12
DELEGACIÓN REGIONAL EN TABASCO	91%	92%	90%	-1%	10	12	4
DELEGACIÓN REGIONAL EN MICHOACÁN	90%	94%	89%	-4%	11	8	5
DELEGACIÓN REGIONAL EN NAYARIT	90%	90%	89%	-0%	12	10	19
DELEGACIÓN REGIONAL EN HIDALGO	90%	81%	82%	6%	13	24	25
DELEGACIÓN REGIONAL EN SONORA	89%	90%	90%	-1%	14	13	14
DELEGACIÓN REGIONAL EN VERACRUZ	89%	82%	72%	9%	15	29	31
DELEGACIÓN REGIONAL EN ESTADO DE MÉXICO	89%	87%	72%	1%	16	18	30
DELEGACIÓN REGIONAL EN CHIAPAS	88%	90%	88%	-2%	17	6	2
DELEGACIÓN REGIONAL EN BAJA CALIFORNIA	88%	82%	88%	6%	18	27	18
DELEGACIÓN REGIONAL EN MORELOS	88%	89%	90%	1%	19	15	13
DELEGACIÓN REGIONAL EN TAMAULIPAS	88%	86%	85%	2%	20	20	23
DELEGACIÓN REGIONAL EN TLAXCALA	88%	88%	85%	0%	21	9	3
DELEGACIÓN REGIONAL EN CAMPECHE	87%	87%	87%	0%	22	19	20
DELEGACIÓN REGIONAL EN JALISCO	87%	86%	85%	1%	23	21	21
DELEGACIÓN REGIONAL EN ZACATECAS	86%	85%	89%	1%	24	23	17
DELEGACIÓN REGIONAL EN CHIHUAHUA	86%	92%	90%	-4%	25	11	15
DELEGACIÓN REGIONAL EN AGUASCALIENTES	86%	85%	80%	1%	26	22	27

3.6.6 Atención y Servicios

En el mes de octubre de 2014, se autorizó la contratación de 2 personas para fungir como responsables del Servicio en el CESI de La Paz y Los Cabos, con el fin de

alinear la operación al tablero de gestión estratégica. Cabe mencionar que al finalizar el 2014, la plaza del responsable en el CESI de San José del Cabo fue cancelada, por instrucciones de oficinas centrales.

Del 01 de enero de 2015 al 30 de Junio del 2016, se estuvo brindando atención a los usuarios los sábados, en apoyo a los trabajadores que no se les permite salir de sus jornadas laborales entre semana.

En septiembre de 2016, se realizó el cambio de adscripción de la Gerente de Servicio en la Delegación, Lic. Elena Isabel Mayer Olachea, quien se encontraba en la Delegación en la Ciudad de La Paz, y fue reubicada en el CESI de San José del Cabo, fungiendo como encargada de la Administración de la oficina, debido a la falta de personal que realiza esta función.

En el año de 2017, se realizaron las remodelaciones en pisos nuevos, baños, pintura y plafones, entre otros, tanto de la Delegación como del CESI de Los Cabos, esto con el fin de brindar una mejor atención a nuestros usuarios.

3.6.6.1. Atención de Cámaras y Organismos Empresariales

Semestralmente se realizan actividades de mantenimiento a los convenios locales formalizados con CANACO La Paz, Colegio de Contadores Públicos de BCS, CANADEVI BCS Y CMIC BCS, y a los convenios nacionales con COPARMEX, CONCANACO, CMIC, CONCACMIN, IMCP e INDEX., ya que dichos convenios permiten brindar servicios integrales entre Infonavit y los organismos empresariales, para promover beneficios a sus empresas afiliadas y a los trabajadores de las mismas, otorgar capacitaciones y asesoría a las empresas, promover los productos y programas vigentes, así como poner a disposición los diferentes servicios de excelencia que ofrece el Instituto.



3.6.6.2 Atención y Servicios al Patrón

Recaudación Fiscal ha logrado incrementar el registro y uso de los patrones de la plataforma electrónica portal empresarial, ya que por medio de esta herramienta el patrón puede realizar trámites y consultas de manera rápida, oportuna y transparente, lo cual permite incrementar la calidad de los servicios brindados a los patrones. Actualmente 5,486 patrones, que representan el 45%, se encuentra haciendo uso de los servicios en línea del portal empresarial.

3.6.6.3 Apertura nuevo CESI en Cabo San Lucas

Con fecha 23 de abril de 2018, vemos realizado uno de nuestros principales objetivos que nos propusimos como meta para brindar un mejor servicio a nuestros derechohabientes, acreditados y patrones, que son a quien nos debemos y a quienes debemos dar el trato y servicio que se merecen.

Estas nuevas Oficinas de Infonavit CESI, están ubicadas en Cabo San Lucas, Baja California Sur municipio de Los Cabos y vienen a complementar un gran apoyo al CESI de San José del Cabo, B.C.S, ya que esta oficina rebasada por mucho por el número de derechohabientes,

acreditados y patrones que nos visitan, para realizar o tramitar alguno de los muchos servicios que se proporcionan en un CESI.

Estas oficinas cuentan con toda la tecnología que se necesita para brindar un servicio de calidad y excelencia a los derechohabientes, acreditados y patrones, así como también para que el personal pueda trabajar como se merece y realizar su trabajo con la calidad y eficiencia que siempre lo ha caracterizado.

Queremos agradecer a todas las Áreas de oficinas Centrales que estuvieron al pendiente de cada uno de

los detalles para contar con oficinas cómodas y excelentes. Y el apoyo de todo su personal para realizar los trabajos de armado y colocación de todo el mobiliario y equipo que se necesitó para tener oficinas confortables y eficientes

En 2016, se autorizó el proyecto de este nuevo CESI en Cabo San Lucas B.C.S., también se logró la autorización de tres (3) nuevas plazas NO SINDICALIZADAS y que a la fecha son parte del personal que atiende a nuestros derechohabientes en dicho CESI.





Con fecha 30 de abril del 2018, se inauguró el nuevo CESI en la Ciudad de Cabo San Lucas, brindándole una mejor atención a los usuarios, los cuales tenían que

trasladarse hasta San José del Cabo; los beneficios más significativos es el ahorro de tiempo y dinero a los usuarios.



Ahora en los 3 CESIS se cuenta con nueva infraestructura de Medios Alternos, que incluyen quioscos, teléfonos y equipos de cómputo nuevo, para brindar una mejor atención.

3.6.6.4 Acciones Interinstitucionales

Son acciones encaminadas a fortalecer las relaciones interinstitucionales, con el fin de generar sinergia en beneficio de los objetivos institucionales y de atención a los trabajadores del Estado, actividades por mencionar algunas, las realizadas con la Secretaría de Gobernación en apoyo a los Programas Sociales:





Firma del Convenio de manera conjunta con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social



Acciones conjuntas con la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano y el Gobierno del Estado de Baja California Sur.



Sesión Plenaria con los Delegados Federales.



3.6.6.5 Jornadas Federales

En atención a la convocatoria emitida por la SEGOB, se lleva a cabo reunión de trabajo con las Presidencias de los H. Ayuntamientos de Loreto y

Mulegé, presentando los proyectos o inversiones del interés del Municipio que requieren de la participación del Gobierno Federal.





INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN CAMPECHE



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
4.	DELEGACIÓN CAMPECHE	175
4.1	Información General de la Delegación	175
4.1.1	Cambio de Edificio	175
4.2	Organigrama	175
4.2.1	Organigrama Delegación XXXI Campeche, Personal Contratación Tercerizada Manpower	176
4.2.2	Relaciones Jerárquicas	176
4.2.3	Funciones Generales	176
4.3	Evaluaciones Anuales de la Delegación 2013-2018	177
4.4	Interacción con los desarrolladores, unidades de evaluación, verificadores notarios y con gobiernos estatales y municipales	177
4.5	Acciones Relevantes	180
4.5.1	Técnica	180
4.5.1.1	Homologación de Criterios de Verificación	180
4.5.1.2	Avalúos	180
4.5.1.3	Hipoteca Verde	181
4.5.1.4	Programa Hogar a tu Medida	181
4.5.2	Crédito	181
4.5.2.1	Demanda Potencial	182
4.5.2.2	Cartera	182
4.5.2.3	Índice de Cartera Vencida por Año 2013-2017	183
4.5.2.4	Índice de Cartera Vencida 2016,Causas	183
4.5.2.5	Factor Económico de Campeche	183
4.5.2.6	Crecimiento Económico de Campeche 3er. Trimestre 2016	183
4.5.2.7	Crecimiento Económico de Campeche 3er. Trimestre 2017	184
4.5.2.8	Índice de Cartera Vencida Controlado	184
4.5.2.9	Beneficiarios de Reestructuración por año	184
4.5.2.10	Beneficios con Prórroga por año	185
4.5.2.11	Beneficios con Fondo de Protección de Pagos por año	185
4.5.2.12	Pagos Tesorería por año	185
4.5.3	Recaudación Fiscal	186
4.5.3.1	Evento Familia Infonavit	187
4.5.3.2	Infonavit en tu Empresa	188

4.5.4	Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible	188
4.5.4.1	Principales Proyectos y Tareas Desarrolladas en el Periodo 2013-2018	188
4.5.4.2	Acciones Relevantes	189
4.5.4.3	Atención y Servicios	193
4.5.4.4	Modelo de Operación Actual en CESI Campeche y Cd. del Carmen	193
4.5.4.5	Avances de Indicador Multi-habilidad	193
4.5.4.6	Áreas de Oportunidad	194

4. DELEGACIÓN CAMPECHE

4.1 Información General de la Delegación

ESTADO	NÚMERO DE CESI	UBICACIÓN
Campeche	2	Campeche y Ciudad del Carmen

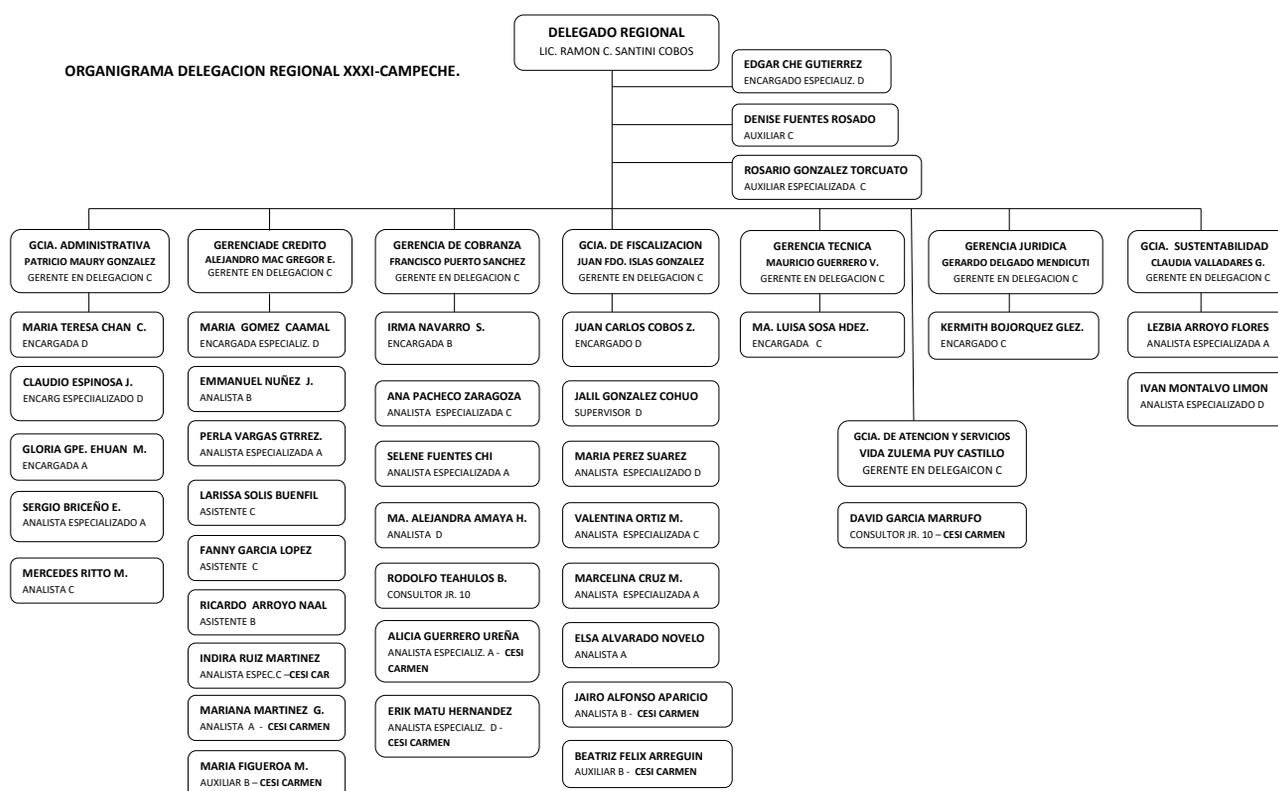
4.1.1 Cambio de Edificio

Con fecha 20 de marzo de 2018, se realizó el cambio de las oficinas del Centro de Servicio Infonavit CESI Ciudad del Carmen; es un proyecto primordial para apoyar el constante crecimiento y desarrollo de Ciudad del Carmen en cuanto a número de créditos y patrones, en virtud de que ahora se cuenta con oficinas más amplias y cómodas para el personal interno y para atender mejor a nuestros derechohabientes y acreditados.

En el mes de diciembre de 2017, se iniciaron los trabajos de construcción del nuevo edificio de la Delegación y CESI Campeche.

Este proyecto nos permitirá tener oficinas de clase mundial, más amplias y cómodas para el personal interno y para atender mejor a nuestros derechohabientes y acreditados.

4.2 Organigrama



4.2.1 Organigrama Delegación XXXI Campeche, Personal Contratación Tercerizada Manpower



4.2.2 Relaciones Jerárquicas

La Delegación Regional Campeche, se encuentra conformada por 46 trabajadores, incluyendo 30 sindicalizados y 16 no sindicalizados, distribuidos en dos oficinas: la Delegación y CESI Campeche con 38 trabajadores y el CESI Ciudad del Carmen con 8 trabajadores.

Se cuenta con 8 Gerencias que le reportan directamente al Delegado Regional y a las Subdirecciones de Oficinas Centrales, las cuales son las siguientes: Gerencia de Crédito, Gerencia de Cartera y Gerencia de Recaudación Fiscal, como áreas sustantivas, y Gerencias de Planeación Financiera (Administrativa), Gerencia de Servicios Jurídicos, Gerencia Técnica, Gerencia de Sustentabilidad y Gerencia de Atención y Servicio, como áreas de staff.

4.2.3 Funciones Generales

Gerencia de Crédito. Es el área encargada del otorgamiento de crédito para orientar en la tramitación y formalización de su crédito hipotecario, bajo estándares de operación y servicio de calidad. Le corresponde controlar, verificar y monitorear las operaciones crediticias y verificar el cumplimiento de las reglas para el otorgamiento de crédito, para que los trabajadores derechohabientes interesados tomen la mejor decisión para su crecimiento patrimonial.

Gerencia de Cartera. Encargada de administrar el portafolio de créditos otorgados de manera eficiente, lo que permite conservar el Fondo de Vivienda.

Gerencia de Recaudación Fiscal. Encargada de la atención a las empresas, para verificar que cumplan de manera correcta y oportuna con sus obligaciones fiscales.

Gerencia de Planeación Financiera (Administrativa). Encargada de la administración del recurso humano, incluyendo procesos de nómina, servicios al personal, relación con el sindicato y capacitación así como la gestión de recursos materiales, incluyendo la administración del presupuesto, activo fijo, adquisiciones, mantenimiento de inmuebles y vehículos, archivo y mensajería, ventanilla única, soporte técnico a usuarios e infraestructura en equipos de cómputo y telecomunicaciones.

Gerencia de Servicios Jurídicos. Encargada de la representación legal del Instituto, controla juicios institucionales y asuntos laborales.

Gerencia Técnica. Asegura la garantía de los créditos y brinda certeza a los acreditados para que las viviendas cuenten con servicios municipales, mediante la infraestructura y urbanización de los fraccionamientos en los municipios del Estado de Campeche inscritos en el Registro Único de Vivienda (RUV).

Gerencia de Sustentabilidad. Encargada de conservar el tejido social de las unidades habitacionales adquiridas con crédito Infonavit, así como verificar la calidad de las viviendas, su entorno y comunidad.

Gerencia de Atención y Servicio. Atención integral a derechohabientes, acreditados y público en general, para otorgar con calidad todos los servicios que ofrece el Infonavit.

4.3 Evaluaciones Anuales de la Delegación 2013-2018

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evaluación Anual	102.29	93.52	96.80	97.78	87.21	

4.4 Interacción con los desarrolladores, unidades de evaluación, verificadores, notarios públicos, y con gobiernos estatales y municipales

Actividades Relevantes

En el mes de noviembre se realizó la Expo Casa Carmen 2014, donde participaron los principales desarrolladores del estado.



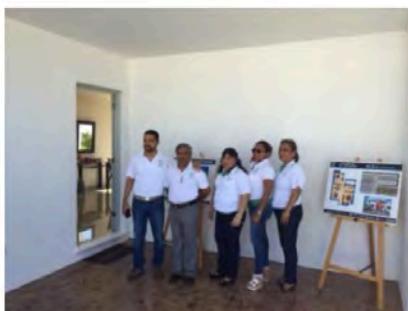
Se continúa haciendo promoción visitando empresas, entregando cartas y colocando módulos de asesoría, con la finalidad de acercar el Infonavit a los trabajadores y tengan directamente en su centro de trabajo la información necesaria para tomar la mejor decisión en la utilización de su crédito con el Instituto.

En el mes de noviembre se realizó la Expo Casa Carmen 2015, donde participaron los principales desarrolladores del estado.



Se hizo promoción visitando los fraccionamientos disponibles, con la finalidad de buscar incentivar la

colocación y el interés de los desarrolladores en colocar más créditos con productos del Instituto.





Se continúa haciendo promoción, visitando empresas, entregado cartas y colocando módulos de asesoría, con la finalidad de acercar el Infonavit a los trabajadores y

tengan directamente en su centro de trabajo la información necesaria para tomar la mejor decisión en la utilización de su crédito con el Instituto.



En el mes de julio de 2017, se realizó el importante evento de Familia Infonavit, con la presencia de nuestro Director General, Lic. David Pencyna y el Director Sectorial de los Trabajadores, Don Abelardo Carrillo

Zavala y como invitado de honor el Gobernador del Estado, Lic. Alejandro Moreno Cárdenas. En el evento se entregaron viviendas, escrituras y devoluciones del Saldo de la Subcuenta de Vivienda.





Se realizó en diciembre de 2017, la Expo Vivienda Plus, para promover la vivienda de los principales desarrolladores en la ciudad de San Francisco de Campeche. El corte del listón inaugural fue presidido por el

Delegado Regional, Lic. Ramón Santini Cobos y con la presencia del Director General de la Comisión Estatal de Desarrollo de Suelo y Vivienda, Arq. Oswaldo Sierra Villajuana.



4.5 Acciones Relevantes

4.5.1 Técnica

4.5.1.1 Homologación de Criterios de Verificación

Se logró dar a conocer y acordar los documentos que dan certidumbre a la conclusión y operación de los

Servicios de Infraestructura y Urbanización de los Fraccionamientos en los Municipios del Estado de Campeche, inscritos en el Registro Único de Vivienda (RUV), a través de documentos oficiales emitidos por las autoridades competentes al termino o recepción de los servicios.

De esta manera el Infonavit, asegura la garantía de sus créditos y brinda certeza a sus acreditados que gozarán de plena garantía de los servicios municipales.

Se han firmado documentos con Empresas Desarrolladoras, Empresas Verificadoras y Organismos de Vivienda, en donde se han establecido los documentos que emiten los Municipios que dan certidumbre a la conclusión y operación de los servicios. Con esto Infonavit garantizará el bienestar de sus acreditados y sus familias, financiando vivienda en entornos sostenibles y dotados de todos sus servicios básicos.

La población obtiene certidumbre y garantías del funcionamiento y operación de los servicios para el beneficio de su comunidad y los municipios contarán con las garantías del correcto apego a los proyectos autorizados, teniendo como antecedente que los servicios cumplen con las autorizaciones correspondientes.

4.5.1.2 Avalúos

El Instituto reforzó a través de sus delegaciones y gerencias técnicas un programa que asegure el cumplimiento de la normatividad y estándares de calidad de la información en los avalúos, para garantizar el valor de la vivienda objeto del crédito, mediante un programa de monitoreo, donde se revisa la calidad y confiabilidad de los avalúos, para identificar oportunidades de mejora que permitan prevenir y mitigar riesgos que pongan en peligro las garantías del Instituto y sus acreditados.

Las delegaciones han realizado visitas mensuales a lo largo de los últimos años para identificar viviendas que pudieran ser susceptibles de alguna mala práctica, así como un análisis para identificar inconsistencias en los mercados de valor de las viviendas; como resultado, el Instituto ha sancionado a las Unidades de Valuación que han incumplido con la calidad y ética profesional.

4.5.1.3 Hipoteca Verde

El Instituto ha fortalecido el programa de Hipoteca Verde, asegurando la normatividad a través de una supervisión de las sucursales adscritas al programa, vigilando el servicio y capacidad de atención a nuestros acreditados. Así mismo realiza un monitoreo para conocer el grado de satisfacción de los acreditados mediante encuestas aleatorias en campo, con el propósito

de conocer el servicio recibido por parte de los prestadores de servicio y la calidad de los productos.

El Instituto ha evaluado a todas las empresas que prestan servicios para el programa de Hipoteca Verde, a fin de mitigar las malas prácticas que ponían en riesgo la satisfacción de los acreditados.

4.5.1.4 Programa Hogar a tu Medida

El proyecto “Hogar a tu Medida” fortalece su misión institucional a través de sus cuarenta y cinco años de existencia, mostrando a la sociedad su legado histórico. El propósito es llevar a los fraccionamientos y viviendas de todo el país las mejores prácticas de vivienda, para incorporar a las personas con alguna discapacidad y brindarles la oportunidad de integrarse a su entorno y sociedad. Mediante acuerdos de voluntad con gobiernos y prestadores de servicio, se ha logrado la construcción y adaptación de viviendas con espacios apropiados para el desarrollo de nuestros acreditados.

La Delegación Campeche ha realizado 15 acciones de mejora de vivienda desde el lanzamiento del programa, para atender diversas discapacidades de forma directa o indirecta, con una inversión de poco más de 250,000 pesos. Estos recursos no han afectado el crédito de los derechohabientes.

4.5.2 Crédito

- En 2013, el Área de Crédito se enfocó a la promoción de dos aspectos principalmente: La vivienda usada y la colocación del producto “Mejora Tu Casa” (Producto de Mejora).
- Se realizaron visitas en coordinación con las principales empresas aportantes, para la promoción de crédito entre sus trabajadores y darles a conocer los beneficios, montos y forma de trámite de los diversos productos de crédito que ofrece el Instituto para promover la colocación de créditos en el estado.
- El principal reto del Área de Crédito se encontraba en la Oferta de Vivienda Nueva, en donde se había detectado una baja importante en la producción de vivienda.

4.5.2.1 Demanda Potencial

El contexto de la economía estatal en estos momentos se vio afectada por el comportamiento global del mercado internacional del petróleo, lo que ha impactado de manera significativa al municipio del Carmen,

donde no se contaba con oferta de vivienda que nos permitiera apalancar las metas de crédito para 2017. En las siguientes tablas se puede observar el impacto que tuvo en la demanda potencial del Instituto, en las principales localidades de nuestro estado.

Municipio	3er Bim 2015	5o Bim 2015	2o Bim 2016
Carmen	38,102	38,826	30,746
Campeche	31,789	30,933	29,614
Resto del Estado	7,250	7,165	6,146
Total general	77,141	76,924	66,506
Variación		-0.3%	-13.5%

Comparativo Demanda Potencial 2015 – 2016.

Municipio	3er Bim 2015	5o Bim 2015	2o Bim 2016
Carmen	17,998	19,176	15,643
Campeche	19,069	18,975	19,009
Resto del Estado	3,297	3,323	3,292
Total general	40,364	41,474	37,944
Variación		2.7%	-8.5%

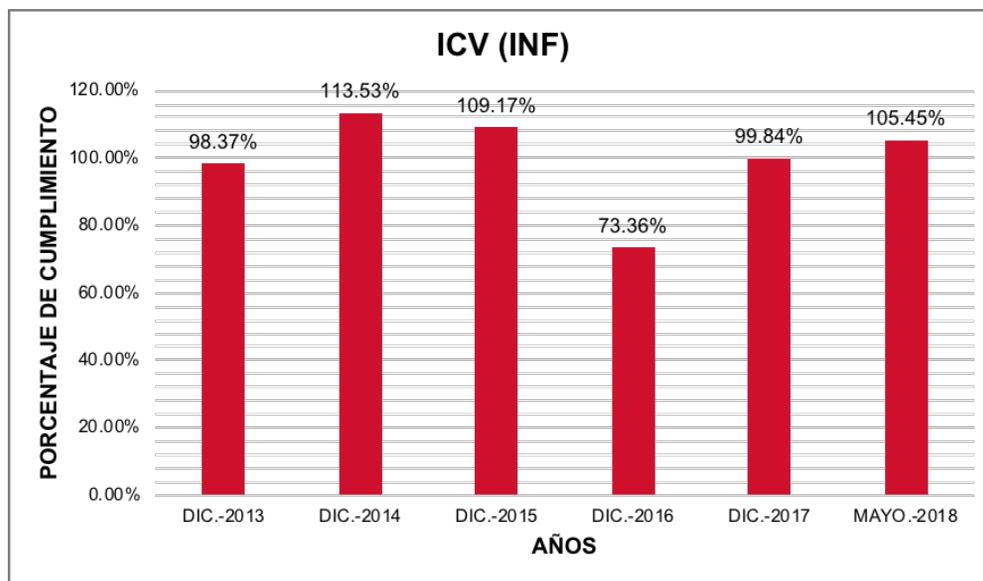
Comparativo Demanda Calificada 2015 – 2016.

4.5.2.2 Cartera

Crecimiento del Portafolio

PORTAFOLIO DE CARTERA			
AÑO	No. DE CRÉDITOS	VIGENTE	VENCIDA
2013	26,595	2,410	24,185
2014	28,930	2,375	26,519
2015	29,748	2,390	27,358
2016	30,994	2,997	28,697
2017	31,517	3,122	28,474
2018	31,956	3,363	28,593

4.5.2.3 Índice de Cartera Vencida por Año 2013-2017



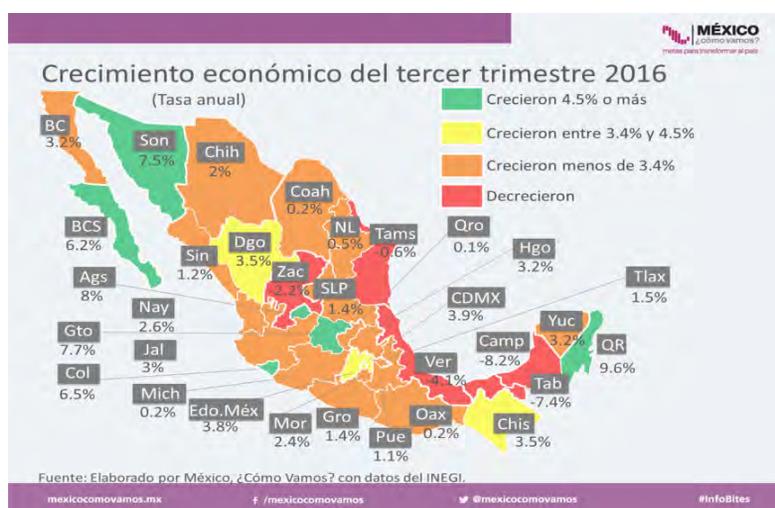
4.5.2.4 Índice de Cartera Vencida 2016, Causas

- Precio del Petróleo
- Pérdida de Empleo (20,060 en el 2016 en el Estado de Campeche de estos 3,500 con crédito)
- Baja generación de Empleo
- Altos Factores de Pago Mensual
- Apoyos Institucionales Insuficientes
- A corto plazo no se vislumbra una mejora en el número de empleos y el ingreso de los trabajadores en Cd. del Carmen

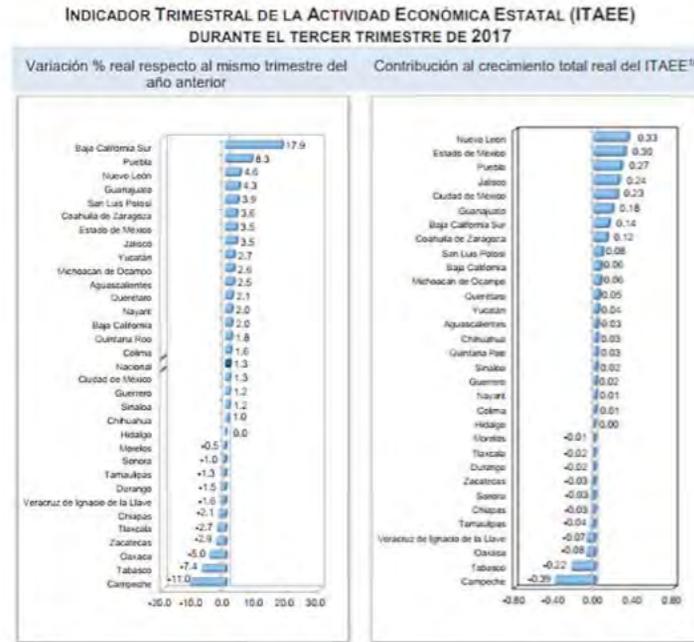
4.5.2.5 Factor Económico de Campeche

- El sector de Actividad Primaria que más aporta al PIB Estatal es el Petrolero, lo cual representa en el estado el 80% de la derrama económica que se encuentra alrededor de esta actividad primaria
- Otra particularidad del Estado de Campeche es que es el último lugar en el Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal al 4to. Trimestre de 2015, en el cual se aprecia cómo ha impactado la caída del precio del petróleo en la economía campechana.

4.5.2.6 Crecimiento Económico de Campeche 3er. Trimestre 2016



4.5.2.7 Crecimiento Económico de Campeche 3er. Trimestre 2017



4.5.2.8 Índice de Cartera Vencida Controlado

Acciones.

- Se realizaron operativos para apoyar a los trabajadores que perdieron su empleo desde 2016 que no han recuperado su capacidad de pago.

- Se solicitaron apoyos excepcionales en oficinas centrales para contrarrestar los efectos de la situación económica del Estado.
- Se está implementado la cobranza social institucional de manera permanente.

4.5.2.9 Beneficiarios de Reestructuración por año

CV_ENTIDAD_FEDERATIVA 4							
ENTIDAD (Todas)							
Suma de CREDITOS	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1		318	413	451	761	556	416
2		223	350	301	378	713	438
3		375	318	451	446	599	397
4		330	385	358	301	520	328
5		339	491	326	307	501	
6		233	181	457	427	389	
7		223	300	304	327	274	
8		188	286	250	870	401	
9		174	394	280	589	504	
10		269	369	225	442	408	
11		278	182	173	353	311	
12		292	104	238	507	272	
Total general		3,242	3,773	3,814	5,708	5,448	1,579

4.5.2.10 Beneficios con Prórroga por año

CV_ENTIDAD_FEDERATIVA 4									
Suma de CREDITOS									
Etiquetas de fila	Etiquetas de columna	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1		299	342	238	318	460	143	376	384
2		5	2	69	363	59	3	207	333
3		662	274	268	368	292	364	242	380
4		14	2	45	49	187	39	214	323
5		362	336	317	298	328	268	314	
6		8	1	42	51	8	16,065	202	
7		289	288	274	360	391	190	245	
8		2	12	22	78	17	17	154	
9		300	292	271	325	355	30	220	
10		2	1	59	77	56	111	218	
11		292	294	292	182	391	321	469	
12		5	29	54	274	491	176	285	
Total general		2,240	1,873	1,951	2,743	3,035	17,727	3,146	1,420

4.5.2.11 Beneficios con Fondo de Protección de Pagos por año

CV_ENTIDAD_FEDERATIVA 04_CAMP									
Suma de CREDITOS									
Etiquetas de fila	Etiquetas de columna	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
1			103	77	56	126	175	803	
2			103	96	53	150	177	823	
3			77	97	75	112	163	814	
4			85	79	82	125	109	695	
5			82	71	93	131	100		
6			66	59	66	128	111		
7			52	68	87	138	128		
8			90	57	143	129	154		
9			95	55	113	127	159		
10			87	51	134	272	180		
11			97	52	120	290	614		
12			75	52	123	255	606		
Total general			1,012	814	1,145	1,983	2,676	3,135	

4.5.2.12 Pagos Tesorería por año

CV_ENTIDAD_FEDERATIVA 04_CAMP										
Suma de CREDITOS										
Etiquetas de fila	Etiquetas de columna	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1		3,128	3,507	3,866	4,122	4,470	4,259	4,498	5,036	5,367
2		3,141	3,216	3,670	4,000	4,339	4,193	4,718	4,706	5,307
3		3,565	3,696	3,842	4,050	4,491	4,643	4,586	5,227	5,201
4		3,326	3,350	3,818	4,402	4,262	4,568	4,531	4,705	5,372
5		3,442	3,748	4,039	4,489	4,344	4,579	4,742	5,229	
6		3,294	3,613	3,876	4,225	4,388	4,757	4,828	5,110	
7		3,320	3,667	4,143	4,507	4,382	4,740	4,659	5,025	
8		3,384	3,878	3,821	3,968	4,152	4,575	4,557	4,986	
9		3,326	3,778	3,401	4,361	4,248	4,693	4,593	4,845	
10		3,328	3,893	4,022	4,506	4,399	4,676	4,972	5,190	
11		3,455	3,832	3,941	4,345	4,172	4,687	4,956	5,227	
12		3,275	4,045	3,707	4,215	4,618	4,871	5,176	5,505	
Total general		39,984	44,223	46,146	51,190	52,265	55,241	56,816	60,791	21,247

4.5.3 Recaudación Fiscal

El área de Recaudación Fiscal de la Delegación ha ido de menos a más, realizando acciones de cobranza fiscal apegadas a los lineamientos y generando ambientes que permitan poder tener mayor acercamiento a los patrones.

Los años 2016 y 2017 se significaron por ser los de mayor recuperación, ya que se llegaron a negociaciones de pago con empresas importantes del ramo petrolero.

BENEFICIADOS POR PROGRAMAS DE REGULARIZACION Campeche		
AÑO	PATRONES	MONTO RECUPERADO
2013	15	3,891,970.10
2014	20	4,589,302.02
2015	66	8,936,765.95
2016	217	31,317,756.98
2017	282	62,803,210.41
2018	126	29,203,513.60
TOTALES	726	140,742,519.06



RECUPERACION DE LA CUENTA POR COBRAR Campeche	
AÑO	PATRONES
2013	6,090,721.90
2014	21,100,631.09
2015	37,271,392.87
2016	103,401,998.50
2017	76,399,438.40
2018	33,248,921.76
TOTALES	277,513,104.52



PAGO OPORTUNO Campeche	
AÑO	RECUPERACION
2013	81%
2014	89%
2015	89%
2016	91%
2017	93%
2018	93%



El área de Recaudación Fiscal de la Delegación Campeche, ha llevado a cabo estrategias que se les permita atender a los trabajadores que terminaron su vida laboral a recuperar sus ahorros, así también como a los beneficiarios de pensionados fallecidos.

DEVOLUCION SALDO SUBCUENTA DE VIVIENDA

Campeche		
AÑO	# CASOS	IMPORTE
2013	2,289	53,824,024.51
2014	582	28,795,949.42
2015	583	37,544,034.78
2016	721	48,494,515.40
2017	700	42,322,436.26
2018	245	17,811,997.63
TOTALES	5,120	228,792,958.00

4.5.3.1 Evento Familia Infonavit

En 3 eventos realizados en el Estado de Campeche, el Infonavit reconoció a 122 empresas que mantienen una continuidad de pago durante 10 bimestres de manera oportuna y correcta. Estos reconocimientos tienen el propósito de incentivar y fomentar la cultura de pago

oportuno, a fin de que sean empresas socialmente responsables y se generen beneficios para un total de 30,510 trabajadores que laboran en estas empresas. En dichos eventos también se efectuó la entrega de llaves de créditos de vivienda y de cheques del pago de la Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda.



4.5.3.2 Infonavit en tu Empresa

Infonavit en tu empresa consiste en llevar a tus instalaciones un módulo de atención personal para tus trabajadores, así como talleres sobre los temas de ahorro, crédito y cartera que les interesan, y una mesa de trabajo para el personal de recursos humanos y/o

contable, capacitación en la gestión de trámites y uso de herramientas.

Se han realizado en el Estado de Campeche un total de 15 eventos, impactando a un total de 30,926 trabajadores de las empresas visitadas por el personal de Infonavit.



4.5.4 Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible

4.5.4.1 Principales Proyectos y Tareas Desarrolladas en el Periodo 2013-2018

Durante los últimos seis años se tuvo acercamiento constante con Desarrolladores, Verificadores, Valuadores, CMIC, CANADEVI, Colegios de Arquitectos, Colegio de Ingenieros, Gobierno del Estado y Gobiernos Municipales.

Los acercamientos se debieron a la atención requerida a los sectores para cumplimientos de programas, acompañamientos y supervisión; y de manera muy especial, para conocer a fondo de la situación prevaliente y posteriormente, al haber detectado las áreas de oportunidad, para el crecimiento del sector vivienda en el Estado.

- Para ubicar el contexto de las acciones especiales enmarco lo siguiente, porque de manera muy particular Campeche ha tenido un decrecimiento muy grave en el sector vivienda; siendo los factores principales los siguientes:
- Tierra insuficiente para crecimiento de vivienda, en la ciudad de San Francisco de Campeche e Isla del Carmen y su gran sobreprecio.
- Ausencia de modernización de las leyes, particularmente las que atañen al sector vivienda.
- Falta de contornos CONAVI en nuestro estado para otorgamiento de subsidios en cabeceras municipales importantes.
- Mucho tiempo para el trámite para la obtención de los permisos requeridos para la construcción de viviendas que incluso pueden llevar años el tramitarlos.
- En los últimos años, la caída del petróleo.

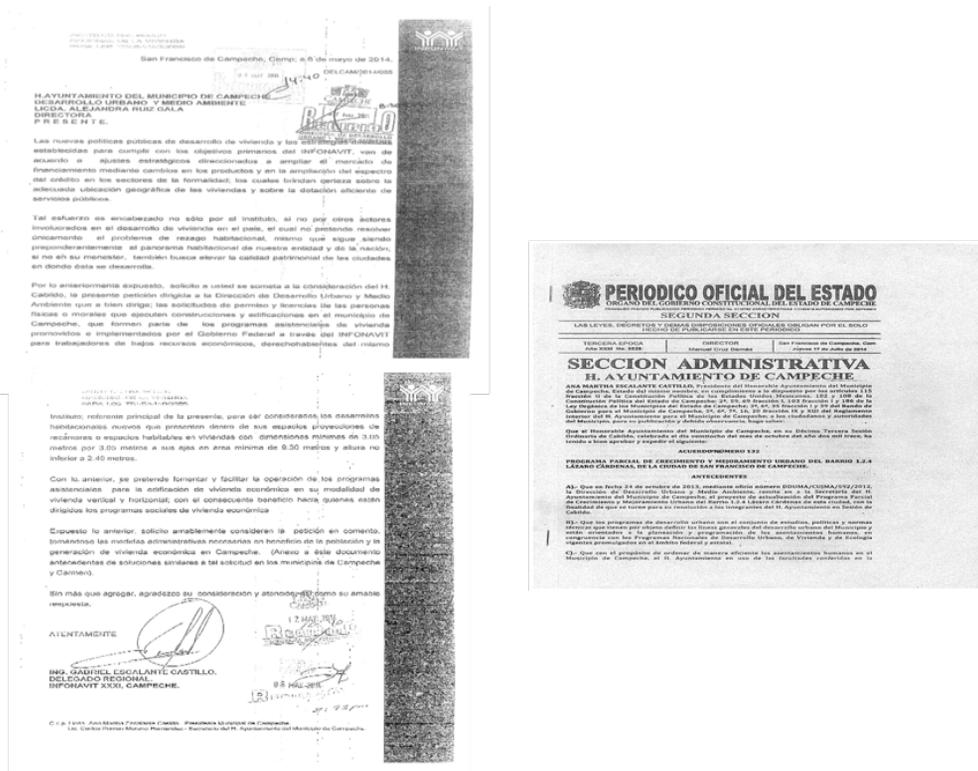
4.5.4.2 Acciones Relevantes

Para establecer planes de acción y contrarrestar la problemática existente se realizaron acciones durante cada año, siendo las más relevantes las siguientes:

- **Año 2014.** - Acciones específicas en apoyo a la liberación de permisos del Conjunto San Francisco, que para mayo 2014 ya tenía aproximadamente dos años en gestiones. Con el apoyo de la Delegación Infonavit Campeche, a través de un oficio (ANEXOS EN PESTAÑA "AÑO 2014"), el Cabildo del Municipio

de Campeche otorgó las excepciones necesarias, ya que la densidad requerida para el conjunto del proyecto no se encontraba contemplada en el PDU de Campeche ni el Plan de Directorio Urbano. Es importante mencionar que el fraccionamiento San Francisco, es el primero de tipo vertical en la entidad, además de que ofrece una mezcla de tipos de vivienda, contemplando vivienda económica en su mayoría, en un conjunto de aproximadamente 2000 viviendas.

Conjunto Vertical "San Francisco"



- **Año 2015.**- Durante este año destaca la generación y permanencia de Salas de Lectura, al tomarse la determinación en la Delegación Campeche de generar Convenios de comodato con el Municipio de Campeche para entregar las salas de lectura al Instituto de Educación para Adultos y la comunidad; incluso con la participación de maestros jubilados.

El Municipio es responsable de los servicios públicos y la responsabilidad del IEA es en cuanto a continuar en contacto pleno con nosotros para dar seguimiento a programas y asegurar que las Salas de Lectura

proporcionen una regeneración social en el entorno en el que se instalen. A la fecha tenemos 3 salas de lectura, y los convenios han sido ratificados en el 2018. Adicionalmente se generó uno nuevo para la próxima sala. Al término de la veda electoral se aperturó la 4ª sala de lectura, incluyendo la participación de la CTM.

- **Año 2016.**- Continuaron las interacciones. Con la experiencia adquirida y las necesidades de la entidad, se generó el Plan Integral de Desarrollo para el Estado, el cual contempla la generación de contornos con la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)

en las Cabeceras municipales y principalmente en la zona de Isla Aguada y Seybaplaya del municipio de Champotón, (a la fecha es aún más fuerte la necesidad de seguir en gestiones, ya que Seybaplaya y Carmen están consideradas dentro de zonas económicas especiales). El plan incluye la incorporación de los servidores municipales de todos los municipios del estado, ya que a la fecha sólo el municipio

de Campeche cotiza. Esto permitirá incrementar la recaudación para el Infonavit en Campeche, y asimismo dotar del derecho a la vivienda los servidores públicos. De manera estratégica se plantearon las modernizaciones a las leyes y la generación de una plataforma virtual a través del Registro Único de Vivienda (RUV), como ventanilla única para el municipio de Campeche.



- **Año 2017.-** Dentro del proyecto generado como Plan Integral de Desarrollo para el Estado de Campeche, en lo que respecta a modernización jurídica se hicieron aportaciones a las Leyes de Asentamientos Humanos, a la Ley de Fraccionamientos y se generó una propuesta completa del Reglamento de Régimen Condominal para el Estado. (Anexos en pestaña 2017). El Reglamento de Régimen Condominal propuesto, está en el Congreso del Estado; sin embargo, requerimos sea aprobado en primer término la Ley de Asentamientos Humanos, ya que tiene vinculación directa, así como con la Ley de Fraccionamientos. Posteriormente la propuesta general es que se homologuen los reglamentos de construcción de los 11 municipios de Estado de Campeche. Estamos coadyuvando con todos los procesos de ley mencionados.

Derivado del Plan Integral de Desarrollo para el Estado de Campeche y mediante la conjunción de esfuerzos con el Registro Único de Vivienda, se logró que se firmara el primer convenio en su tipo a nivel nacional, con intervención directa de Infonavit Delegación Campeche, para la creación de la Ventanilla Única Virtual del RUV, para el Municipio de Campeche, llamada con sus siglas VUV. Dicho Convenio fue firmado por el Director General David Penchyna Grub, el representante del RUV, el Presidente Municipal de Campeche; los presidentes de las CMIC y CANADEVI Campeche y como testigos de Honor el representante del Gobierno del Estado y Don Abelardo Carrillo Zavala.

Aportación del Reglamento de Régimen Condominal del Estado de Campeche.



Firma de Convenio VUV-RUV en el Municipio de Campeche.



Mérida, Quintana Roo a 03 de Abril de 2018

CIERRE DE PROYECTO Y ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES

Proyecto: Vivienda Virtual Única Campeche
 Sponsor del proyecto: Alfredo Flores Martínez

Por medio de la presente confirmo que las actividades del Proyecto Vivienda Virtual Única Campeche se han concluido satisfactoriamente de acuerdo a lo establecido en el documento de requerimiento VUAC 01.1 de su totalidad y a conformidad de INFONAVIT. Los entregables evaluados al inicio del proyecto son los siguientes:

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TIPO	FECHA DE ENTREGA
010 - Plan de Trabajo Alto Nivel	INICIO	21/02/2018
PLANIFICACIÓN BÁSICA		
014 - Plan de Trabajo Detallado		21/02/2018
014 - Documento de Requerimientos		15/02/2018
EJECUCIÓN		
028 - Evidencia de Asesoría de Pruebas		23/02/2018
CERRO		
024 - Carta de cierre de Proyecto		03/04/2018
042 - Encuesta de Lecciones Aprendidas		06/04/2018

En igual tenor informo que estoy conforme con su contenido, los observaciones a requisitos por las que no corresponden a mi completa satisfacción. Hago constar que los procedimientos indicados en el Documento de requerimiento VUAC 01.1 fueron probados en función que el resultado obtenido es el esperado.

Cierre de proyecto y Aceptación de Entregables 2018

Foro para Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Campeche

Llaman a foros para ordenar ciudades

REDACCION
MEXCOCOTLA, QUINTANA ROO, CAMPECHE

La participación de la sociedad civil, del sector privado, educativo, de los integrantes de los tres órdenes de gobierno es fundamental para la integración de la Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, por lo que es importante su asistencia a los foros que se realizarán en Campeche y Cárdenas el día y noche sucesivos, en el Centro de Convenciones, respectivamente, destacó el secretario de Planeación, Ramón Arredondo Anguiano.

Haceció el por mandato de la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, Campeche se vio en la necesidad de actualizar el marco jurídico estatal para plasmar las diversas obligaciones con la finalidad de otorgar una mejor legislación.

En entrevista el funcionario estatal explicó que durante el primer foro se realizaron entre otros en el municipio de Campeche participaron los municipios de Calixtlahuacán, Hecelchikán, Hopelchén y Tixtla. Además, habrá ponencias por parte de instituciones como la Sedatu, Infonavit e Infocam, además a la instalación de mesas de trabajo conformadas por el sector privado, gobierno municipal, estatal y federal, así como el sector académico y civil.

Para el segundo foro, en Calixtlahuacán, Hopelchén y Tixtla. Además, habrá ponencias por parte de instituciones como la Sedatu, Infonavit e Infocam, además a la instalación de mesas de trabajo conformadas por el sector privado, gobierno municipal, estatal y federal, así como el sector académico y civil.



- **Año 2018.-** A la fecha la plataforma del RUV se encuentra totalmente diseñada, de manera que contiene todo el procedimiento que fue determinado en conjunto con las autoridades municipales para el otorgamiento en línea de los permisos para construcción; siendo el último paso la entrega recepción del fraccionamiento (en caso de que aplique).

En estos días se están gestionando los accesos de los que serán los administradores de los procesos y entrará en funcionamiento al término de la veda electoral, previo inicio de las capacitaciones para su uso, que comenzará con los servidores públicos municipales, para posteriormente continuar los desarrolladores, a través de las Cámaras participantes y los Colegios de Arquitectos e Ingenieros.

El siguiente paso es lograr la incorporación de las entidades estatales que también tienen injerencia,

en la permisología para cerrar el círculo: facilitar los trámites, tener en un archivo virtual todas las memorias de planos, los cuales también a través de este procedimiento estarán disponibles para consulta; todo lo anterior facilitará la labor del catastro, ayudará en la seguridad de recaudación y evitará impedimentos para la generación de vivienda.

- **Año 2018.-** Una de las principales consideraciones a la Ley de Asentamientos Humanos fue en lo que respecta a considerar la participación directa del Infonavit Delegación Campeche, en los temas y decisiones de vivienda del Estado, cumpliéndose con éxito la solicitud, ya que el pasado viernes 18 de mayo, el Delegado Ramón Santini Cobos participó en representación de Infonavit Campeche, como parte del Consejo Estatal de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano de Campeche.

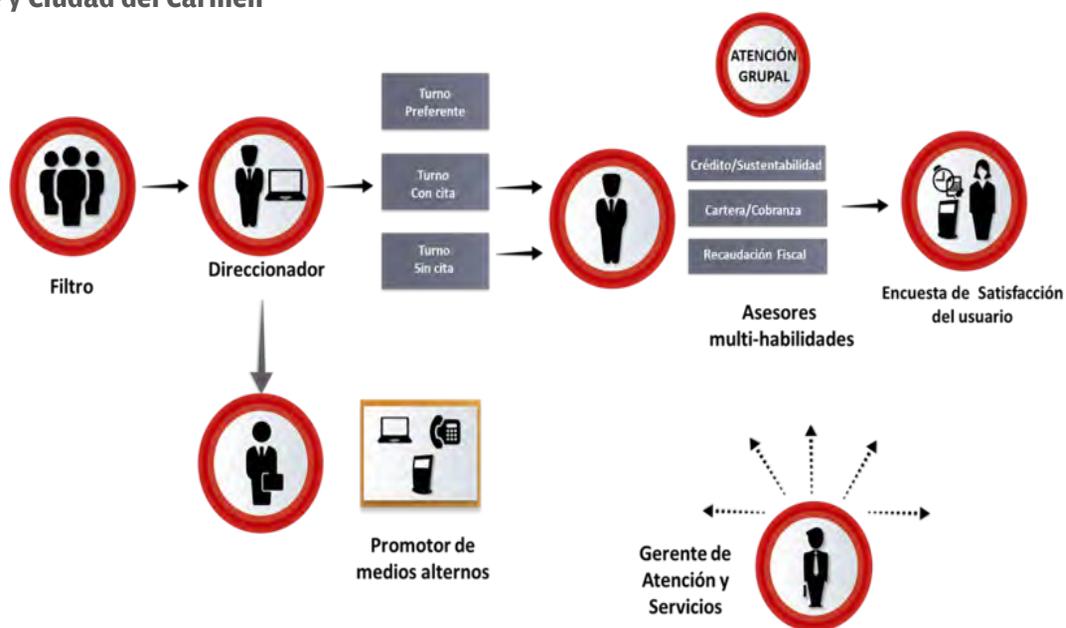
Consejo Estatal de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano de Campeche.



4.5.4.3 Atención y Servicios

- Implementación del modelo de operación del servicio en el CESI (Centro de Servicio Infonavit)
- Implementación del asesor Multi-habilidad en el CESI
- Estandarización de procesos operativos apegados a normativa

4.5.4.4 Modelo de Operación Actual en CESI Campeche y Ciudad del Carmen



Infonavit \ Areas de apoyo \ canales de servicio \ información para asesores \ CE21 \ Operación del CE21 \ Modelo del CE21
 Infonavit \ Institucional \ Normativa \ consulta de Normativa de Operación \ Modelo de Operación de Atención y Servicios \ procedimientos \ PR-2012-031

4.5.4.5 Avances de Indicador Multi-habilidad

Año	Meta Primer Semestre	Meta Segundo Semestre
2013	NO APLICA	
2014	NO APLICA	
2015	Organización 0%	100% de los asesores
2016	100% de los asesores	100% de los asesores
2017	100% de los asesores	100% de los asesores
2018	100% de los asesores	

CESI
CAMPECHE

CESI
Cd. del
Carmen

Año	Meta Primer Semestre	Meta Segundo Semestre
2013	NO APLICA	
2014	NO APLICA	
2015	Organización 33.33%	100% de los asesores
2016	100% de los asesores	100% de los asesores
2017	100% de los asesores	100% de los asesores
2018	100% de los asesores	

4.5.4.6 Áreas de Oportunidad

- El principal problema que se enfrenta en el CESI es en la solución de los casos que se crean a través de las plataformas ADAI y CRM, ya que en su mayoría vence el nivel de servicio ocasionando la no satisfacción del usuario.
- Reporte de fallas en sistemas.
- Reporte y seguimiento de casos con nivel de servicio vencidos.
- Identificación de fallas u omisiones en procedimientos de las áreas sustantivas (defunción Mejoravit, altas / bajas de créditos en sistemas, migración de información, crezcamos juntos, etc.).
- Falta de estrategia de contratación de personal en el CESI.
- Actualmente, los asesores de CESI no dependen jerárquicamente de los gerentes de atención y servicios en las delegaciones, lo que genera problemas administrativos y desorganización en el área (vacaciones, ausentismo, pases de entrada y/o salida, etc.).



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
5.	DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA	202
5.1	Información General	202
5.1.1	Centros de Servicio Infonavit (CESI)	202
5.2	Organigrama Delegación Regional Metropolitana	202
5.2.1	Organigrama Gerencias de Centros de Servicio Infonavit	203
5.2.2	Organigrama de la Unidad Responsable de Servicios Infonavit	203
5.2.3	Organigrama Gerencia de Administración	204
5.2.4	Organigrama Gerencia de Calidad y Gestión	204
5.2.4.1	Gerencia de Calidad y Gestión / funciones específicas	205
5.2.5	Organigrama Gerencia de Cartera	206
5.2.5.1	Funciones Gerencia de Cartera	206
5.2.6	Organigrama Gerencia de Crédito	208
5.2.6.1	Actividades Gerencia de Crédito	209
5.2.7	Organigrama Gerencia de Servicios Jurídicos	209
5.2.7.1	Actividades Gerencia de Servicios Jurídicos	210
5.2.7.2	Funciones Gerencia de Servicios Jurídicos	211
5.2.8	Organigrama Gerencia de Recaudación Fiscal	213
5.2.8.1	Gerencia de Recaudación Fiscal / Accesos a Sistemas	218
5.2.9	Organigrama Gerencia Técnica	218
5.2.10	Titulares de los CESI	219
5.2.10.1	Organigrama CESI Barranca del Muerto	220
5.2.10.2	Organigrama CESI CTM	220
5.2.10.3	Organigrama CESI Cuautitlán Izcalli	221
5.2.10.4	Organigrama CESI Ermita	221
5.2.10.5	Organigrama CESI La Viga	222
5.2.10.6	Organigrama CESI Tlalnepantla	223
5.2.10.7	Organigrama CESI Vallejo	224
5.3	Evaluación anual de la Delegación Regional Metropolitana	224
5.4	Resultados de Crédito Hipotecario registrado por los CESI en el periodo 2013 - 2018	224
5.4.1	Porcentaje en resultados de servicios prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción, por el CESI durante el año 2013	226

No.	TEMA	Página
5.4.2	Porcentaje en resultados de servicios prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción, por el CESI durante el año 2014	225
5.4.3	Puntos y porcentaje alcanzado en la prestación de servicios, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por el CESI durante el año 2015 (primer semestre)	226
5.4.4	Puntos y porcentaje alcanzado en la prestación de servicios, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por el CESI durante el año 2015 (segundo semestre)	227
5.4.5	Porcentaje en resultados de servicios prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción, por CESI durante el año 2016 (primer semestre)	228
5.4.6	Porcentaje en resultados de servicios prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por el CESI durante el año 2016 (segundo semestre)	229
5.4.7	Puntos y porcentaje en resultados de servicios prestados por el CESI durante el año 2017 (primer semestre)	230
5.4.8	Puntos y porcentaje en resultados de servicios prestados; evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por el CESI, con corte a junio de 2018	231
5.4.9	Puntos y porcentaje en resultados de servicios prestados por el CESI durante el año 2018 (a mayo)	232
5.4.10	Dependencia jerárquica de las Gerencias en la Delegación Regional Metropolitana	233
5.4.10.1	Gerencia de Administración	234
5.4.10.1.1	Funciones y actividades generales de la Gerencia de Administración	234
5.4.10.2	Gerencia de Calidad y Gestión	234
5.4.10.2.1	Funciones y actividades generales de la Gerencia de Calidad y Gestión	235
5.4.10.3	Gerencia de Cartera	235
5.4.10.3.1	Funciones y Actividades generales de la Gerencia de Cartera	236
5.4.10.4	Gerencia de Crédito	236
5.4.10.4.1	Funciones generales de la Gerencia de Crédito	236

No.	TEMA	Página
5.4.10.5	Gerencia de Servicios Jurídicos	238
5.4.10.5.1	Funciones y Actividades generales de Servicios Jurídicos	238
5.4.10.6	Gerencia de Recaudación Fiscal	239
5.4.10.6.1	Funciones generales de la Gerencia de Recaudación Fiscal	239
5.4.10.7	Gerencia de Técnica	240
5.4.10.7.1	Funciones y actividades generales de la Gerencia de Técnica y CIDS	240
5.4.10.8	Centros de Servicio Infonavit	241
5.5	Interacción que las Gerencias mantienen con Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificación, Notarios Públicos y Gobiernos Estatal y Municipales	241
5.5.1	Gerencia de Administración	241
5.5.2	Gerencia de Crédito	241
5.5.3	Gerencia de Cartera	231
5.5.4	Gerencia de Servicios Jurídicos	242
5.5.5	Gerencia de Recaudación Fiscal	242
5.5.6	Gerencia Técnica	243
5.6	Acciones relevantes	243
5.6.1	Recursos Humanos	243
5.6.2	Recursos Financieros	244
5.6.3	Sistema de Auditoria	244
5.6.4	Gestión de Calidad	245
5.6.5	Comisiones Consultivas Regionales (CCR)	246
5.6.5.1	Integrantes CCR en la Ciudad de México	247
5.6.5.2	Calendario de sesiones del CCR	249
5.6.5.3	Rol de Presidentes 2018	249
5.6.5.4	Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2015	250
5.6.5.5	Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2016	252
5.6.5.6	Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2017 / 1er. Semestre	252
5.6.5.7	Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2017 / 2do. Semestre	253

No.	TEMA	Página
5.6.5.8	Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México a mayo de 2018	254
5.6.6	Gerencia de Cartera	254
5.6.6.1	Cancelaciones de Hipoteca	254
5.6.6.2	Firma de Convenios de Regularización	254
5.6.6.3	Monto Recuperado	255
5.6.6.4	Índices de Cartera Vencida	255
5.6.7	Gerencia de Crédito	256
5.6.7.1	Caso Especial “Su Home de México, S.A de C.V”	256
5.6.7.2	Metas Gerencia de Crédito 2013 - 2018	257
5.6.7.3	Crédito Hipotecario 2013 - 2018	257
5.6.7.3.1	Vivienda Nueva y Usada	258
5.6.7.3.2	Mejoravit	258
5.6.7.3.3	Total de Créditos formalizados en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México (DRMVM)	259
5.6.7.3.4	Top 10 Alcaldías en la Ciudad de México	260
5.6.7.3.5	Top 10 Alcaldías en Municipios del Estado de México	261
5.6.8	Gerencia de Servicios Jurídicos	261
5.6.8.1	Convenios Interinstitucionales	261
5.6.9	Juicios de la Reserva Territorial	262
5.6.9.1	Bilbao 22 o Plazas Estrella	262
5.6.9.2	Rinconada Los Reyes	263
5.6.9.3	La Noria	263
5.6.9.4	Hogares de Atizapán	264
5.6.10	Regularización de predios a través del Instituto Mexiquense de la Vivienda (IMEVI) Municipio de Ecatepec	264
5.6.10.1	San José Xalostoc” o “El Salado”	264
5.6.10.2	Renacimiento” y “Renacimiento el Chico	265
5.6.10.3	Mártires de Río Blanco o Solidaridad 90	265
5.6.11	Principales problemáticas	265
5.6.11.1	Fideicomiso la Era	265
5.6.11.2	Unidad Habitacional Ecológico Novedades	266
5.6.11.3	Fideicomisos	266
5.6.11.4	Rezago de Titulación	268
5.6.11.5	Conjunto Habitacional Villas del Bosque	268

No.	TEMA	Página
5.6.12	Principales sistemas relacionados con las atribuciones de la Gerencia de Servicios Jurídicos	268
5.6.12.1	Customer Relationship Management (CRM) casos atendidos con Autoseguro por defunción/Invalidez	268
5.6.13	Sistema de Control de Juicios	269
5.6.14	Atención de Quejas y solicitudes relevantes	272
5.6.15	Retos Prioritarios	
5.6.15.1	Donación Ecatepec	272
5.6.15.2	Firma del Convenio Cancelaciones de Hipoteca en el Estado de México (EDOMEX)	272
5.6.15.3	Firma del Convenio Marco de Colaboración en Materia de Vivienda (EDOMEX)	272
5.6.16	Gerencia de Recaudación Fiscal	272
5.6.16.1	Fortalecimiento Institucional	272
5.6.16.2	Promedio de Patrones registrados por bimestre	274
5.6.16.3	Recuperación de la Cuenta por Cobrar	275
5.6.16.4	Cifras de Saldo de Subcuenta de Vivienda	276
5.6.16.5	Empresas de 10	277
5.6.17	Gerencia Técnica y CIDS	278
5.6.17.1	Metas durante el periodo 2013 -2018	279
5.6.17.2	Lee con Infonavit	279
5.6.17.3	Contratos Proveedores de Ecotecnologías	280
5.6.17.4	Empresas Verificadoras	281
5.6.17.5	Retos Prioritarios	282
5.6.17.5.1	Fondo de Rescate de Infraestructura en Conjuntos Habitacionales (FISO)	282
5.6.17.5.2	Unidad Ecológica Novedades, Azcapotzalco (Resolución de Consejo)	282
5.6.17.5.3	Unidad Habitacional Hogar es Ceylán, Azcapotzalco	283
5.6.17.5.4	Conjunto Habitacional Villas del Bosque, Nicolás Romero Estado de México	283
5.6.17.5.5	Conjunto Habitacional Tepozanes	284
5.6.17.5.6	Conjunto Habitacional Hacienda Coacalco	285
5.6.18	Intervención Física	286
5.6.18.1	Logros	286
5.6.18.2	Sismo del 19 de septiembre de 2017	287
5.7	Archivos	292

5. DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA

5.1 Información General

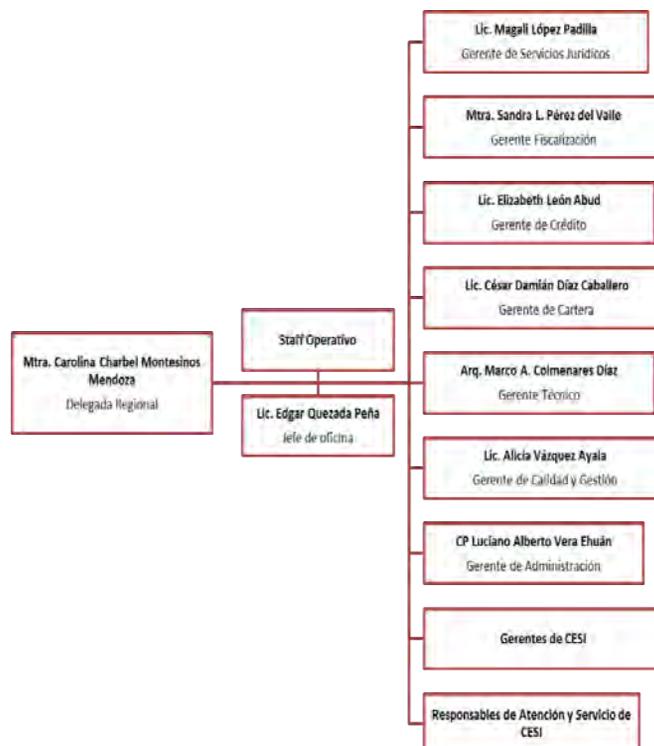
Centros de Servicio: 5 en la Ciudad de México; 2 en el Estado de México; y 1 en proyecto dentro del Estado de México.

5.1.1 Centros de Servicio Infonavit (CESI)

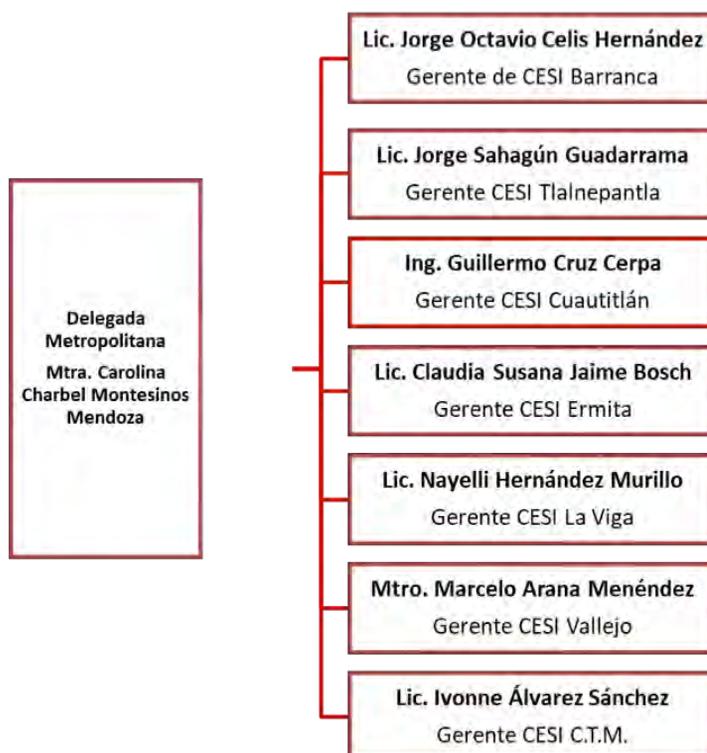
La Delegación Regional Metropolitana cuenta con 7

Estado	Cantidad de CESI's	Ubicación
Ciudad de México	5	CESI BARRANCA - Delegación Álvaro Obregón CESI CTM - Delegación Cuauhtémoc CESI LA VIGA - Venustiano Carranza CESI ERMITA - Delegación Iztapalapa CESI VALLEJO - Delegación Azcapotzalco
Estado de México	2	CESI TLALNEPANTLA - Municipio de Tlalnepantla CESI CUAUTILAN - Municipio de Cuautitlán
Estado de México		CESI ECATEPEC - Proyecto

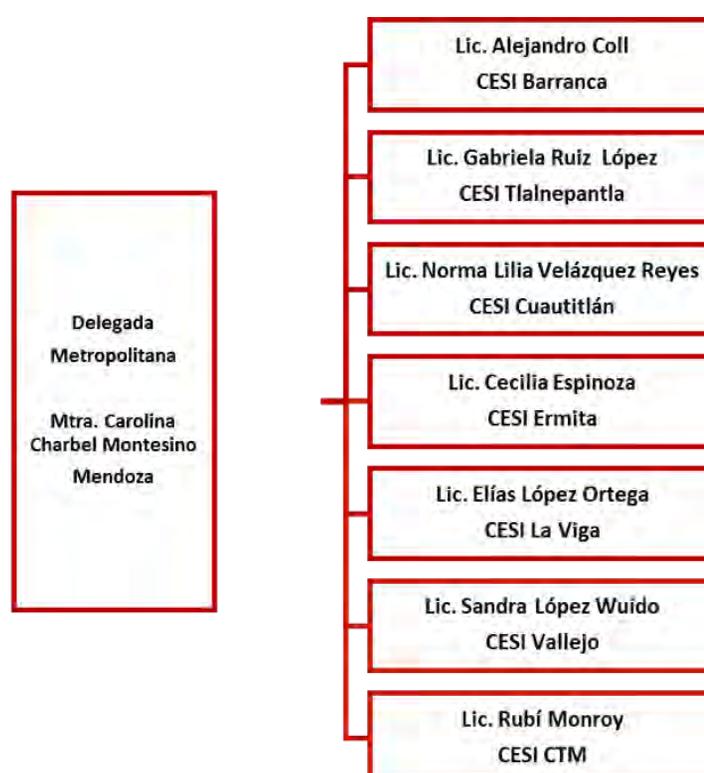
5.2 Organigrama Delegación Regional Metropolitana



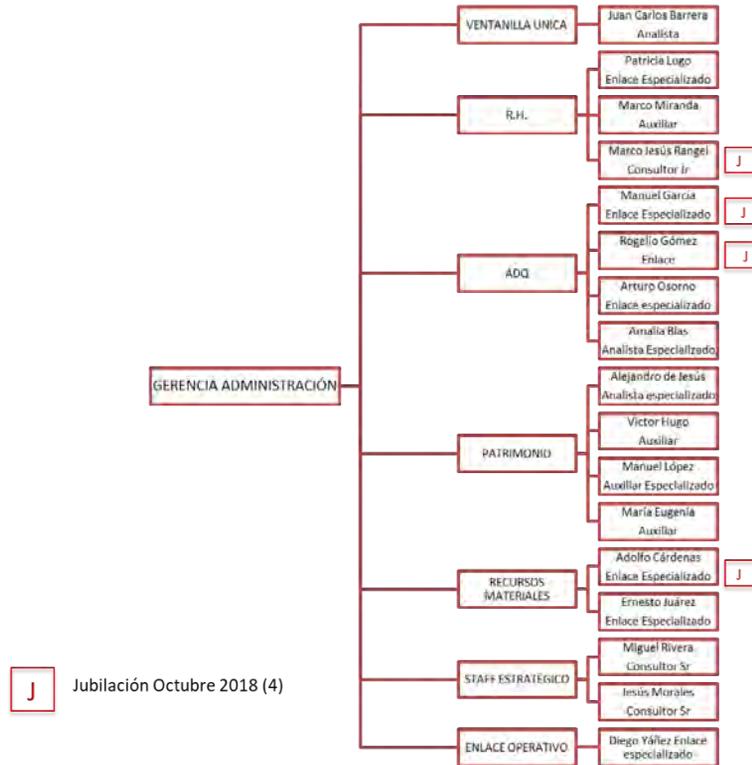
5.2.1 Organigrama Gerencias de Centros de Servicio Infonavit



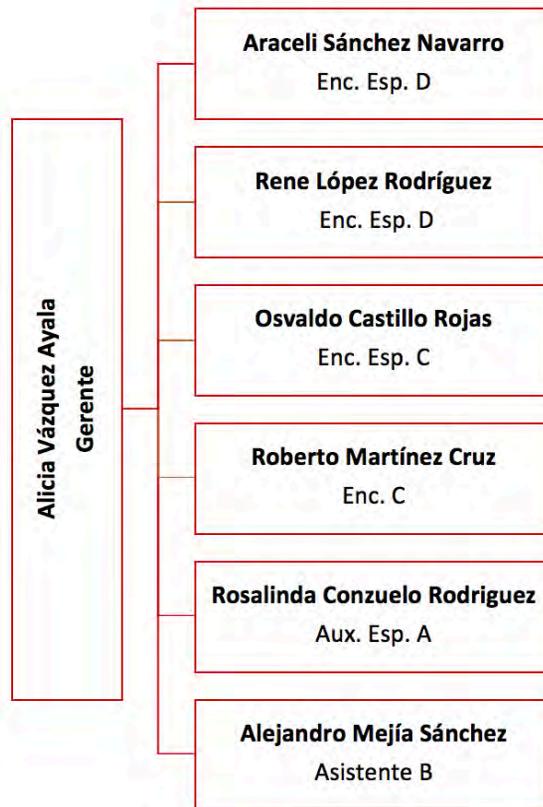
5.2.2 Organigrama de la Unidad Responsable de Servicios Infonavit

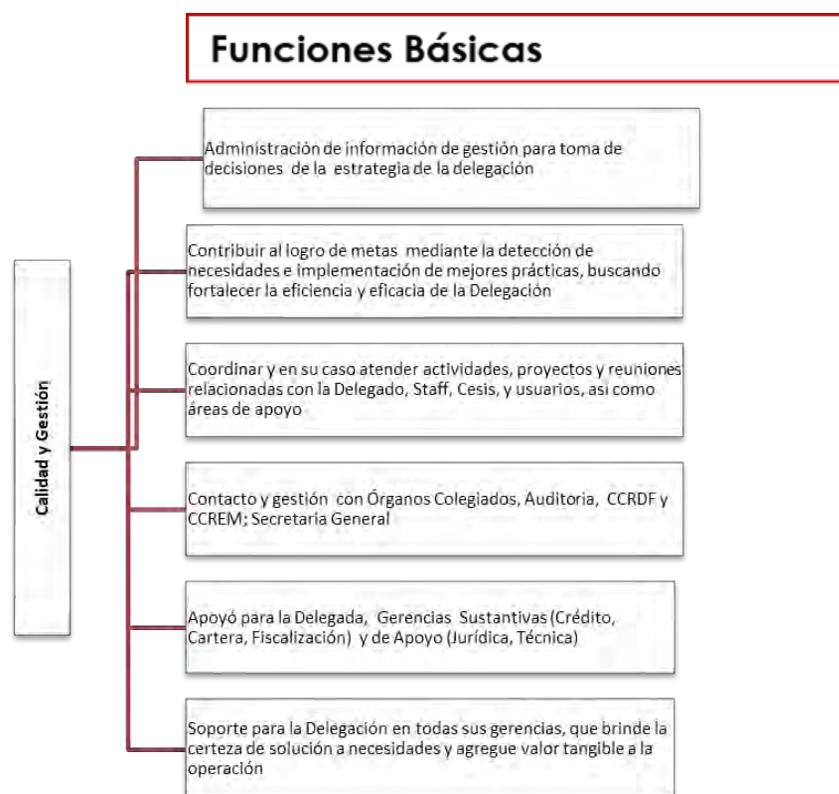


5.2.3 Organigrama Gerencia de Administración



5.2.4 Organigrama Gerencia de Calidad y Gestión





5.2.4.1 Gerencia de Calidad y Gestión/ funciones específicas

– Accesos a sistemas

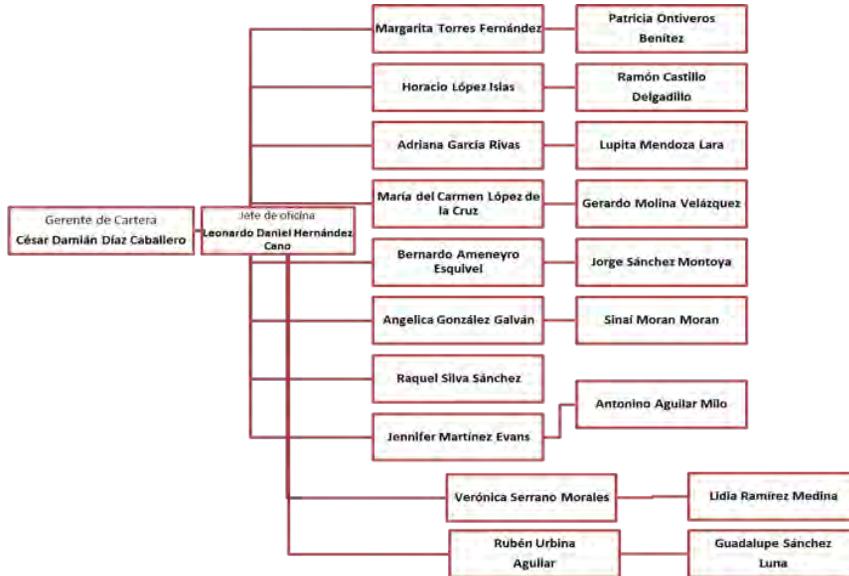
Sistema de Administración y Enlace con las Comisiones Consultivas Regionales (SAYECCR).- en éste se deposita toda la información que se maneja en las Comisiones Consultivas Regionales.

– Accesos para la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México (DRMVM):

- Ma. Alicia Vázquez Ayala, como Secretaria Técnica de la Comisión Consultiva Regional (CCR) Ciudad De México, con clave para dar de alta a comisionados, envío de convocatorias para sesiones CCR, subir informes, seguimiento de acuerdos y consultas
- Araceli Sánchez Navarro, como apoyo, con clave para registro de comisionados, subir reportes, seguimiento de acuerdos y consultas.

- SA TABLERO: Este sistema sirve para dar seguimiento a los acuerdos generados en la sesiones de la CCR.
- Accesos para la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México (DRMVM)
- Ma. Alicia Vázquez Ayala, dar seguimiento de acuerdos generados en CCR.
- Araceli Sánchez Navarro, dar seguimiento de Acuerdos generados en CCR.

5.2.5 Organigrama Gerencia de Cartera



5.2.5.1 Funciones Gerencia de Cartera

Cobranza Social	Actividades	Supervisor	Actividades
Antonino de Jesús Aguilar Milo	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión a Despachos de Cobranza Social Análisis de asignación del Despacho Supervisión en sitio Seguimiento de estrategias Reporte de salidas FPP Moras Bajas 	Angelica González Galván	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de asignación del Despacho Supervisión en sitio Seguimiento de estrategias Reporte de salidas FPP Moras Bajas
Supervisor	Actividades	Supervisor	Actividades
Raquel Silva Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de asignación del Despacho Supervisión en sitio Seguimiento de estrategias Reporte de salidas FPP Moras Bajas 	Jennifer Martínez Evans	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de asignación del Despacho Supervisión en sitio Seguimiento de estrategias Reporte de salidas FPP Moras Bajas
Staff	Actividades		
Margarita Torres Mejía	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia al Gerente. Apoyo en revisión de Cancelaciones de Hipoteca. Insumos del Área. Atención al Público. 		
Soporte Operativo	Actividades		
Gerardo Molina Velazquez Guadalupe Mendoza Lara	<ul style="list-style-type: none"> Contratos de Proveedores Pago a Proveedores Insumos del Área. 		
Cancelaciones de Hipoteca	Actividades		
Guadalupe Sánchez Luna Rubén Urbina Aguilar	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de Cancelaciones de Hipoteca. 		

Supervisión de Perjuicio, Casos Especiales, Atención Cesi's	Actividades
Gilberto Torres Fernández	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Público y Enlace de CESI. • Casos especiales Cesi's. • Seguimiento de Meta en el Segmento de pre jurídico • Defunciones. • Rasos • Sismos

Atención a Cesi's(Enlace)	Actividades
Veronica Serrano Morales	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y aplicación de auto seguro por defunción • Atención al Público y Enlace de CESI. • Casos especiales Cesi's. • Meta segmento de pre jurídico • Defunciones. • Rasos • Seguro de Daños

Atención a Cesi's(Enlace)	Actividades
Rubén Urbina Aguilar	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Público y Enlace de CESI. • Casos especiales Cesi's. • Atención Cancelaciones de Hipoteca • Seguro de Daños

Atención a Cesi's (Enlace)	Actividades
Lidia Ramirez Medina	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte de CESIS y STM • Atención al público • ESE • Rasos • Sismos • Meta Segmento de Per jurídico

Cobranza Especializada	Actividades
Leonardo Daniel Hernández Cano	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión a Despachos. • Supervisión en sitio • Seguimiento de estrategias en el segmento de RE • Revisión de auditorías

SUPERVISOR RE	Actividades
Adriana García Rivas	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Metas en el Segmento de RE • Apoyo y atención a Despachos de RE • Seguimiento de programa Dación en Pago y EVPN

SUPERVISOR RE	Actividades
María del Carmen López de la Cruz	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Metas en el Segmento de RE • Apoyo y atención a Despachos de RE

SUPERVISOR RE	Actividades
Sinaí Moran Moran	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Metas en el Segmento de RE • Apoyo y atención a Despachos de RE • Seguimiento de programa Dación en Pago y EVPN • Envío de convenios al ANEC

SUPERVISOR RE	Actividades
Bernardo Ameneiro Esquivel	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Metas en el Segmento de RE • Apoyo y atención a Despachos de RE • Mediación • Atención a Grupos Sociales

SUPERVISOR RE	Actividades
Gerardo Molina Velázquez	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Metas en el Segmento de RE • Apoyo y atención a Despachos de RE

SUPERVISOR RE	Actividades
Guadalupe Mendoza Lara	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Metas en el Segmento de RE • Apoyo y atención a Despachos de RE

SUPERVISOR RE	Actividades
Jorge Sánchez Montoya	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Metas en el Segmento de RE Apoyo y atención a Despachos de RE Seguimiento y atención del PAE Contestación de Oficios (Presidencia, CNDH, Ventanilla Única)
Horacio López Islas	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y atención del PAE Contestación de Oficios (Presidencia, CNDH, Ventanilla Única) Atención al Público
Patricia Ontiveros Benítez	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Metas en el Segmento de RE Apoyo y atención a Despachos de RE

SUPERVISOR RE	Actividades
Ramón Alejandro Castillo Delgadillo	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Metas en el Segmento de RE Apoyo y atención a Despachos de RE Atención a Grupos Sociales

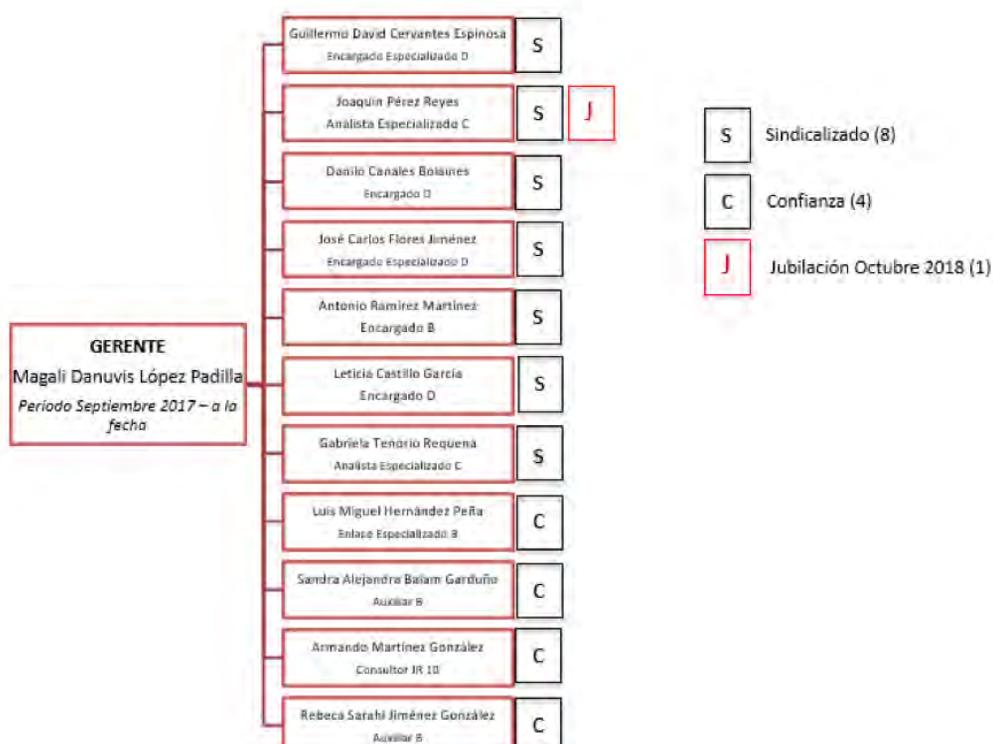
5.2.6 Organigrama Gerencia de Crédito



5.2.6.1 Actividades Gerencia de Crédito

Cumplimiento de metas asignadas por SGC
Atención a notarias
Atención a quejas e inconformidades
Atención a observaciones de auditoría
Atención a eventos de promoción y ferias de vivienda
Evaluación y revisión a desarrolladores con captura remota
Revisión a establecimientos adheridos al programa MEJORAVIT
Atención a casos especiales
Monitoreo de atención en los centros de servicio
Integración de expedientes para la contratación de asesores con captura remota
Atención a representantes de sindicato, empresas y público en general
Seguimiento de rezago de expedientes de crédito
Integración de expedientes para la contratación y recontractación de notarias
Supervisión a las empresas formalizadoras de créditos MEJORAVIT
Atención, asistencia y seguimiento del programa "CAMBIAVIT"
Vigilar que la operación en los CESI'S se encuentren dentro de las normas de calidad y transparencia
Supervisar que las funciones inherentes al proceso de otorgamiento de crédito se realicen dentro del marco de la ley INFONAVIT
Representar legalmente al instituto en el otorgamiento de créditos
Seguimiento a la formalización de créditos que se encuentren en tubería
Proponer mejoras y actualizaciones a la normativa y procedimientos aplicables

5.2.7 Organigrama Gerencia de Servicios Jurídicos



5.2.7.1 Actividades Gerencia de Servicios Jurídicos

Nombre	In	Actividades	Claves
Magali Danuvis López Padilla	IN333119	<ul style="list-style-type: none"> Atención de acreditados Todas las atribuciones de la Gerencia Jurídica 	SGCON Convenios Poderes Juicios
Gerente a			
Balam Garduño Sandra Alejandra	IN334666	<ul style="list-style-type: none"> Atención a acreditados. Atención de folios de presidencia, quejas ante la DG, Derechos Humanos e Inconformidades. Rezago de titulación 1972-2007 	ALS ADAI DOC FLOW (ANEC)
Auxiliar b			
Canales Bolainez Danilo Bernardo	IN070690	<ul style="list-style-type: none"> Atención a acreditados. Recepción, revisión e integración de expedientes para elaboración de Instrumentos Privados de Aclaración o Asientos de Rectificación. Elaboración de Cartas de Instrucción Notarial, dentro de la circunscripción territorial de la Delegación Metropolitana asignados asuntos del Estado de México. Revisión y validación de la redacción y contenido de Poderes Notariales para la formalización de créditos en los CESIs 	
Encargado d			
Castillo García Leticia	IN070705	<ul style="list-style-type: none"> Atención a acreditados Atención a despachos de titulación para trámites de pago. Encargada de solicitar expedientes de acreditados al ANEC y enviarlo a los despachos solicitantes (Rezago de titulación 1972-2007) Revisión de documentación para elaboración de cestas de compra y envío a la administración Envío de contratos a la Gerencia de Adquisiciones para su alta en el sistema SAP-SRM 	ALS, SOC, DOC FLOW (ANEC) ADAI
Encargado d			

Nombre	In	Actividades	Claves
Cervantes Espinosa Guillermo David	IN070026	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y turno a despachos externos de demandas y seguimiento de asuntos laborales y civiles en el Sistema Integral de Control de Juicios. Revisión del expediente de los juicios laborales o civiles que son presentados por los despachos como concluidos, para su "baja" y registro como "archivo definitivo" en el sistema integral de control de juicios. Atención al público, en donde se brinda asesoría jurídica respecto de asuntos en los que interviene el área jurídica e información general de las actividades del Instituto. 	Sistema de Control de Juicios
Encargado Especializado D			
Cruz Jiménez Rebeca S.	IN335018	<ul style="list-style-type: none"> Control de Correspondencia Control de firma de certificados de adeudo (cobranza) Turno de correspondencia 	
Auxiliar B			
Flores Jiménez José Carlos	IN331501	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de contratos y convenios en la Delegación. Revisión y emisión de avisos y reportes de la Gaceta de Gobierno, y Parlamentaria del Distrito Federal en asuntos que puedan ser de interés para el Instituto. Atención de folios de transparencia. Atención y asesoría a acreditados con problemas jurídicos en sus créditos. 	Sistema de Control de Juicios
Encargado Especializado D			
Hernández Peña Luis Miguel	IN333843	<ul style="list-style-type: none"> Encargado de la extinción de fideicomisos Validación y autorización de Poderes Notariales para la formalización de operaciones de Compra. (CESI) 	
Enlace Especializado B			

Nombre	In	Actividades	Claves
Martínez González Armando Consultor JR 10	IN334900	<ul style="list-style-type: none"> Atención a acreditados específicamente en temas de titulación y regularización de escrituras. Control y revisión de instrumentos de cancelaciones de Hipotecas instruidos por la Coordinación General Jurídica. Atención a solicitudes institucionales y de acreditados. 	
Pérez Reyes Joaquín Analista Especializado C	IN094656	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de anexos técnicos, constitutivos y traslados de dominio. Encargado del Archivo de la Gerencia. Entregar correspondencia. Ingreso de trámites ante las distintas oficinas registrales. 	
Tenorio Requena Gabriela Analista Especializado C	IN098595	<ul style="list-style-type: none"> Rectificaciones de instrumentos privados en el Distrito Federal. Contestación a petición de los acreditados. Validación de actas de defunción de la CDMX y Estado de México. Atención y asesoría a acreditados con temas relacionados con ADS liberación por autoseguro por defunción. 	ALS, CRM, DOC FLOW (Denuncias),
Ramírez Martínez Antonio Encargado B	IN331246	<ul style="list-style-type: none"> Contestación a requerimientos y solicitudes de información recibidas por dependencias de gobierno, juzgados, juntas de conciliación, TRM y ADS procuradurías y solicitudes de acreditados. Validación de dictámenes de invalidez e incapacidad emitidos por IMSS, laudos emitidos por la junta federal de conciliación y arbitraje, dictámenes médicos emitidos por la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, así como la consulta de testimonios notariales, para dar seguimiento al trámite de liberación por autoseguro en todas sus modalidades. Atención y asesoría a acreditados con temas relacionados con liberación por autoseguro por invalidez. 	ALS, CRM. (por autorizar)

5.2.7.2 Funciones Gerencia de Servicios Jurídicos

Atención de Juicios

- Atender los juicios en materia civil, administrativa y laboral instaurados en contra del Instituto asignando asuntos y supervisando las diversas instancias con la finalidad de salvaguardar los intereses de éste.

Reserva Territorial

- Analizar y atender, los casos de la reserva territorial con problemas de invasión, juicios e intervenciones de grupos sociales a fin de proponer esquemas de atención y solución.

Validación de poderes

- Revisar y validar la procedencia de los poderes ligados al otorgamiento de los créditos de los Centros de Servicio Infonavit (CESI).

Elaboración de Cartas de Instrucción

- Elaborar las cartas de instrucción a los notarios para transmitir la propiedad derivado de las cesiones de derechos y transmisiones autorizadas por el Infonavit.

Convenios

- Elaborar, analizar y revisar los convenios de colaboración, coordinación y/o cooperación con otras instituciones para su posterior validación del área central.

Rectificaciones de los instrumentos privados e instrucción para escrituras públicas

- Realizar las rectificaciones de los instrumentos privados elaborados por el Infonavit para su debida inscripción en la Dependencia Registral correspondiente.

Contratos con Proveedores

- Elaborar los proyectos de contrato con los proveedores de la Delegación siguiendo los lineamientos establecidos por la Gerencia de Adquisiciones.

Revisión de Contratos con Notarias

Elaboración de Cartas de Instrucción

- Atienden a la formalización de operaciones pendientes durante los años 1972-2007

Atención de Quejas

- Recibir, analizar y atender requerimientos de nivel central, de quejas de la Dirección General del Instituto, de la Comisión de Inconformidades del Instituto y de Observaciones de Auditoría.

Extinción de Fideicomisos

- Establecer medidas que conlleven a la regularización, escrituración y extinción de los fideicomisos pendientes, bajo los lineamientos establecidos por la Coordinación General Jurídica.

Atención de requerimientos judiciales

- Contestar los requerimientos e informes solicitados por las distintas autoridades, dentro del ámbito territorial de la Delegación, así como atender peticiones particulares en base al artículo 8º Constitucional.

Atención y seguimiento de asuntos penales

- Atender y dar seguimiento a las acciones de solución de los dictámenes emitidos por la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales.

Administración de Poderes

- Gestionar la administración y control de los poderes de los funcionarios de la Delegación y externos, revocando y otorgando los mismos, bajo los procedimientos Institucionales establecidos.

Validación de documentos (Autoseguro por invalidez y defunción)

- Validar las actas de defunción de cualquier estado de la República que se solicite, dictámenes de invalidez e incapacidad emitidos por IMSS, laudos emitidos por la junta federal de conciliación y arbitraje, dictámenes médicos emitidos por la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, así como la consulta de testimonios notariales, para dar seguimiento al trámite de liberación por auto-seguro en la modalidad de invalidez y defunción.

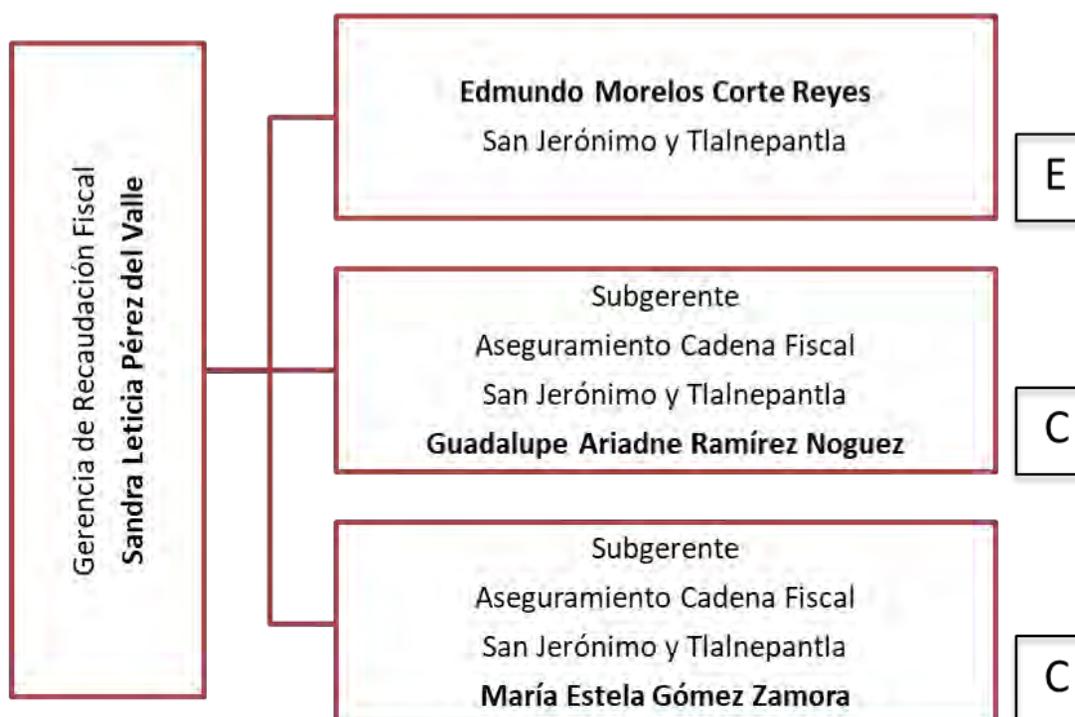
Revisión de las Gacetas Estatales

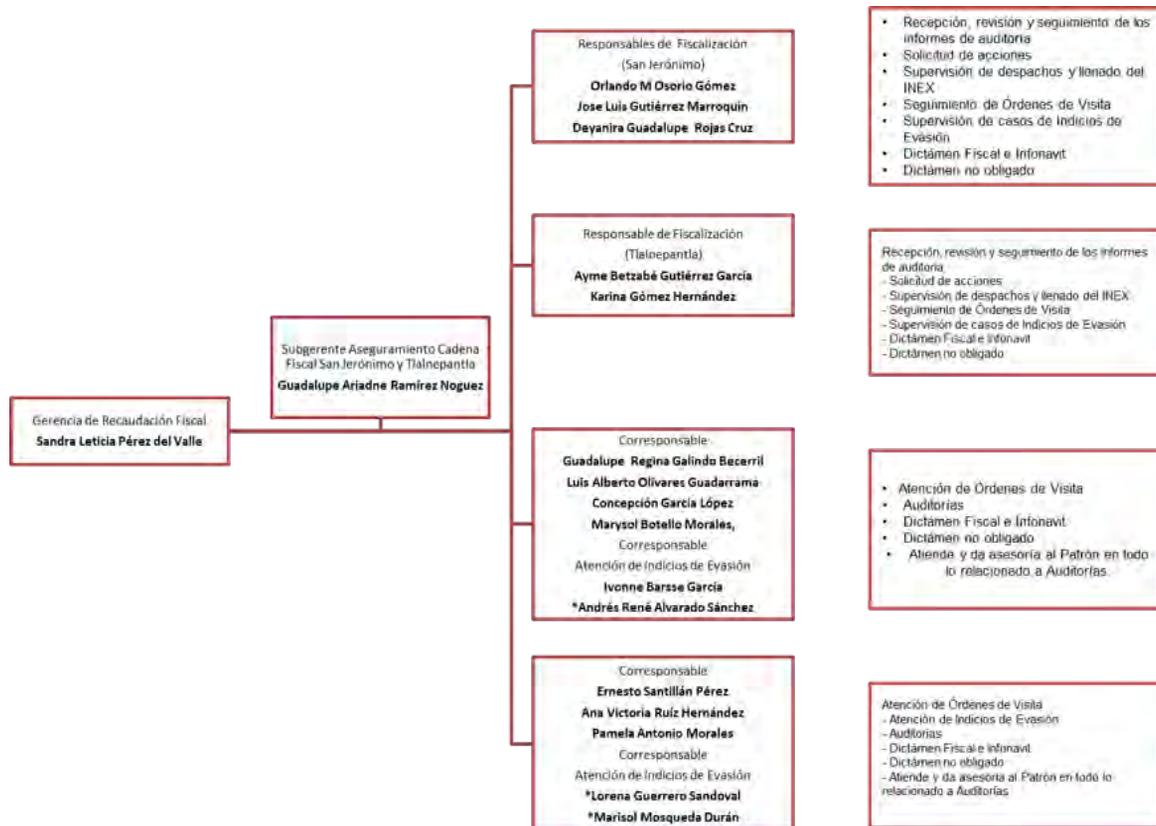
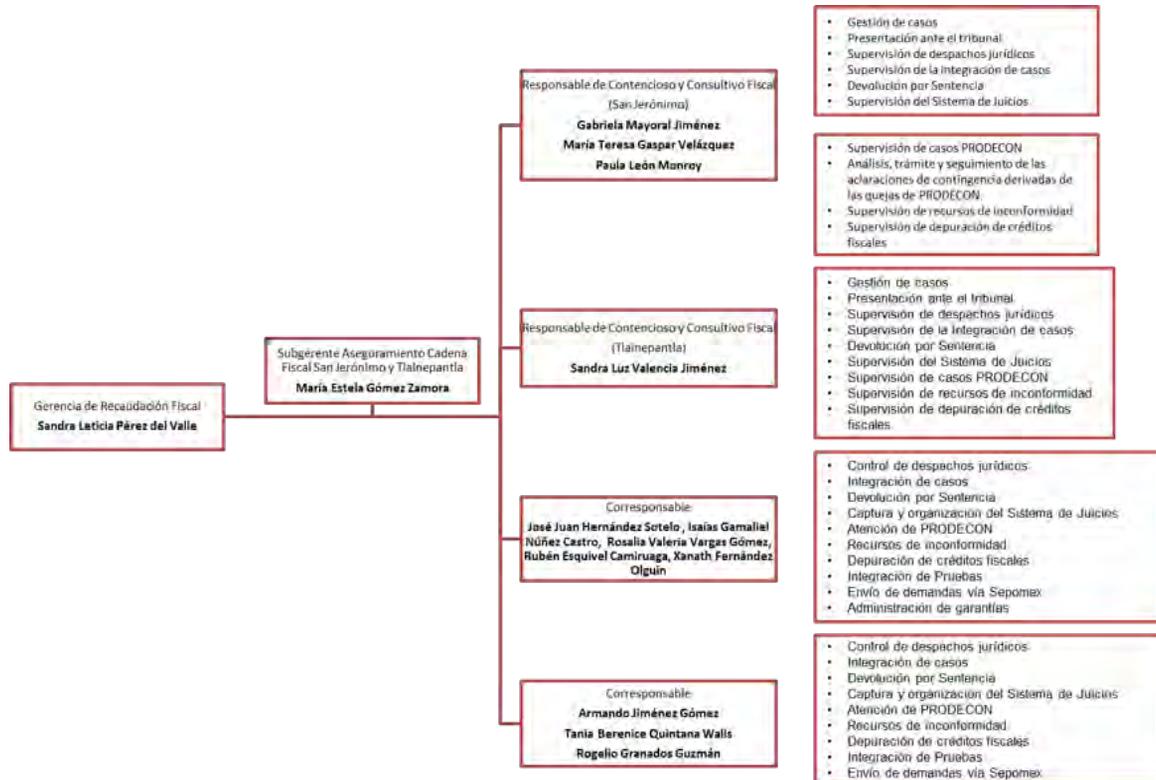
- Revisar periódicamente la Gaceta del Gobierno para identificar asuntos de interés en materia legal.
- Gestionar la administración y control de los poderes de los funcionarios de la Delegación y externos, revocando y otorgando los mismos, bajo los procedimientos Institucionales establecidos.

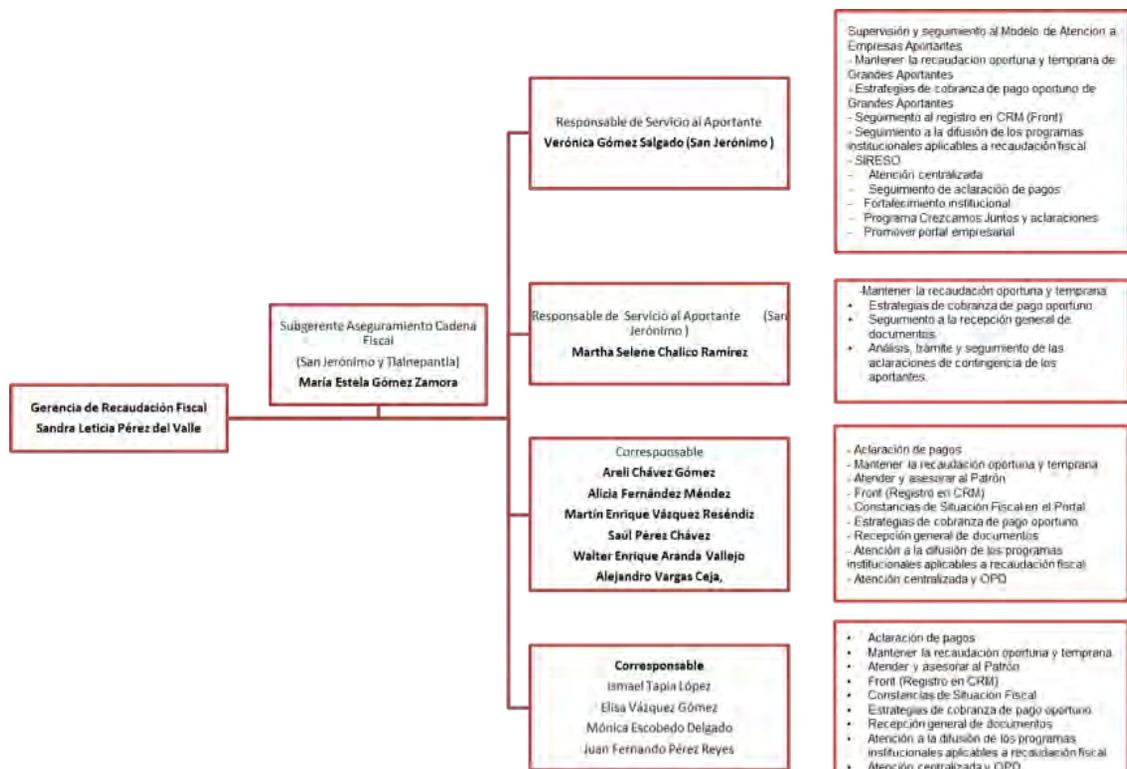
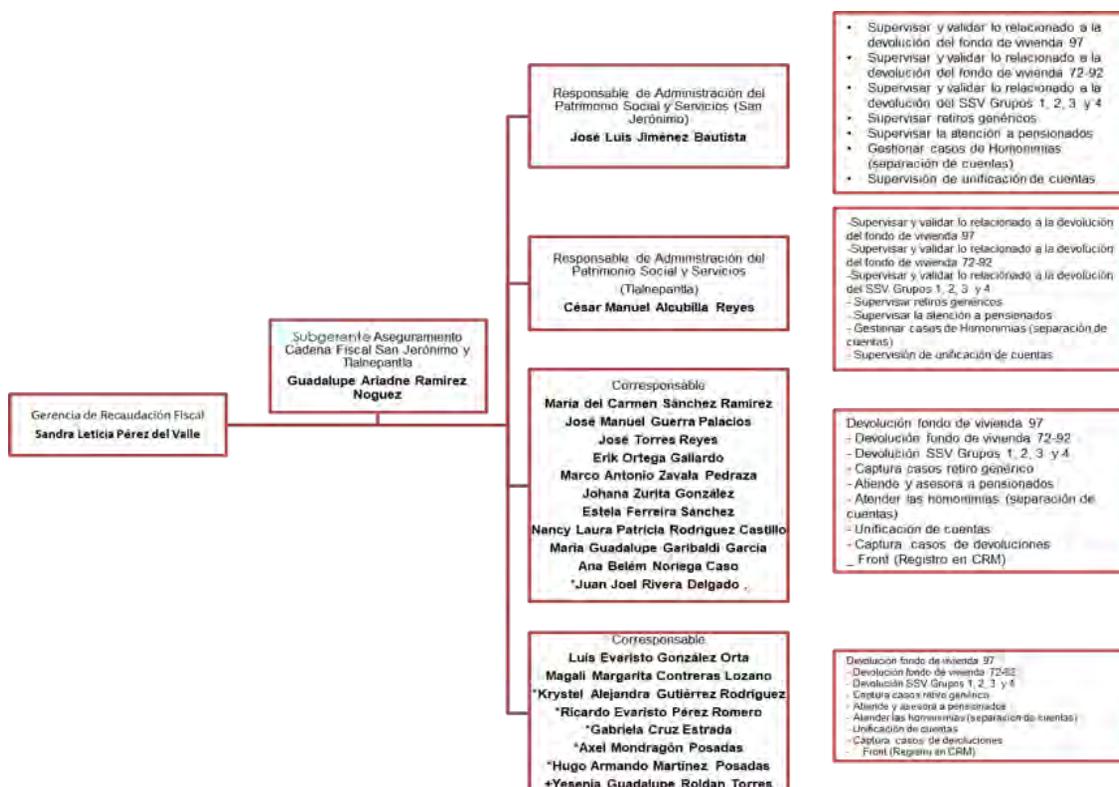
Atención de derechohabientes

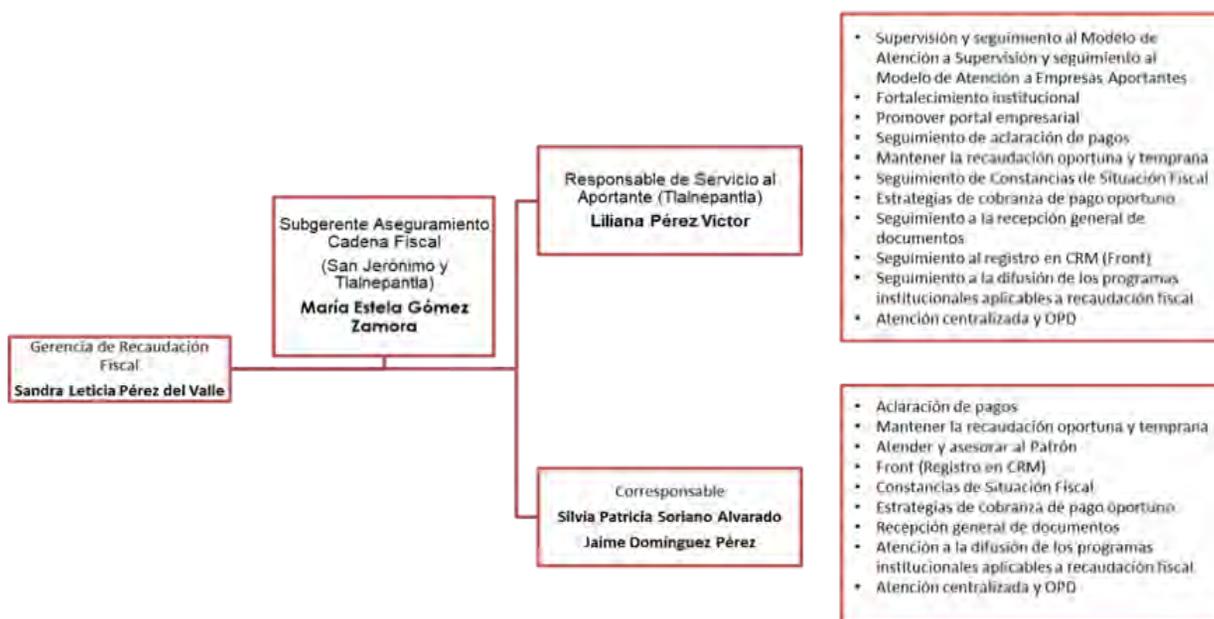
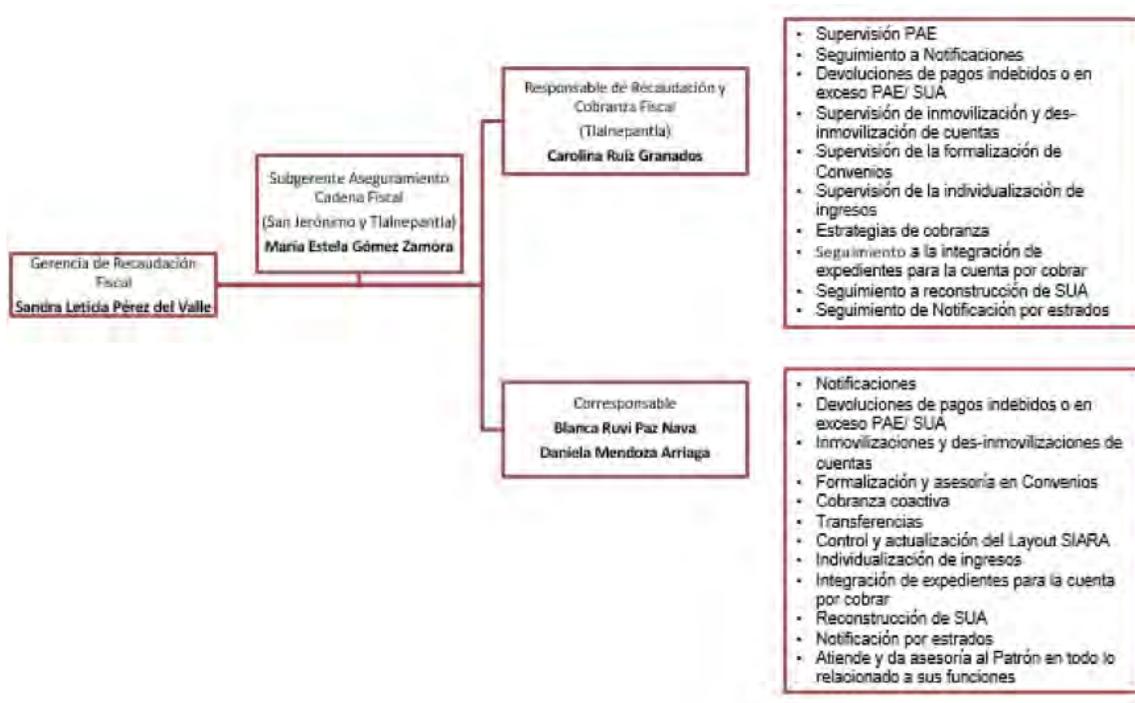
- Atender a los derechohabientes que realicen trámites concernientes a las atribuciones de esta gerencia jurídica.

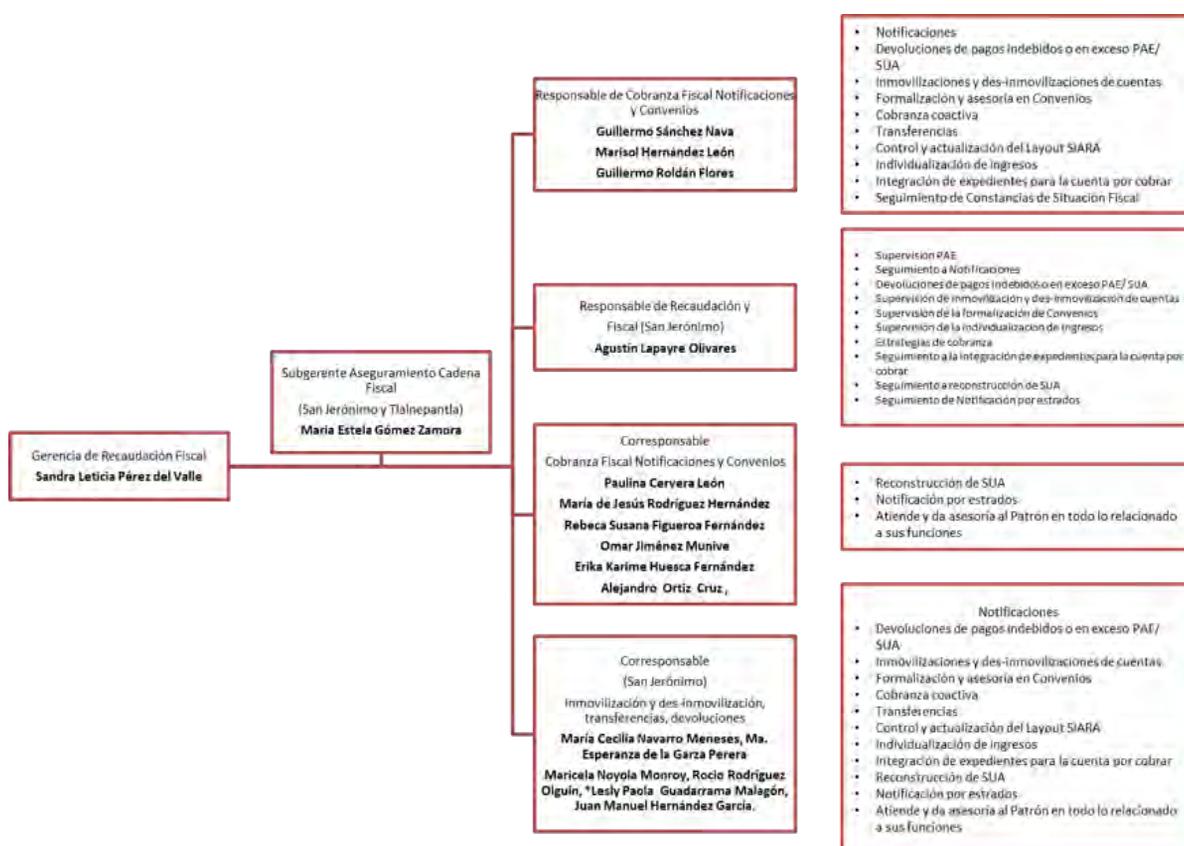
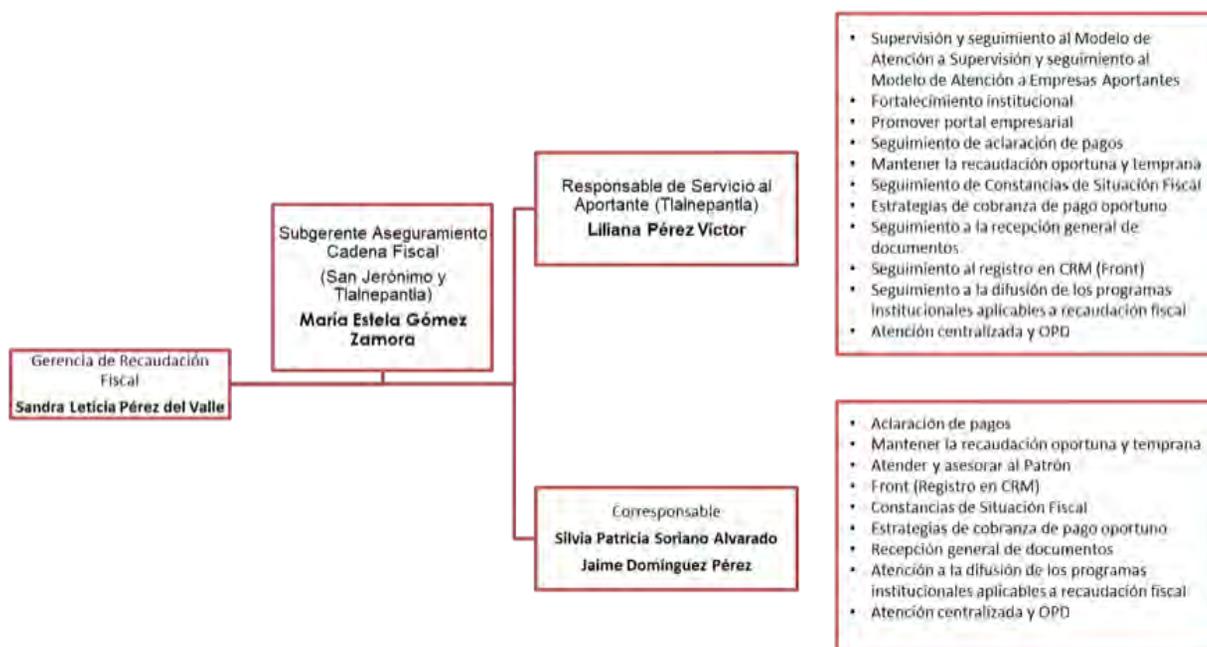
5.2.8 Organigrama Gerencia de Recaudación Fiscal







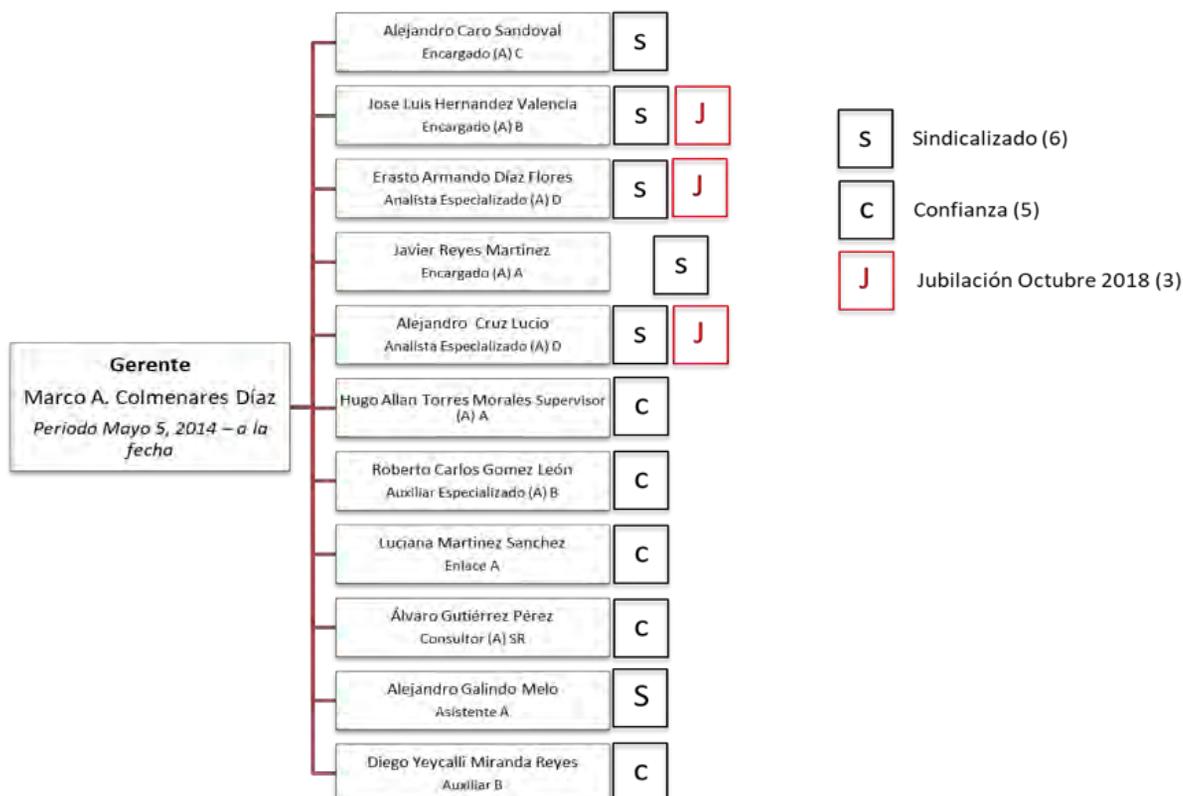




5.2.8.1 Gerencia de Recaudación Fiscal / Accesos a Sistemas

Nombre del sistema	Breve descripción de uso	Finalidad de uso del sistema	Usuarios frecuentes	Dueño del proceso
TRM	Consulta de Patrones y Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta x Cobrar Bimestral Movimientos Afiliatorios Trabajadores acreditados Marcas de Empresas 	R.F.	Coordinación General de Recaudación Fiscal
CRM	Gestor de actividades	<ul style="list-style-type: none"> Trámite de aclaraciones Consulta empresarial Actualización de datos 	R.F.	Coordinación General de Recaudación Fiscal
ADAI	Gestor de actividades	<ul style="list-style-type: none"> Trámite de Devoluciones en exceso de amortizaciones Tramite de Pago DSSV 	R.F. Crédito	Coordinación General de Recaudación Fiscal
SACI	Consulta de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Historial laboral Marcas de Crédito Pagos Consulta de Saldo 	R.F.	Coordinación General de Recaudación Fiscal
SIARA	Enlace con la CNBV	<ul style="list-style-type: none"> Envío de solicitudes de Inmovilización de deposito Envío de solicitudes de Des inmovilización de deposito Transferencia de Fondos 	R.F.	Coordinación General de Recaudación Fiscal
WF	Gestor de actividades	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes operativas en cada Proceso Promover el cumplimiento total del modelo de operación por proceso. 	GRF MOP	Coordinación General de Recaudación Fiscal

5.2.9 Organigrama Gerencia Técnica

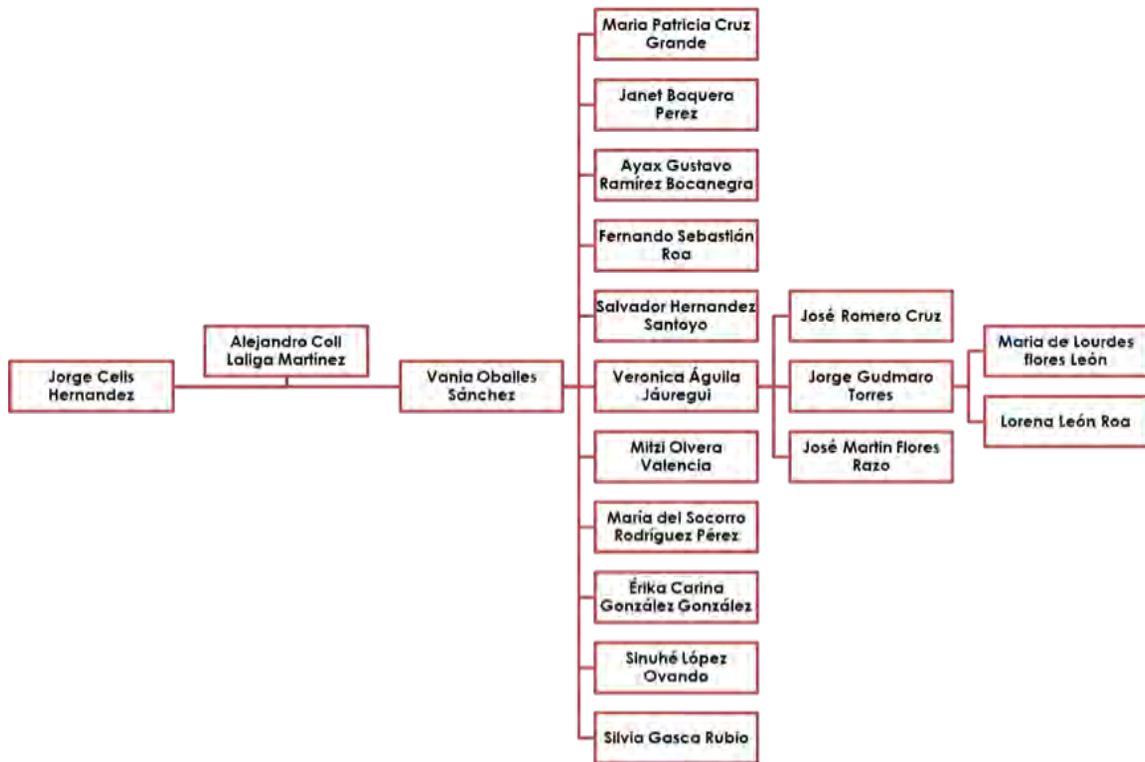


Gerente Técnico				
<p>LEE CON INFONAVIT</p> <ul style="list-style-type: none"> Salas de Lectura Bibliotecas Familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> Hipoteca con Servicios Conservación Atención a Siniestros Naturales 	<ul style="list-style-type: none"> Valor Patrimonial de la Vivienda Atención a Conjuntos con problema Ecotecnologías Avalúos 	<ul style="list-style-type: none"> Atención a Quejas 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 71 Art. 72 Art. 73
Jose Luis Hernandez Valencia Encargado (A) B	Jose Luis Hernandez Valencia Encargado (A) B	Alejandro Caro Sandoval Encargado (A) C	Erasto Armando Díaz Flores Analista Especializado (A) D	Jose Luis Hernandez Valencia Encargado (A) B
Hugo Allan Torres Morales Supervisor (A) A	Hugo Allan Torres Morales Supervisor (A) A	Luciana Martínez Sanchez Enlace A	Alejandro Caro Sandoval Encargado (A) C	Roberto Carlos Gomez León Auxiliar Especializado (A) B
Álvaro Gutiérrez Pérez Consultor (A) SR	Erasto Armando Díaz Flores Analista Especializado (A) D	Alejandro Galindo Melo Asistente A	Alejandro Cruz Lucio Analista Especializado (A) D	Alejandro Galindo Melo Asistente A
Alejandro Galindo Melo Asistente A		Diego Yeycalli Miranda Reyes Auxiliar B		
		Javier Reyes Martínez Encargado (A) A		
		Roberto Carlos Gomez León Auxiliar Especializado (A) B		

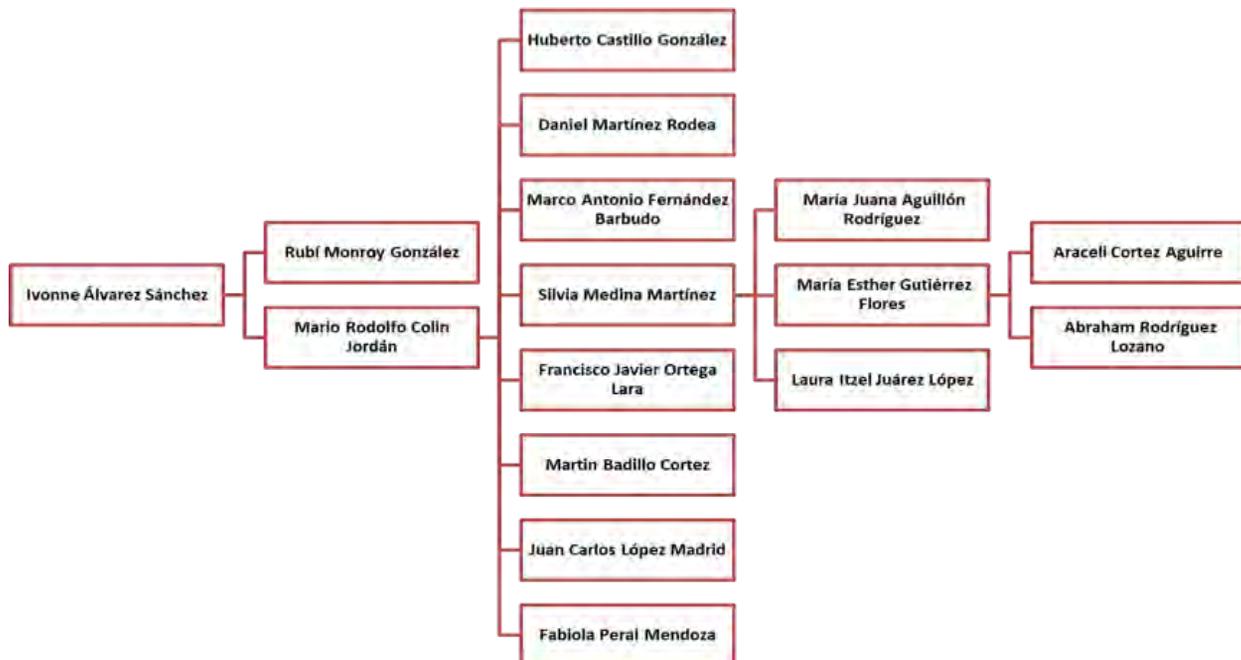
5.2.10 Titulares de los CESI

Delegación	Cesi	Nombramiento - Cargo	Nombre	e - mail	Total de personal front	Total personal back
DRMVM	Barranca	Gerente	Jorge Octavio Celis Hernández	icelis@infonavit.org.mx	12	3
		Responsable del Servicio	Alejandro Coll	-	-	-
DRMVM	CTM	Gerente	Ivonne Álvarez Sánchez	isanchez@infonavit.org.mx	10	4
		Responsable del Servicio	Rubi Monroy	-	-	-
DRMVM	Vallejo	Gerente	Arana Menendez Marcelo	aranam@infonavit.org.mx	9	4
		Responsable del Servicio	Sandra López Guido	-	-	-
DRMVM	Cuautitlán	Gerente en delegación A (Gerente de CESI)	Guillermo Cruz Cerpa	jadis007@infonavit.org.mx	9	3
		Responsable de Servicio	Norma Lilia Velazquez	-	-	-
DRMVM	Ermita	Gerente en delegación A (Gerente de CESI)	Claudia Susana Jaime Bosch	cjaime@infonavit.org.mx	10	7
DRMVM	La Viga	Gerente en delegación A (Gerente de CESI)	Nayelli Janeth Hernández Murillo (Incapacidad) Encargado Enrique Castillo Olivares	nhernandezm@infonavit.org.mx	12	3
		Responsable del Servicio	José Elías López Ortega	-	-	-
DRMVM	Tlalnepantla	Gerente en delegación A (Gerente de CESI)	Luis German Sahagun Guadarrama	gsahagun@infonavit.org.mx	13	7
		Responsable del Servicio	Pedro Martínez Puente y Mari Julia Ruiz Carbó	-	-	-

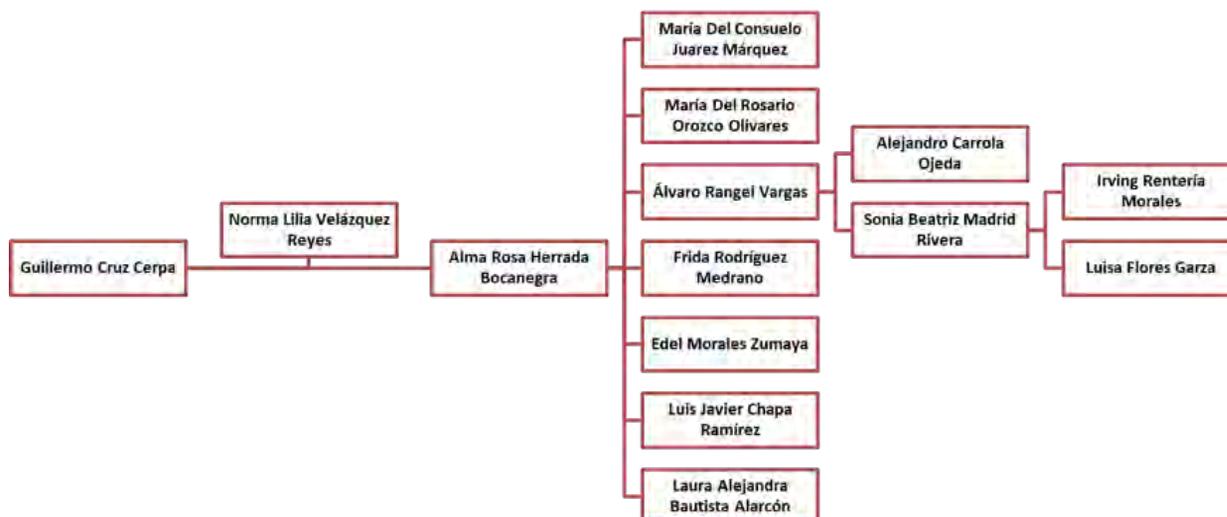
5.2.10.1 Organigrama CESI Barranca del Muerto



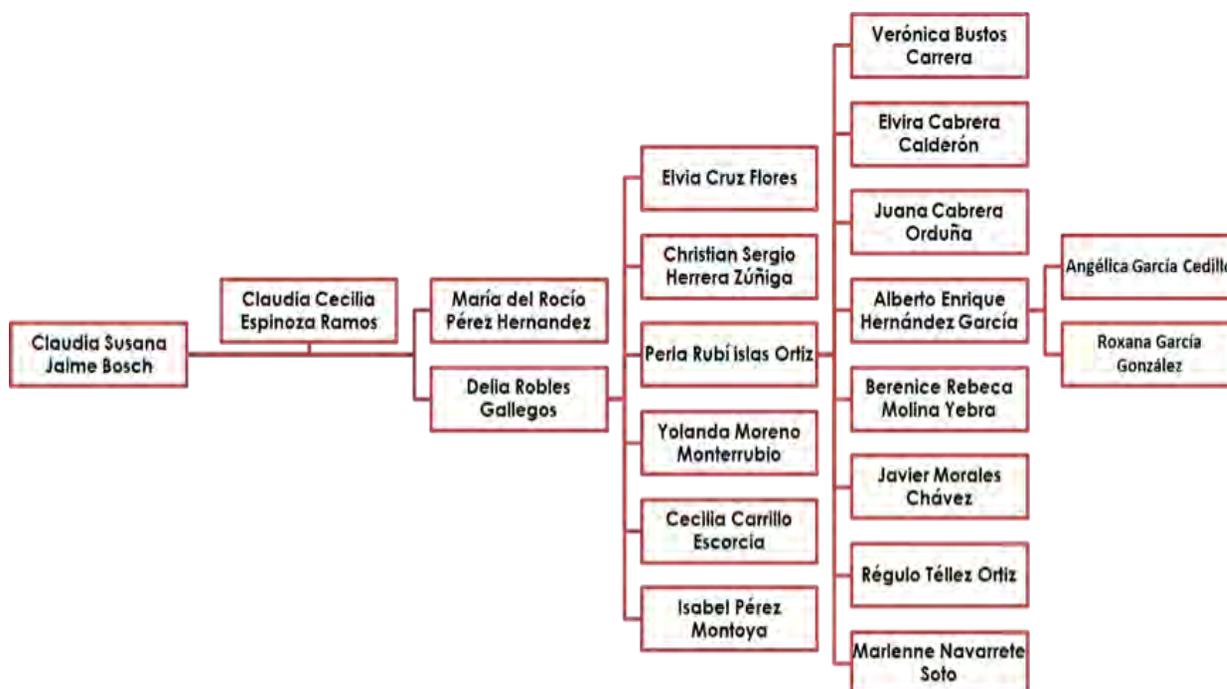
5.2.10.2 Organigrama CESI CTM



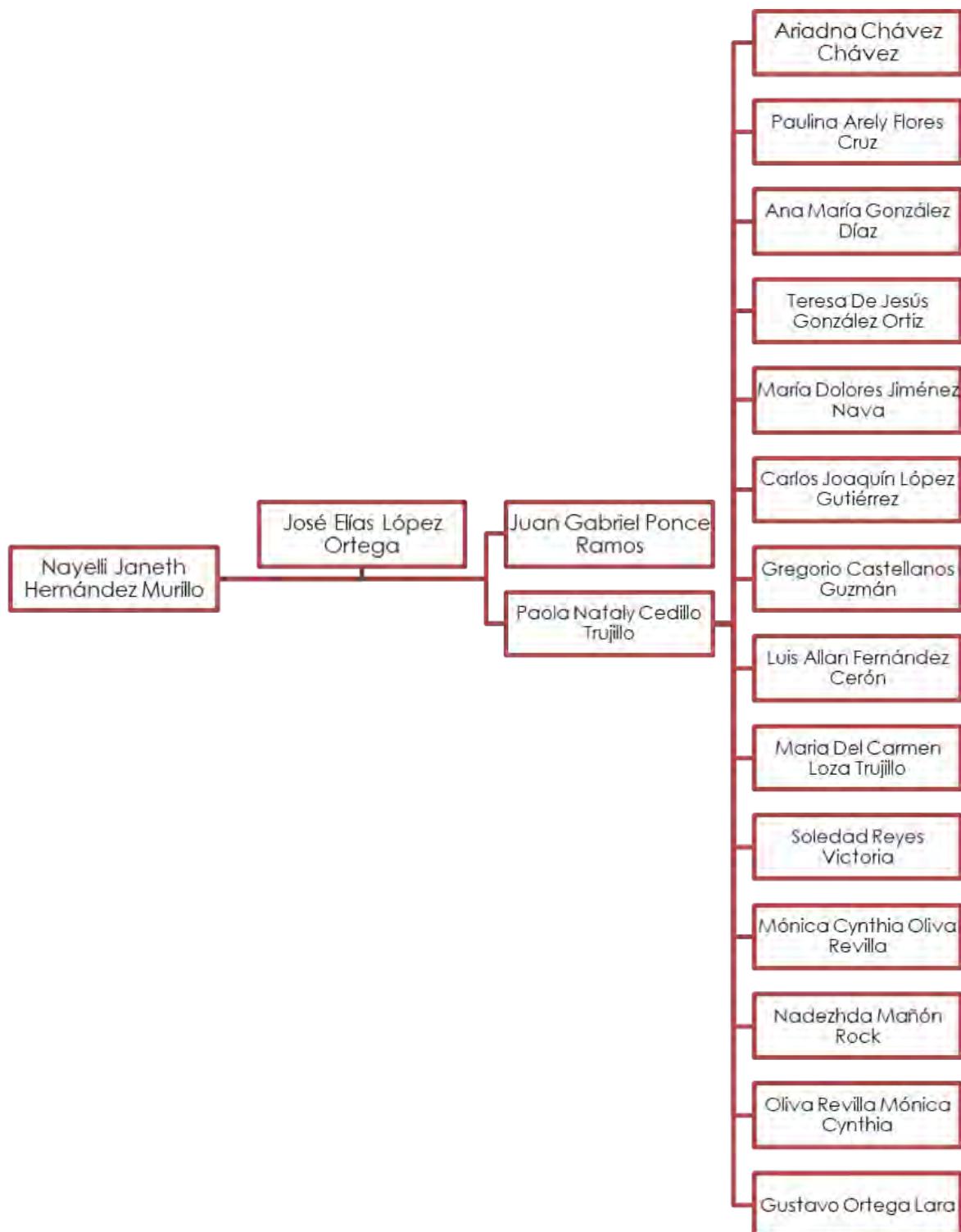
5.2.10.3 Organigrama CESI Cuautitlán Izcalli



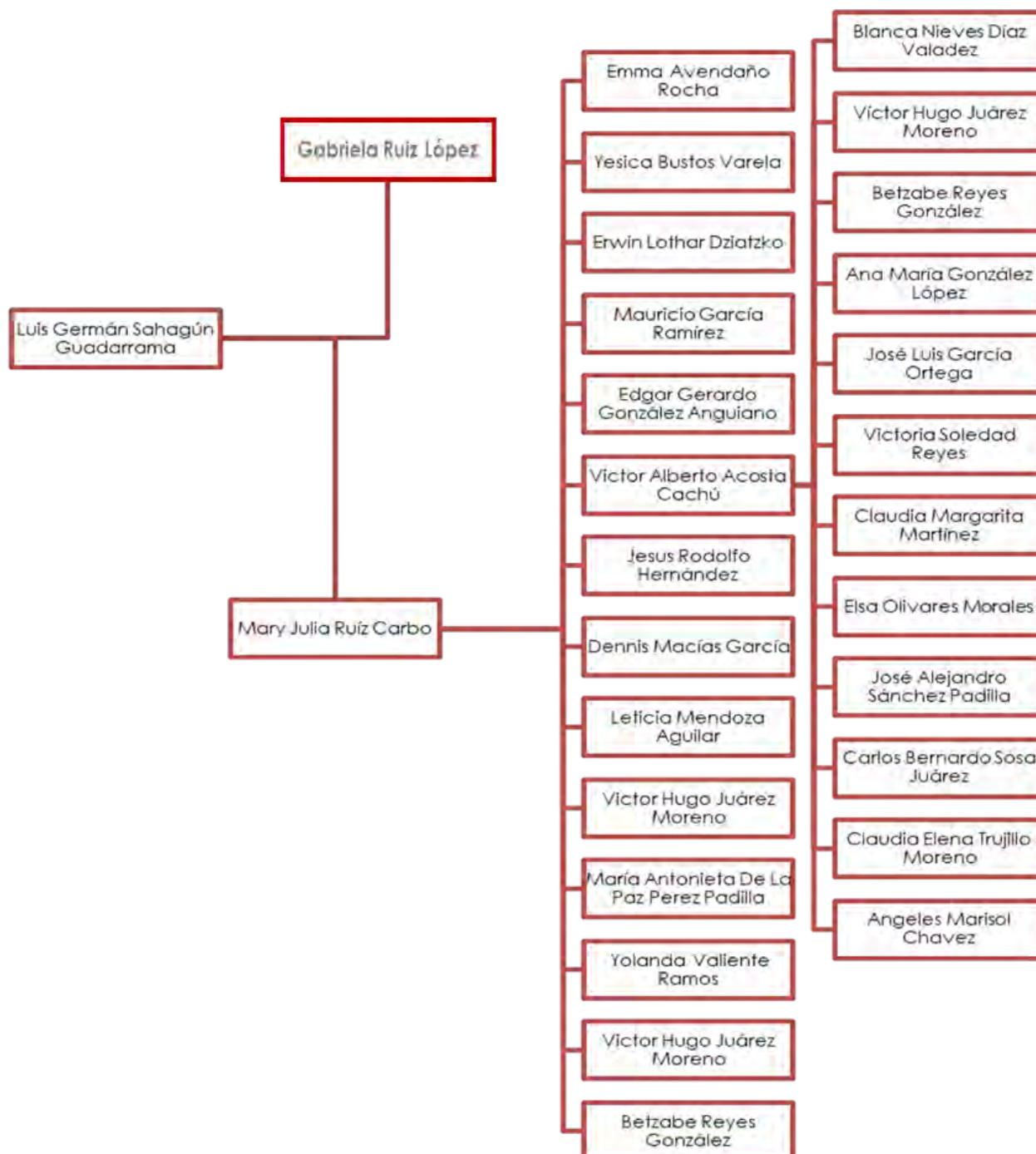
5.2.10.4 Organigrama CESI Ermita



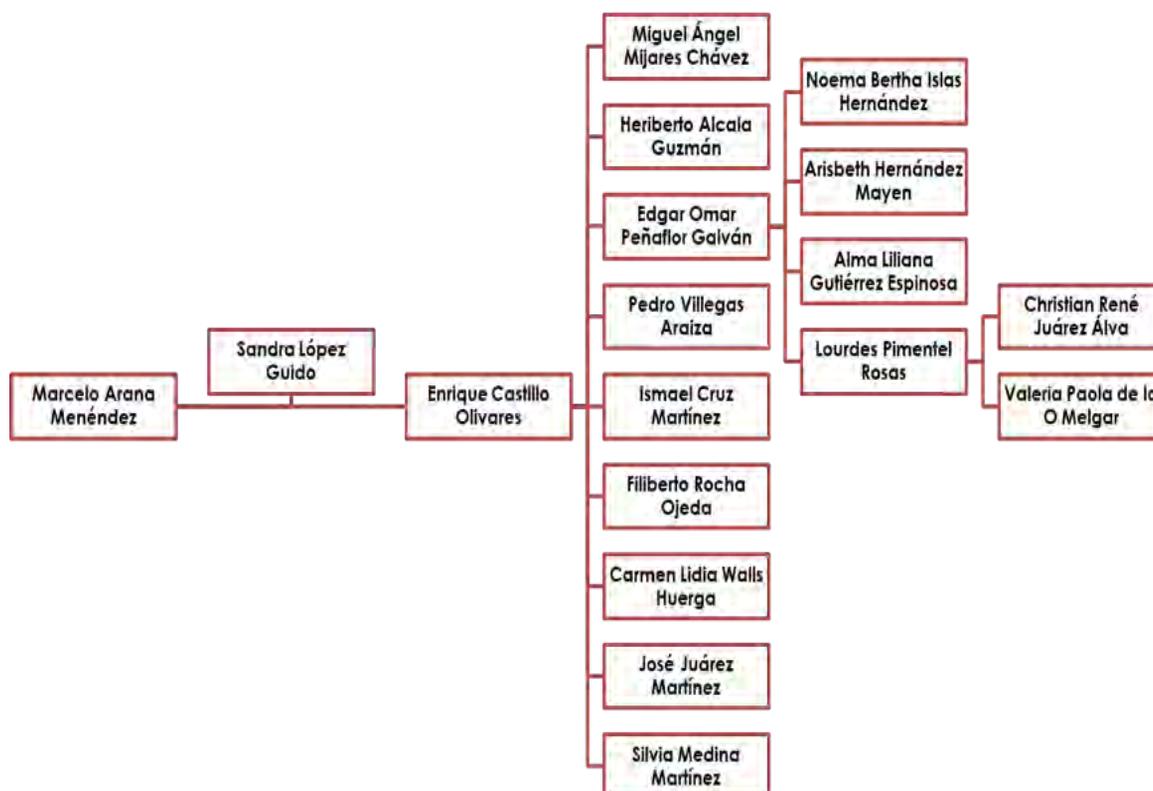
5.2.10.5 Organigrama CESI La Viga



5.2.10.6 Organigrama CESI Tlalnepantla



5.2.10.7 Organigrama CESI Vallejo



5.3 Evaluación anual de la Delegación Regional Metropolitana

Se muestra el puntaje alcanzado en los años 2015 a 2017

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Evaluación Anual (Puntos)			98	85	93

5.4 Resultados del Crédito Hipotecario registrado por los CESI en el periodo

2013 - 2018

AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
TLALNEPANTLA/CUAUTILAN	20,743	18,849	17,865	17,192	18,768	8,585	102,002
LA VIGA	4,231	4,079	3,476	3,527	3,882	1,539	20,734
BARRANCA	2,969	3,125	4,453	5,301	6,162	1,383	23,393
VALLEJO	3,709	3,178	3,012	2,904	3,984	2,216	19,003
ERMITA	1,568	1,109	1,298	1,505	2,285	1,025	8,790
CTM	913	921	1,239	1,392	1,493	521	6,479
TOTAL	34,133	31,261	31,343	31,821	36,574	15,269	180,401

5.4.1 Porcentaje en resultados de servicios prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2013

Metropolitana						Barranca del Muerto					
	Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	99.1%	86.1%	95.4%	83.2%	94.4%	Enero	100.0%	90.1%	90.8%	82.1%	94.3%
Febrero	97.2%	81.7%	99.1%	83.2%	94.2%	Febrero	97.7%	85.9%	100.0%	82.1%	95.3%
Marzo	82.6%	85.4%	98.1%	83.2%	90.8%	Marzo	93.3%	85.6%	97.8%	82.1%	93.9%
Abril	90.9%	82.9%	97.2%	83.2%	92.4%	Abril	76.0%	85.0%	99.1%	82.1%	89.6%
Mayo	96.2%	80.9%	96.4%	83.2%	93.4%	Mayo	97.5%	80.1%	98.7%	82.1%	94.4%
Junio	98.2%	81.0%	95.1%	83.2%	93.6%	Junio	100.0%	83.1%	95.8%	82.1%	94.8%
Julio	97.0%	83.6%	94.4%	97.5%	95.7%	Julio	94.8%	85.2%	96.2%	98.2%	95.9%
Agosto	98.2%	82.1%	94.6%	97.6%	95.9%	Agosto	98.9%	80.9%	98.0%	97.9%	96.7%
Septiembre	93.2%	81.6%	96.6%	97.5%	94.8%	Septiembre	99.8%	78.1%	97.7%	98.1%	96.3%
Octubre	91.3%	81.8%	96.0%	97.3%	94.2%	Octubre	94.6%	80.7%	95.2%	98.3%	95.2%
Noviembre	80.9%	83.5%	93.9%	97.3%	91.5%	Noviembre	81.6%	80.6%	96.6%	98.0%	92.2%
Diciembre	82.3%	81.0%	96.1%	98.0%	92.2%	Diciembre	85.8%	80.1%	95.9%	99.7%	93.2%

Tlalneantla						Vallejo					
	Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	94.2%	90.8%	95.4%	81.4%	92.5%	Enero	100.0%	92.0%	96.9%	84.0%	95.0%
Febrero	87.1%	87.2%	97.6%	81.4%	90.8%	Febrero	97.6%	81.7%	96.9%	84.0%	94.5%
Marzo	83.0%	91.6%	97.0%	81.4%	90.2%	Marzo	59.0%	78.5%	96.9%	84.0%	84.6%
Abril	86.8%	87.2%	97.7%	81.4%	90.6%	Abril	100.0%	81.5%	96.9%	84.0%	95.1%
Mayo	79.6%	78.4%	97.7%	81.4%	88.1%	Mayo	100.0%	84.0%	96.9%	84.0%	95.3%
Junio	93.5%	77.9%	97.7%	81.4%	91.5%	Junio	100.0%	82.5%	96.9%	84.0%	94.8%
Julio	86.0%	85.8%	96.8%	96.3%	93.6%	Julio	100.0%	89.5%	99.1%	98.7%	98.4%
Agosto	90.6%	82.6%	97.2%	97.2%	94.4%	Agosto	100.0%	89.8%	98.5%	98.9%	98.5%
Septiembre	53.1%	84.5%	92.2%	95.0%	84.0%	Septiembre	100.0%	81.8%	96.4%	97.9%	97.1%
Octubre	57.9%	85.7%	91.3%	94.7%	85.0%	Octubre	100.0%	84.9%	97.6%	97.4%	97.6%
Noviembre	35.6%	90.3%	94.3%	97.0%	78.9%	Noviembre	100.0%	88.1%	97.9%	96.5%	97.8%
Diciembre	52.7%	88.1%	91.6%	96.0%	84.1%	Diciembre	100.0%	88.1%	97.6%	97.8%	48.7%

La Viga						CTM					
	Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	99.4%	79.6%	100.0%	95.2%	94.9%	Enero	100.0%	75.9%	96.8%	93.3%	95.5%
Febrero	97.7%	72.6%	100.0%	97.9%	94.2%	Febrero	100.0%	73.9%	96.8%	93.3%	95.6%
Marzo	70.4%	78.6%	100.0%	98.1%	87.3%	Marzo	81.7%	86.4%	96.8%	93.3%	91.9%
Abril	94.7%	79.9%	100.0%	98.3%	92.6%	Abril	78.5%	79.0%	96.8%	93.3%	90.4%
Mayo	100.0%	75.6%	100.0%	98.0%	93.1%	Mayo	96.1%	79.5%	96.8%	93.3%	94.4%
Junio	96.7%	74.5%	100.0%	99.7%	91.5%	Junio	98.7%	76.3%	96.8%	93.3%	95.0%
Julio	98.7%	79.2%	96.4%	95.3%	91.6%	Julio	100.0%	74.5%	95.5%	97.7%	95.9%
Agosto	100.0%	77.7%	97.9%	97.4%	92.8%	Agosto	100.0%	75.2%	96.1%	96.3%	95.7%
Septiembre	100.0%	78.3%	97.0%	97.9%	95.0%	Septiembre	100.0%	73.2%	94.8%	96.8%	95.3%
Octubre	98.8%	75.3%	96.4%	97.7%	95.1%	Octubre	100.0%	67.8%	93.5%	96.2%	94.2%
Noviembre	84.5%	76.7%	96.9%	97.1%	92.3%	Noviembre	81.1%	66.7%	95.9%	95.9%	89.3%
Diciembre	92.4%	69.1%	98.8%	98.3%	93.7%	Diciembre	100.0%	66.9%	97.0%	95.9%	93.2%

Ermita						Cuautitlán					
	Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Eficiencia	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	100.0%	82.7%	96.7%	75.8%	93.4%	Enero	100.0%	88.7%	99.1%	80.2%	95.5%
Febrero	90.9%	76.1%	96.7%	75.8%	93.1%	Febrero	100.0%	88.0%	99.1%	80.2%	95.7%
Marzo	100.0%	78.1%	96.7%	75.8%	90.8%	Marzo	100.0%	92.2%	99.1%	80.2%	96.1%
Abril	100.0%	75.8%	96.7%	75.8%	92.6%	Abril	100.0%	87.5%	99.1%	80.2%	95.5%
Mayo	100.0%	80.4%	96.7%	75.8%	93.0%	Mayo	100.0%	85.2%	99.1%	80.2%	95.2%
Junio	98.3%	82.7%	96.7%	75.8%	92.5%	Junio	100.0%	87.4%	99.1%	80.2%	95.5%
Julio	99.8%	78.1%	96.1%	97.5%	95.7%	Julio	100.0%	86.9%	99.0%	98.6%	98.2%
Agosto	97.7%	78.1%	96.7%	96.1%	95.7%	Agosto	100.0%	86.9%	99.3%	99.0%	98.2%
Septiembre	99.4%	81.6%	96.4%	96.5%	96.7%	Septiembre	100.0%	89.0%	99.3%	99.4%	98.7%
Octubre	88.7%	79.7%	96.0%	96.2%	92.4%	Octubre	99.0%	86.9%	99.8%	99.8%	98.4%
Noviembre	84.5%	78.1%	96.3%	97.2%	92.0%	Noviembre	99.0%	88.3%	99.6%	99.4%	98.2%
Diciembre	72.6%	80.1%	98.2%	98.1%	90.0%	Diciembre	72.7%	80.8%	99.4%	99.1%	90.6%

5.4.2 Porcentaje en resultados de servicios prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2014

Metropolitana					Barranca del Muerto				
	Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	84.1%	96.7%	97.5%	92.9%	Enero	65.9%	99.5%	98.6%	86.1%
Febrero	81.1%	96.1%	97.1%	91.9%	Febrero	88.2%	97.3%	99.1%	92.8%
Marzo	80.0%	92.7%	89.1%	88.0%	Marzo	87.6%	93.7%	91.6%	89.6%
Abril	75.3%	90.4%	86.3%	86.1%	Abril	69.3%	92.1%	89.2%	84.2%
Mayo	82.2%	91.7%	95.9%	88.4%	Mayo	80.5%	N. A.	N. A.	41.3%
Junio	86.8%	92.2%	96.4%	91.0%	Junio	75.1%	N. A.	N. A.	39.0%
Julio	85.7%	92.2%	96.1%	90.7%	Julio	77.6%	93.5%	97.9%	88.7%
Agosto	82.8%	93.0%	95.9%	89.7%	Agosto	73.6%	98.0%	98.2%	88.4%
Septiembre	90.9%	93.1%	96.1%	90.7%	Septiembre	82.2%	94.5%	97.1%	88.1%
Octubre	87.6%	94.3%	97.4%	91.4%	Octubre	68.0%	99.1%	99.2%	86.8%
Noviembre	82.1%	93.7%	96.2%	87.6%	Noviembre	70.3%	N. A.	N. A.	38.2%
Diciembre	77.7%	90.8%	94.7%	89.2%	Diciembre	67.2%	N. A.	N. A.	40.2%

Tlalnepantla					CTM				
	Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	83.0%	93.5%	95.0%	91.8%	Enero	98.9%	96.2%	95.9%	97.4%
Febrero	69.3%	92.1%	92.7%	87.1%	Febrero	80.1%	95.4%	96.4%	91.8%
Marzo	75.3%	94.4%	90.1%	87.2%	Marzo	82.0%	92.2%	87.6%	90.1%
Abril	62.8%	89.8%	90.6%	83.8%	Abril	79.3%	88.6%	85.7%	87.4%
Mayo	69.9%	97.4%	97.0%	82.6%	Mayo	87.2%	90.4%	94.8%	92.3%
Junio	75.0%	92.3%	95.2%	83.7%	Junio	94.6%	87.8%	94.7%	95.0%
Julio	75.3%	91.8%	96.4%	84.3%	Julio	82.8%	88.4%	93.9%	91.5%
Agosto	78.4%	81.4%	91.8%	82.0%	Agosto	87.2%	89.6%	94.8%	93.2%
Septiembre	87.7%	82.7%	92.7%	80.7%	Septiembre	95.2%	88.2%	95.8%	95.5%
Octubre	85.2%	92.0%	97.9%	86.9%	Octubre	93.7%	90.8%	97.3%	95.8%
Noviembre	77.3%	96.7%	98.6%	79.0%	Noviembre	87.5%	92.0%	95.0%	93.7%
Diciembre	67.7%	N. A.	N. A.	33.4%	Diciembre	94.5%	89.1%	95.8%	95.5%

Cuautitlán					Vallejo				
	Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	73.4%	99.5%	98.7%	90.5%	Enero	95.3%	98.9%	99.5%	98.1%
Febrero	74.7%	99.7%	99.7%	91.6%	Febrero	99.7%	98.4%	98.8%	99.2%
Marzo	78.5%	100.0%	78.9%	89.8%	Marzo	99.9%	94.6%	95.3%	97.2%
Abril	82.5%	N. A.	N. A.	44.2%	Abril	97.5%	96.1%	97.5%	97.5%
Mayo	77.9%	N. A.	N. A.	42.0%	Mayo	99.9%	96.5%	97.9%	98.3%
Junio	85.8%	99.0%	99.5%	95.5%	Junio	98.2%	96.9%	98.7%	98.4%
Julio	83.2%	98.0%	96.2%	93.2%	Julio	100.0%	97.3%	98.5%	98.6%
Agosto	86.8%	99.3%	95.9%	93.7%	Agosto	100.0%	99.5%	99.4%	99.4%
Septiembre	92.4%	99.5%	98.3%	97.0%	Septiembre	99.3%	99.7%	99.3%	99.4%
Octubre	91.0%	99.9%	100.0%	97.3%	Octubre	98.9%	99.7%	99.7%	98.8%
Noviembre	72.5%	97.0%	100.0%	90.7%	Noviembre	99.8%	100.0%	99.7%	99.0%
Diciembre	71.1%	96.1%	98.6%	90.3%	Diciembre	92.0%	N. A.	N. A.	45.5%

La Viga					Ermita				
	Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen		Servicio	Calidad	Satisfacción	Volumen
Enero	84.0%	97.7%	96.5%	93.1%	Enero	88.0%	95.1%	97.7%	94.8%
Febrero	74.2%	96.2%	96.1%	88.8%	Febrero	81.6%	94.4%	96.2%	92.3%
Marzo	68.8%	90.7%	82.3%	77.6%	Marzo	77.8%	90.1%	88.6%	88.5%
Abril	52.6%	89.8%	75.6%	75.1%	Abril	83.5%	86.7%	80.1%	87.4%
Mayo	77.4%	89.8%	93.3%	84.2%	Mayo	82.5%	85.8%	94.8%	90.5%
Junio	89.5%	89.0%	93.8%	91.2%	Junio	89.5%	85.4%	94.5%	92.9%
Julio	90.0%	86.0%	92.9%	91.4%	Julio	90.9%	86.5%	94.7%	93.6%
Agosto	69.4%	90.1%	89.0%	84.9%	Agosto	84.2%	88.0%	94.9%	92.0%
Septiembre	83.5%	91.3%	91.1%	89.7%	Septiembre	96.0%	87.1%	93.8%	94.9%
Octubre	83.5%	88.9%	92.9%	89.5%	Octubre	92.9%	87.6%	94.0%	94.3%
Noviembre	85.6%	89.4%	92.9%	89.5%	Noviembre	81.4%	88.3%	93.4%	91.0%
Diciembre	73.4%	90.3%	93.8%	87.4%	Diciembre	77.7%	86.1%	89.4%	88.8%

5.4.3 Puntos y porcentaje alcanzado en la prestación de servicios, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2015 (primer semestre)

	Tiempo de Espera con Cita	Tiempo de Espera sin Cita	% de Atenciones	Productividad por Asesor	Avances Multitabuladas	Cumplimiento de lista del momento	Experiencia del Usuario	Puntuación TOTAL
Enero								
Banco del Mueble	12.35	52.67	97.3%	76.6%	10.0%	100.0%	94.4%	4
CTM	62.22	79.09	99.9%	57.1%	0.0%	100.0%	0.0%	1
Cuautlilán	4.66	11.3	99.8%	85.7%	0.0%	100.0%	90.3%	5
Ermita	3.81	7.77	97.9%	75.6%	75.0%	100.0%	95.4%	5
La Viga	2.64	11.03	100.0%	50.6%	100.0%	100.0%	93.1%	5
Tlaxtepanilla	9.47	84.21	100.0%	76.2%	0.0%	100.0%	94.2%	4
Vallejo	9.1	36.65	99.9%	88.6%	14.3%	100.0%	99.9%	4.5
Febrero								
Banco del Mueble	12.48	54.73	97.7%	73.8%	7.0%	100%	93.9%	4
CTM	2.84	3.93	99.1%	74.7%	70.0%	100%	93.4%	5
Cuautlilán	8.72	51.64	99.9%	73.3%	25.0%	100%	99.8%	4
Ermita	10.19	25.55	100.0%	75.9%	7.0%	100%	91.6%	5
La Viga	7.37	13.68	99.9%	66.6%	25.0%	100%	89.9%	5
Tlaxtepanilla	30.4	125.5	99.6%	58.9%	0.0%	100%	0.0%	2
Vallejo	1.99	5.75	89.4%	80.8%	92.0%	100%	92.9%	4
Marzo								
Banco del Mueble	3.12	5.12	98.8%	76.8%	78.0%	100%	92.7%	10.5
CTM	8.45	29.94	99.9%	74.6%	8.0%	100%	91.7%	10.5
Cuautlilán	7.22	14.02	99.9%	73.2%	25.0%	100%	90.3%	10.5
Ermita	2.28	9.79	95.3%	79.7%	73.0%	100%	93.2%	9.5
La Viga	11.87	47.51	98.3%	77.2%	33.0%	100%	93.9%	9
Tlaxtepanilla	11.37	52.10	99.9%	81.9%	17.0%	100%	98.0%	8.5
Vallejo	36.62	103.28	99.7%	57.6%	0.0%	100%	0.0%	4.5
Abril								
Banco del Mueble	3.10	5.77	99.0%	76.3%	71.5%	100%	92.5%	16.5
CTM	7.43	15.43	99.9%	74.8%	17.3%	100%	89.7%	16.5
Cuautlilán	2.33	11.21	96.1%	81.7%	83.5%	100%	91.7%	16
Ermita	7.89	29.99	99.9%	75.6%	7.8%	100%	90.6%	15
La Viga	11.19	46.59	99.8%	79.2%	17.3%	100%	98.5%	14
Tlaxtepanilla	11.94	46.44	98.6%	77.1%	24.0%	100%	93.1%	13.5
Vallejo	34.75	102.11	99.7%	57.8%	0.0%	100%	0.0%	6.5
Mayo								
Banco del Mueble	2.98	5.96	99.1%	82.0%	87.5%	100%	91.8%	29
CTM	2.65	10.23	96.9%	84.2%	97.5%	100%	91.0%	28
Cuautlilán	7.47	15.98	99.9%	79.6%	40.5%	100%	89.1%	26.5
Ermita	8.02	28.48	99.9%	75.1%	10.3%	100%	90.2%	24.5
La Viga	11.13	41.79	98.8%	79.2%	30.8%	100%	92.3%	23.5
Tlaxtepanilla	10.73	46.94	99.9%	77.6%	24.2%	100%	98.8%	22.5
Vallejo	31.27	98.06	99.7%	60.3%	0.0%	100%	17.5%	11
Junio								
Banco del Mueble	6.30	20.85	85.31%	58.33%	78.0%	100%	92.5%	10.0
CTM	2.49	3.03	86.70%	100.00%	8.0%	100%	89.7%	10.0
Cuautlilán	6.57	40.59	80.28%	100.00%	25.0%	100%	91.7%	9.0
Ermita	5.10	15.04	78.81%	57.14%	73.0%	100%	90.8%	9.5
La Viga	5.01	13.44	95.99%	100.00%	33.0%	100%	98.8%	10.0
Tlaxtepanilla	9.98	59.39	61.19%	14.29%	17.0%	100%	93.1%	7.0
Vallejo	2.58	4.65	87.01%	100.00%	0.0%	100%	0.0%	10.0

5.4.4 Puntos y porcentaje alcanzado en la prestación de servicios, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2015 (segundo semestre)

Unidad	% Llamas Atendidas	Puntos	Categoría	Espera con Cita	Puntos	Espera sin Cita	Puntos	Productividad por Asesor	Puntos	Multit. Habilidades	Fuente	Experiencia	Puntos	Cumplimiento de Buzas de Información	Disponibilidad de Nuevos Servicios	Evaluación de "Calidad y Encuentro" Vigentes	Evaluación del "Calidad y Encuentro"	Total de Puntos	Resultado de los puntos
Medio	Banco del Muerto	99.3%	0.5	2	4.49	1	18.51	85.7%	1	83.3%	1	87.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	CTM	99.9%	0.5	2	2.8	1	4.79	89.9%	1	100.0%	1	89.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Cuautlilán	100.0%	0.5	2	6.31	1	17.14	82.3%	1	100.0%	1	95.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Embal	99.9%	0.5	3	3.54	1	14.67	71.9%	1.5	100.0%	1	89.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9.5	95.0%
	La Vega	99.9%	0.5	3	4.63	1	15.09	94.3%	1	100.0%	1	86.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9	90.0%
	Itapepanilla	99.9%	0.5	3	6.78	1	22.14	63.5%	1	100.0%	1	84.0%	1	0.5	1.0	1.0	1.0	7	70.0%
	Vallejo	99.8%	0.5	2	2.09	1	7.74	93.0%	1	100.0%	1	87.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Banco del Muerto	99.6%	0.5	3	5.21	1	26.59	85.2%	1	75.0%	1	90.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9.5	95.0%
	CTM	99.9%	0.5	3	2.53	1	4.11	91.3%	1	100.0%	1	89.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Cuautlilán	99.9%	0.5	3	7.99	1	28.55	86.3%	1	100.0%	1	97.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9.5	95.0%
Embal	99.9%	0.5	3	4.52	1	18.85	80.2%	1	100.0%	1	90.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
La Vega	98.9%	0.5	3	6.75	1	38.3	86.0%	1	100.0%	1	87.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9	90.0%	
Itapepanilla	99.8%	0.5	2	5.17	1	30.98	72.4%	0.5	100.0%	1	84.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	8.5	85.0%	
Vallejo	99.4%	0.5	2	2.85	1	9.41	93.4%	1	100.0%	1	90.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
Quintana Roo	Banco del Muerto	98.3%	0.5	3	4.36	1	16.79	89.1%	1	81.8%	1	92.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	CTM	99.9%	0.5	3	1.4	1	1.59	96.6%	1	100.0%	1	90.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Cuautlilán	100.0%	0.5	3	5.25	1	18.87	81.3%	1	100.0%	1	97.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Embal	100.0%	0.5	3	3.13	1	7.79	83.9%	1	100.0%	1	89.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	La Vega	99.7%	0.5	3	5.19	1	15.25	86.6%	1	100.0%	1	88.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Itapepanilla	100.0%	0.5	2	6.74	1	36.89	81.7%	1	100.0%	1	85.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9.5	95.0%
	Vallejo	99.9%	0.5	2	1.57	1	4.92	91.9%	1	100.0%	1	89.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Banco del Muerto	100.0%	0.5	3	4.33	1	17.02	87.3%	1	90.0%	1	92.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	CTM	99.8%	0.5	2	0.85	1	1.33	98.2%	1	100.0%	1	90.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Cuautlilán	100.0%	0.5	2	4.66	1	14.5	82.6%	1	100.0%	1	93.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
Embal	100.0%	0.5	3	1.98	1	5.52	86.8%	1	100.0%	1	89.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
La Vega	99.9%	0.5	3	4.42	1	11.21	86.4%	1	100.0%	1	86.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
Itapepanilla	99.9%	0.5	2	7.8	1	43.05	88.6%	1	100.0%	1	87.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9	90.0%	
Vallejo	99.9%	0.5	2	1.98	1	2.79	95.3%	1	100.0%	1	88.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
Yucatán	Banco del Muerto	100.0%	0.5	3	4.54	1	27.11	84.2%	1	80.0%	1	92.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9.5	95.0%
	CTM	100.0%	0.5	3	1.23	1	1.65	92.6%	1	100.0%	1	89.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Cuautlilán	100.0%	0.5	3	6.17	1	16.99	87.9%	1	100.0%	1	98.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Embal	100.0%	0.5	3	1.91	1	5.43	88.8%	1	100.0%	1	89.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	La Vega	99.7%	0.5	3	3.81	1	13.63	87.6%	1	100.0%	1	86.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Itapepanilla	99.9%	0.5	2	14.77	1	43.85	83.6%	1	100.0%	1	87.8%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9	90.0%
	Vallejo	100.0%	0.5	2	2.02	1	5.09	91.8%	1	100.0%	1	89.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Banco del Muerto	99.7%	0.5	3	5.49	1	18.34	82.0%	1	88.9%	0.5	91.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	9.5	95.0%
	CTM	99.9%	0.5	4	0.92	1	1.35	97.0%	1	100.0%	1	90.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
	Cuautlilán	100.0%	0.5	3	7.56	1	14.47	83.9%	1	100.0%	1	99.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%
Embal	100.0%	0.5	4	2.35	1	7.27	88.3%	1	100.0%	1	90.2%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
La Vega	99.6%	0.5	4	5.43	1	14.01	90.6%	1	100.0%	1	87.4%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
Itapepanilla	99.9%	0.5	2	8	1	29.41	85.5%	1	100.0%	1	89.6%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	
Vallejo	99.8%	0.5	2	2.99	1	8.88	90.8%	1	100.0%	1	90.0%	2	0.5	1.0	1.0	1.0	10	100.0%	



Resultados por debajo de un punto

5.4.5 Porcentaje en resultados de servicio prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2016 (primer semestre)

Ubicaciones Atendidas	Coligados	Espera con Cita	Puntos	Espera sin Cita	Puntos	Productividad por Mayor	Puntos	Multiplicador	Puntos	Experiencia	Puntos	Evaluación de Capacitación	Total de Puntos	Resultado de los puntos
Barancca del Nuevo														
Enero	3,356	4	7.55	2	44.57	84.0%	2	70.0%	2	92.0%	2	2	8	80.0%
Febrero	4,144	3	4.19	2	20.82	84.7%	2	70.0%	2	92.0%	2	2	8	80.0%
Marzo	3,651	3	7.73	2	32.05	84.0%	2	70.0%	2	90.0%	2	2	8	80.0%
Abril	3,957	3	6.89	2	27.88	82.1%	2	80.0%	2	91.4%	2	2	8	80.0%
Mayo	4,421	3	6.48	2	28.85	83.5%	2	87.5%	2	91.6%	2	2	8	80.0%
Junio	3,221	3	4.27	2	29.19	80.0%	2	100.0%	2	91.3%	2	2	10	100.0%
CTM														
Enero	2,466	2	1.75	2	2.37	82.5%	2	100.0%	2	90.2%	2	2	10	100.0%
Febrero	2,573	2	1.32	2	2.68	82.0%	2	100.0%	2	90.0%	2	2	10	100.0%
Marzo	2,576	2	1.57	2	4.14	83.8%	2	100.0%	2	89.8%	2	2	10	100.0%
Abril	3,132	2	2.22	2	4.84	81.9%	2	100.0%	2	90.8%	2	2	10	100.0%
Mayo	3,089	1,26	2.0	2,74	1.0	96.8%	2	100.0%	2	94.6%	2	2	10,00	100.0%
Junio	2,668	1,17	2.0	1,74	1.0	94.4%	2	100.0%	2	89.4%	2	2	10,00	100.0%
Concepción														
Enero	1,982	3	10.37	2	18.1	84.8%	2	100.0%	2	99.8%	2	2	10	100.0%
Febrero	2,173	3	9.04	2	19.82	83.2%	2	100.0%	2	99.6%	2	2	10	100.0%
Marzo	1,766	3	6.72	2	17.27	78.2%	2	100.0%	2	99.4%	2	2	9	90.0%
Abril	2,364	2	6.05	2	21.7	70.8%	2	100.0%	2	99.4%	2	2	9	90.0%
Mayo	2,403	3	5.92	2	16.65	81.7%	2	100.0%	2	94.2%	2	2	10,00	100.0%
Junio	2,320	2	4.69	2	13.84	78.6%	2	100.0%	2	92.6%	2	2	9,00	90.0%
Emilia														
Enero	3,355	3	2.92	2	34.39	82.2%	2	100.0%	2	87.2%	2	2	10	100.0%
Febrero	3,487	3	2.37	2	14.33	83.6%	2	100.0%	2	89.0%	2	2	10	100.0%
Marzo	2,874	3	2.83	2	13.83	83.7%	2	100.0%	2	87.4%	2	2	10	100.0%
Abril	3,821	3	2.79	2	13.05	77.8%	2	100.0%	2	88.8%	2	2	9	90.0%
Mayo	3,253	3	2.14	2	10.89	89.6%	2	100.0%	2	88.8%	2	2	10,00	100.0%
Junio	2,634	3	1.45	2	3.84	87.2%	2	100.0%	2	88.8%	2	2	10,00	100.0%
La Vega														
Enero	2,157	4	4.78	2	15.37	94.6%	2	100.0%	2	86.6%	2	2	10	100.0%
Febrero	2,433	3	5.55	2	10.83	84.8%	2	100.0%	2	86.2%	2	2	10	100.0%
Marzo	2,224	3	7.37	2	19.35	88.8%	2	100.0%	2	85.2%	2	2	10	100.0%
Abril	2,780	2	5.49	2	16.71	93.0%	2	100.0%	2	86.4%	2	2	10	100.0%
Mayo	2,508	3	6.21	2	12.17	86.8%	2	100.0%	2	86.6%	2	2	10,00	100.0%
Junio	2,183	2	4.29	2	9.19	86.4%	2	100.0%	2	87.4%	2	2	10,00	100.0%
Idiazabal														
Enero	4,146	2	6.05	2	50.1	80.8%	2	80.0%	2	89.8%	2	2	8	80.0%
Febrero	4,623	2	11.75	2	60.37	74.8%	2	80.0%	2	90.2%	2	2	7	70.0%
Marzo	4,120	2	5.51	2	47.45	84.2%	2	60.0%	2	89.4%	2	2	8	80.0%
Abril	7,440	1	7.47	2	40.19	87.4%	2	90.0%	2	88.4%	2	2	10	100.0%
Mayo	6,756	2	8.16	2	31.13	87.6%	2	100.0%	2	89.2%	2	2	10,00	100.0%
Junio	6,527	2	11.16	2	27.83	85.2%	2	70.0%	2	90.0%	2	2	9,00	90.0%
Vallaje														
Enero	3,351	2	3.82	2	18.93	88.7%	2	100.0%	2	90.2%	2	2	10	100.0%
Febrero	3,656	2	2.71	2	15.87	79.6%	2	100.0%	2	90.4%	2	2	9	90.0%
Marzo	3,346	2	3.78	2	20.73	93.1%	2	100.0%	2	88.4%	2	2	10	100.0%
Abril	4,105	1	2.43	2	15.4	99.1%	2	100.0%	2	89.2%	2	2	10	100.0%
Mayo	3,425	2	2.97	2	14.59	96.6%	2	100.0%	2	89.6%	2	2	10,00	100.0%
Junio	2,544	2	2.67	2	8.93	87.5%	2	100.0%	2	89.2%	2	2	10,00	100.0%

Resultado 0 puntos

0-5 a 1 punto, debajo del promedio de 2 puntos

5.4.6 Porcentaje en resultados de servicio prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2016 (segundo semestre)

Usos y Atributos	Categoría	Espera con Cita	Puntos	Espera sin Cita	Puntos	Multitabla de des	Puntos	Frecuencia de Satisfacción	Puntos	Evaluación de Capacitación	Puntos	Alm. Medios Alumnos	Puntos	Muestra de Encuestas	Puntos	Experiencia	Puntos	Total de Puntos	Resultado
Banco del Mueble																			
	3.554	3	9.08	2.0	56.30	0.0	100.0%	1.0	N/A	2.0	N/A	N/A	2.0	N/A	N/A	92.4%	2.0	9.00	90.0%
Julio																			
Agosto	4.104	2	4.05	2	42.67	0	100.0%	2	87.2%	1.5	0.5	42.6%	2	6.9%	0	90.2%	2	11	73.3%
Septiembre	3.030	3	3.42	2	23.26	2	100.0%	2	87.8%	1.5	0.5	45.0%	2	14.6%	2	90.2%	2	15	100.0%
Octubre	3.883	2	4.62	2	35.19	1	100.0%	2	88.8%	1.5	0.5	39.2%	2	40.4%	2	91.0%	2	13.5	90.0%
Noviembre	3.756	2	3.11	2	19.59	2	100.0%	2	89.2%	1.5	0.5	37.4%	2	36.2%	2	91.4%	2	15	100.0%
Diciembre	3.454	3	3.08	2	17.54	2	100.0%	2	88.2%	1.5	0.5	33.4%	2	26.4%	2	90.8%	2	14.5	96.7%
CTM																			
	2.434	2	1.44	2.0	3.14	1.0	83.3%	0.5	N/A	2	N/A	N/A	2	N/A	N/A	89.2%	2.0	9.50	95.0%
Julio																			
Agosto	3.536	2	1.88	2	4.36	2	100.0%	2	87.4%	1.5	0.5	24.7%	2	51.8%	2	89.2%	2	15	100.0%
Septiembre	3.136	2	1.92	2	5.7	2	100.0%	2	88.0%	1.5	0.5	43.1%	2	43.1%	2	90.2%	2	15	100.0%
Octubre	3.887	2	1.15	2	3.44	2	100.0%	2	88.6%	1.5	0.5	21.4%	2	53.1%	2	90.6%	2	15	100.0%
Noviembre	3.107	2	1.51	2	4.05	2	100.0%	2	87.6%	1.5	0.5	23.9%	2	43.3%	2	89.8%	2	15	100.0%
Diciembre	2.653	3	1.42	2	3.74	2	100.0%	2	88.6%	1.5	0.5	18.2%	2	31.4%	2	91.2%	2	15	100.0%
Cuaniflón																			
	2.671	3	5.41	2.0	13.45	1.0	100.0%	1.0	N/A	2	2					93.0%	2.0	10.00	100.0%
Julio																			
Agosto	2.460	2	7.72	2	16.58	2	100.0%	2	87.8%	1.5	0.5	34.0%	2	28.0%	2	90.0%	2	15	100.0%
Septiembre	2.224	3	6.65	2	12.89	2	100.0%	2	91.4%	1.5	0.5	35.5%	2	16.6%	2	93.0%	2	15	100.0%
Octubre	2.615	3	6.3	2	11.97	2	100.0%	2	93.2%	1.5	0.5	29.8%	2	25.3%	2	94.6%	2	15	100.0%
Noviembre	2.483	3	6.85	2	14.7	2	100.0%	2	91.8%	1.5	0.5	29.0%	2	24.0%	2	93.6%	2	15	100.0%
Diciembre	2.192	3	6.71	2	12.93	2	100.0%	2	89.8%	1.5	0.5	23.5%	2	15.3%	2	91.6%	2	15	100.0%
Embla																			
	3.021	3	2.45	2.0	5.56	1.0	100.0%	1.0	N/A	2	2					88.8%	2.0	10.00	100.0%
Julio																			
Agosto	2.653	2	4.69	2	14.61	2	100.0%	2	85.0%	1.5	0.5	40.0%	2	40.1%	2	87.4%	2	15	100.0%
Septiembre	3.076	3	3.16	2	23.44	2	100.0%	2	86.0%	1.5	0.5	29.8%	2	32.8%	2	88.2%	2	15	100.0%
Octubre	3.977	3	3.13	2	18.06	2	100.0%	2	86.2%	1.5	0.5	48.2%	2	48.2%	2	88.6%	2	15	100.0%
Noviembre	2.838	3	3.12	2	12.03	2	100.0%	2	87.2%	1.5	0.5	31.0%	2	56.7%	2	89.4%	2	15	100.0%
Diciembre	2.449	4	4.51	2	4.18	2	100.0%	2	88.0%	1.5	0.5	28.7%	2	56.2%	2	90.2%	2	15	100.0%
La Yaga																			
	2.473	3	4.93	2.0	13.28	1.0	80.0%	0.5	N/A	2	2					87.6%	2.0	9.50	95.0%
Julio																			
Agosto	2.553	2	4.69	2	14.61	2	100.0%	2	85.0%	1.5	0.5	40.0%	2	40.1%	2	87.4%	2	15	100.0%
Septiembre	2.182	3	3.46	2	6.38	2	100.0%	2	87.0%	1.5	0.5	46.5%	2	43.4%	2	89.0%	2	15	100.0%
Octubre	2.167	3	4.63	2	11.95	2	100.0%	2	87.0%	1.5	0.5	46.5%	2	52.9%	2	88.8%	2	15	100.0%
Noviembre	2.081	3	6.79	2	18.09	2	100.0%	2	87.2%	1.5	0.5	42.8%	2	53.4%	2	89.0%	2	15	100.0%
Diciembre	1.843	3	7.03	2	13.44	2	100.0%	2	84.6%	1	0.5	38.1%	2	50.2%	2	86.8%	2	14.5	96.7%
Indeponilla																			
	6.558	2	12.30	2.0	30.63	1.0	100.0%	1.0	N/A	2	2					88.8%	2.0	9.00	90.0%
Julio																			
Agosto	7.010	1	15.77	2	28.78	2	100.0%	2	88.4%	1.5	0.5	0.2%	0	9.4%	1	90.6%	2	12	80.0%
Septiembre	5.516	2	11.36	2	27.98	2	100.0%	2	87.6%	1.5	0.5	1.4%	0	6.7%	1	90.6%	2	12	80.0%
Octubre	6.090	2	19.09	2	34.24	2	100.0%	2	87.8%	1.5	0.5	9.0%	1	9.8%	1	90.4%	2	12	80.0%
Noviembre	5.852	2	18.19	2	32.43	2	100.0%	2	86.4%	1.5	0.5	20.6%	2	10.7%	2	89.8%	2	15	100.0%
Diciembre	5.204	2	16.97	2	34.51	2	100.0%	2	88.0%	1.5	0.5	12.5%	2	12.3%	2	90.8%	2	15	100.0%
Vallejo																			
	3.020	2	7.23	2.0	14.72	1.0	100.0%	1.0	N/A	2	2					90.0%	2.0	10.00	100.0%
Julio																			
Agosto	3.928	2	10.52	2	19.24	2	100.0%	2	85.2%	1.5	0.5	17.9%	2	26.8%	2	88.2%	2	15	100.0%
Septiembre	3.642	2	18.29	2	40.19	0	100.0%	2	85.2%	1.5	0.5	20.3%	2	30.4%	2	87.6%	2	13	86.7%
Octubre	2.914	2	13.26	2	22.13	2	100.0%	2	86.4%	1.5	0.5	30.5%	2	32.1%	2	88.4%	2	15	100.0%
Noviembre	2.880	2	9.78	2	20.97	2	100.0%	2	88.2%	1.5	0.5	33.0%	2	25.3%	2	90.0%	2	15	100.0%
Diciembre	2.454	2	9.56	2	14.51	2	100.0%	2	87.6%	1.5	0.5	29.2%	2	21.2%	2	89.2%	2	15	100.0%

5.4.7 Puntos y porcentaje en resultados de servicio prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2017 (primer semestre)

	Ingresos Atendidos	Espera con Cita	Puntos	Espera sin Cita	Puntos	Multiplidatidad en	Puntos	Capacitación y Calidad de la Información	Puntos	Regalo en ADAI	Puntos	At. Miembros Atendidos	Puntos	Muestra de Encuestas	Puntos	Expansión	Puntos	Total de Puntos	Evolutivo
Banco del Mueble																			
Enero	3751	435	2	4154	0	100.0%	1	89.0%	1	0.5	0.0	40.0%	2	19.9%	2	91.4%	2	12	80.0%
Febrero	3839	36	0	4119	0	100.0%	2	89.2%	2	0.5	1.0	40.4%	0	30.0%	0	91.0%	0	13	86.7%
Marzo	4466	319	2.0	2967	2.0	100.0%	1.0	93.90%	1.0	25.16%	2.0	39.70%	2.0	26.61%	2.0	90.80%	2.0	15.0	100.0%
Abril	3212	471	2.0	5828	0.0	100.0%	1.0	84.43%	2.0	25.69%	2.0	41.54%	2.0	17.19%	1.0	90.60%	2.0	12.0	80.0%
Mayo	4902	387	2.0	3609	1.0	100.0%	1.0	95.84%	2.0	58.25%	2.0	37.07%	2.0	25.68%	2.0	91.60%	2.0	14.0	93.3%
Junio	5039	549	2.0	4017	0.0	100.0%	1.0	92.43%	2.0	56.33%	2.0	35.99%	2.0	26.73%	2.0	91.00%	2.0	13.0	86.7%
CTM																			
Enero	3776	164	2	828	2	100.0%	2	87.3%	1	0.5	1.0	40.9%	0	37.3%	2	90.0%	2	15	100.0%
Febrero	3749	143	2	461	2	100.0%	2	88.2%	1	0.5	1.0	42.4%	2	42.6%	2	90.0%	2	15	100.0%
Marzo	4544	177	2.0	845	2.0	100.0%	1.0	89.57%	1.0	83.86%	2.0	23.62%	2.0	39.00%	2.0	89.20%	2.0	14.0	93.3%
Abril	3242	229	2.0	1584	2.0	100.0%	1.0	88.71%	2.0	77.03%	2.0	35.00%	2.0	45.74%	2.0	88.40%	2.0	14.0	93.3%
Mayo	4358	196	2.0	959	2.0	100.0%	1.0	91.47%	2.0	88.94%	2.0	28.19%	2.0	47.64%	2.0	89.00%	2.0	15.0	100.0%
Junio	4023	254	2.0	1462	2.0	100.0%	1.0	89.23%	2.0	79.71%	2.0	35.86%	2.0	41.86%	2.0	89.40%	2.0	14.0	93.3%
Cuauhtlán																			
Enero	2747	707	2	1248	2	100.0%	2	90.2%	1	0.5	1.0	31.0%	0	24.4%	2	92.4%	2	15	100.0%
Febrero	3137	494	2	1213	2	100.0%	2	91.2%	1	0.5	1.0	28.2%	2	29.7%	2	93.6%	2	15	100.0%
Marzo	3469	576	2.0	1429	2.0	90.0%	1.0	94.75%	2.0	86.65%	2.0	28.50%	2.0	35.79%	2.0	94.00%	2.0	15.0	100.0%
Abril	2600	611	2.0	1275	2.0	100.0%	1.0	97.66%	2.0	108.79%	2.0	26.95%	2.0	46.73%	2.0	96.00%	2.0	15.0	100.0%
Mayo	3400	616	2.0	1440	2.0	100.0%	1.0	96.67%	2.0	97.50%	2.0	22.20%	2.0	37.12%	2.0	94.60%	2.0	15.0	100.0%
Junio	3610	417	2.0	956	2.0	100.0%	1.0	97.88%	2.0	87.91%	2.0	24.78%	2.0	42.33%	2.0	96.00%	2.0	15.0	100.0%
Erima																			
Enero	3371	756	2	1394	2	100.0%	2	86.0%	2	0.5	1.0	28.3%	2	57.2%	2	88.8%	2	15	100.0%
Febrero	3416	475	2	1056	2	100.0%	2	87.2%	1	0.5	1.0	27.6%	2	50.3%	2	89.4%	2	15	100.0%
Marzo	3907	378	2.0	738	2.0	100.0%	1.0	94.90%	2.0	63.32%	2.0	26.33%	2.0	58.38%	2.0	89.80%	2.0	15.0	100.0%
Abril	3202	319	2.0	1676	2.0	100.0%	1.0	94.47%	2.0	90.49%	2.0	24.41%	2.0	55.62%	2.0	89.20%	2.0	15.0	100.0%
Mayo	3976	414	2.0	1909	2.0	90.0%	1.0	94.60%	2.0	96.15%	2.0	21.76%	2.0	52.14%	2.0	88.60%	2.0	15.0	100.0%
Junio	3981	537	2.0	1595	2.0	90.91%	1.0	91.0%	2.0	87.6%	2.0	20.89%	2.0	47.38%	2.0	88.40%	2.0	15.0	100.0%
La Vega																			
Enero	2467	631	2	1727	2	100.0%	2	86.6%	1	0.5	1.0	41.1%	0	44.4%	2	88.6%	2	15	100.0%
Febrero	2790	567	2	1082	2	100.0%	2	86.3%	1	0.5	1.0	30.2%	0	41.9%	2	89.2%	2	15	100.0%
Marzo	3312	604	2.0	1354	2.0	100.0%	1.0	91.17%	2.0	77.89%	2.0	29.62%	2.0	41.45%	2.0	89.00%	2.0	15.0	100.0%
Abril	2475	607	2.0	2625	2.0	100.0%	1.0	93.52%	2.0	88.78%	2.0	32.60%	2.0	30.24%	2.0	90.40%	2.0	15.0	100.0%
Mayo	3544	484	2.0	1349	2.0	100.0%	1.0	92.07%	2.0	64.81%	2.0	25.66%	2.0	39.02%	2.0	89.60%	2.0	15.0	100.0%
Junio	4180	546	2.0	1090	2.0	100.0%	1.0	91.38%	2.0	79.93%	2.0	21.16%	2.0	34.21%	2.0	89.20%	2.0	15.0	100.0%
Toluca																			
Enero	3026	1555	2	3387	2	100.0%	2	86.0%	1	0.5	1.0	34.2%	2	19.3%	2	88.6%	2	15	100.0%
Febrero	3590	2124	1	6976	0	100.0%	2	84.3%	2	0.5	1.0	12.5%	2	18.4%	2	89.2%	2	12	80.0%
Marzo	4697	1910	2.0	5285	0.0	91.67%	1.0	92.1%	2.0	59.70%	2.0	19.41%	1.0	15.56%	1.5	90.60%	2.0	11.5	76.7%
Abril	3100	1681	2.0	3584	1.0	100.0%	1.0	95.90%	2.0	73.05%	2.0	15.16%	2.0	15.16%	1.0	93.00%	2.0	13.0	86.7%
Mayo	3676	1446	2.0	3755	2.0	91.67%	1.0	90.6%	2.0	63.79%	2.0	29.42%	2.0	17.7%	1.0	92.60%	2.0	14.0	93.3%
Junio	5519	1040	2.0	2706	2.0	91.67%	1.0	93.37%	2.0	71.52%	2.0	24.67%	2.0	14.31%	1.0	92.60%	2.0	14.0	93.3%
Vallejo																			
Enero	5021	2586	0	4837	0	100.0%	2	86.2%	1	0.5	1.0	11.6%	2	11.6%	2	92.0%	2	11	73.3%
Febrero	3443	1303	2	3254	2	100.0%	2	91.4%	1	0.5	1.0	23.6%	2	23.4%	2	92.8%	2	15	100.0%
Marzo	4208	1387	2.0	3110	2.0	100.0%	1.0	96.07%	2.0	51.01%	2.0	25.50%	2.0	25.78%	2.0	92.00%	2.0	15.0	100.0%
Abril	3005	1828	2.0	4873	2.0	100.0%	1.0	92.7%	2.0	68.62%	2.0	24.44%	2.0	22.6%	2.0	90.40%	2.0	15.0	100.0%
Mayo	3676	1305	2.0	3052	2.0	100.0%	1.0	96.10%	2.0	99.93%	2.0	39.34%	2.0	39.34%	2.0	91.60%	2.0	15.0	100.0%
Junio	3490	1061	2.0	2202	2.0	100.0%	1.0	92.53%	2.0	120.30%	2.0	34.14%	2.0	47.85%	2.0	93.80%	2.0	15.0	100.0%

5.4.8 Puntos y porcentaje en resultados de servicio prestados, evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, durante el año 2017 (segundo semestre)

	Unos y Aludidos	Espera con Cita	Espera en Casa	Multibeneficiarios	Capacitación y Ciudadanía de la Información	Registro en ADA	Fueros	Atn. Medios Alternos	Fueros	Muestra de Encuestas	Experiencia	Fueros	Total de Fueros	Resultado					
Manzana del Mundo																			
Julio	4.335	7.5	2	53.08	0	91.70%	1.0	93.20%	2	40.17%	2	40.35%	2	20.97%	2	91.20%	2	13	86.7%
Agosto	4.293	5.92	3.0	42.14	2.0	100.00%	1.0	92.60%	2.5	41.5%	2.5	41.5%	3.0	23.15%	2.5	91.20%	2.5	19.0	95.0%
Septiembre	3.764	5.03	3.0	25.00	3.0	100.00%	1.0	93.40%	2.5	36.68%	2.5	36.68%	3.0	26.59%	2.5	90.40%	2.5	20.0	100.0%
Octubre	6.086	9.52	3.0	36.46	3.0	100.00%	1.0	96.67%	2.5	50.17%	2.5	36.60%	2.5	23.17%	2.5	90.80%	2.5	20.0	100.0%
Noviembre	4.972	4.93	3.0	39.81	2.0	100.00%	1.0	95.31%	2.5	45.19%	2.5	36.50%	3.0	16.27%	2.5	91.00%	2.5	19.0	95.0%
Diciembre	3.743	6.55	3.0	15.46	3.0	100.00%	1.0	92.60%	2.5	37.55%	2.5	35.16%	3.0	20.92%	2.5	92.60%	2.5	20.0	100.0%
CIEM																			
Julio	3.846	2.44	2	12.84	2	100.00%	1.0	90.40%	2	107.23%	2	38.88%	2	41.34%	2	89.40%	2	15	100.0%
Agosto	3.826	2.88	3.0	12.84	3.0	100.00%	1.0	90.60%	2.5	116.44%	2.5	40.36%	3.0	49.42%	2.5	89.80%	2.5	20.0	100.0%
Septiembre	2.031	1.64	3.0	3.24	3.0	100.00%	1.0	90.40%	2.5	77.14%	2.5	26.83%	3.0	54.41%	2.5	89.60%	2.5	20.0	100.0%
Octubre																			
Noviembre																			
Diciembre																			
Ciudad																			
Julio	3.389	5.65	2	12.39	2	100.00%	1.0	94.20%	2	94.94%	2	27.77%	2	33.37%	2	94.00%	2	15	100.0%
Agosto	3.053	4.50	3.0	11.01	3.0	100.00%	1.0	95.40%	2.5	68.19%	2.5	29.88%	3.0	31.64%	2.5	94.80%	2.5	20.0	100.0%
Septiembre	2.643	5.61	3.0	12.77	3.0	100.00%	1.0	96.60%	2.5	40.08%	2.5	27.16%	3.0	33.39%	2.5	95.80%	2.5	20.0	100.0%
Octubre	3.518	8.52	3.0	10.85	3.0	100.00%	1.0	95.91%	2.5	70.42%	2.5	26.42%	3.0	50.84%	2.5	94.80%	2.5	20.0	100.0%
Noviembre	2.635	7.10	3.0	15.14	3.0	100.00%	1.0	96.01%	2.5	64.10%	2.5	22.91%	3.0	47.17%	2.5	92.00%	2.5	20.0	100.0%
Diciembre	2.364	5.26	3.0	9.95	3.0	100.00%	1.0	92.60%	2.5	75.38%	2.5	21.34%	3.0	43.44%	2.5	92.60%	2.5	20.0	100.0%
Embo																			
Julio	3.590	2.57	2	7.57	2	100.00%	1.0	90.20%	2	94.66%	2	27.28%	2	44.54%	2	89.00%	2	15	100.0%
Agosto	4.315	2.87	3.0	11.95	3.0	100.00%	1.0	90.40%	2.5	74.97%	2.5	22.11%	3.0	42.41%	2.5	89.20%	2.5	20.0	100.0%
Septiembre	3.273	3.50	3.0	10.52	3.0	100.00%	1.0	90.80%	2.5	50.51%	2.5	27.97%	3.0	40.48%	2.5	89.60%	2.5	20.0	100.0%
Octubre	4.331	7.46	3.0	24.93	3.0	100.00%	1.0	90.40%	2.5	56.47%	2.5	24.52%	3.0	45.69%	2.5	88.00%	2.5	20.0	100.0%
Noviembre	3.489	4.88	3.0	23.75	3.0	100.00%	1.0	94.39%	2.5	47.08%	2.5	26.11%	3.0	39.77%	2.5	88.20%	2.5	20.0	100.0%
Diciembre	3.093	6.50	3.0	31.32	3.0	100.00%	1.0	89.80%	2.5	31.86%	2.5	24.65%	3.0	34.67%	2.5	89.80%	2.5	17.5	87.5%
La Vega																			
Julio	3.514	8.27	2	14.04	2	100.00%	1.0	90.60%	2	86.82%	2	24.53%	2	29.84%	2	89.20%	2	15	100.0%
Agosto	3.739	8.90	3.0	15.98	3.0	100.00%	1.0	90.20%	2.5	88.63%	2.5	28.87%	3.0	27.47%	2.5	89.00%	2.5	20.0	100.0%
Septiembre	2.842	7.12	3.0	9.56	3.0	100.00%	1.0	92.40%	2.5	48.19%	2.5	26.66%	3.0	32.55%	2.5	91.00%	2.5	20.0	100.0%
Octubre	4.007	7.01	3.0	16.52	3.0	100.00%	1.0	91.92%	2.5	48.10%	2.5	31.38%	3.0	26.33%	2.5	89.80%	2.5	20.0	100.0%
Noviembre	3.382	9.36	3.0	22.00	3.0	100.00%	1.0	92.40%	2.5	56.74%	2.5	26.01%	3.0	37.73%	2.5	89.20%	2.5	20.0	100.0%
Diciembre	2.410	8.09	3.0	14.15	3.0	100.00%	1.0	90.80%	2.5	66.50%	2.5	34.42%	3.0	35.51%	2.5	90.80%	2.5	20.0	100.0%
Palmarito																			
Julio	7.976	12.74	2	26.25	2	90.91%	1.0	94.80%	2	73.59%	2	14.44%	0	10.83%	1	94.40%	2	12	80.0%
Agosto	10.024	8.39	3.0	16.74	3.0	100.00%	1.0	92.40%	2.5	22.63%	2.5	22.63%	3.0	21.56%	2.5	92.20%	2.5	20.0	100.0%
Septiembre	5.683	12.30	3.0	26.07	3.0	100.00%	1.0	92.60%	2.5	76.75%	2.5	25.68%	3.0	43.04%	2.5	91.40%	2.5	20.0	100.0%
Octubre	6.779	19.89	3.0	32.28	3.0	100.00%	1.0	78.63%	0.0	73.41%	2.5	20.39%	3.0	30.49%	2.5	90.20%	2.5	17.5	87.5%
Noviembre	4.527	17.81	3.0	23.90	3.0	100.00%	1.0	97.00%	2.5	68.12%	2.5	36.40%	3.0	23.44%	2.5	92.60%	2.5	20.0	100.0%
Diciembre	4.029	16.52	3.0	25.78	3.0	100.00%	1.0	92.00%	2.5	74.18%	2.5	31.63%	3.0	25.04%	2.5	95.00%	2.5	20.0	100.0%
Volcán																			
Julio	3.405	14.7	2	23.4	2	100.00%	1.0	92.20%	2	93.97%	2	36.38%	2	39.71%	2	92.60%	2	15	100.0%
Agosto	3.682	13.52	3.0	25.65	3.0	100.00%	1.0	96.20%	2.5	91.04%	2.5	39.16%	3.0	35.94%	2.5	95.60%	2.5	20.0	100.0%
Septiembre	3.101	11.04	3.0	17.63	3.0	100.00%	1.0	92.60%	2.5	56.45%	2.5	39.45%	3.0	36.18%	2.5	92.00%	2.5	20.0	100.0%
Octubre	3.881	12.12	3.0	26.79	3.0	100.00%	1.0	92.60%	2.5	46.16%	2.5	46.16%	3.0	35.17%	2.5	95.40%	2.5	20.0	100.0%
Noviembre	3.023	15.10	3.0	36.34	3.0	100.00%	1.0	95.71%	2.5	46.24%	2.5	39.74%	3.0	50.74%	2.5	92.00%	2.5	20.0	100.0%
Diciembre	2.195	16.90	3.0	30.70	3.0	100.00%	1.0	92.80%	2.5	53.15%	2.5	37.07%	3.0	54.69%	2.5	95.80%	2.5	20.0	100.0%

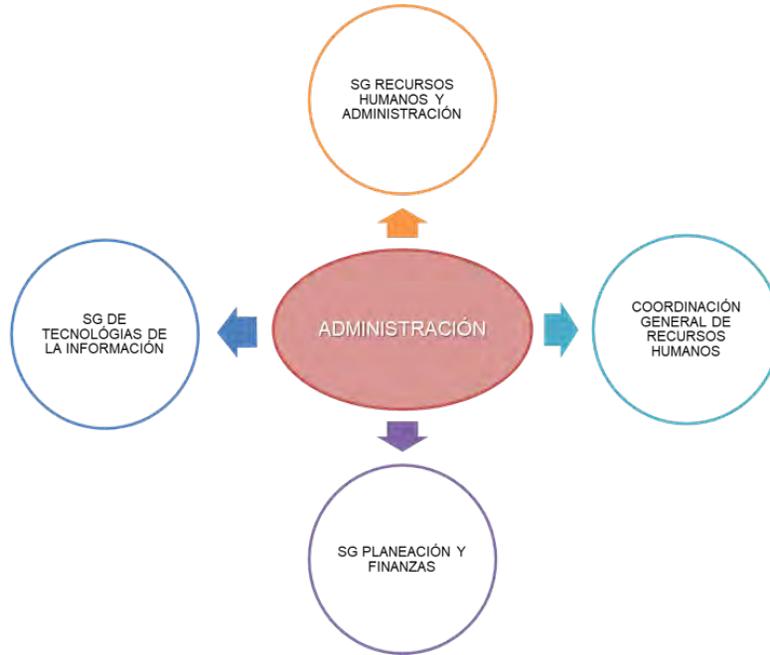
Cierre por mes 19/01/2017

5.4.9 Puntos y porcentaje en resultados de servicio prestados; evaluando su eficiencia, calidad y satisfacción por CESI, con corte a junio de 2018

Usuarios Atendidos	Categoría	Espera con Cita	Puntos	Espera sin Cita	Puntos	Multihabilidades	Puntos	Capacitación y Claridad de la Información	Puntos	Registro en ADAI	Puntos	Atn. Medios Alternos	Puntos	Muestra de Encuestas	Experiencia	Puntos	Total de Puntos	Resultado	
Enero																			
Barranca del Muerto	2	8.06	3	25.67	3	100.00%	1	95.30%	2.5	35.69%	2.5	32.87%	1.5	30.16%	2.5	90.00%	2.5	19	95.00%
Cuautitlan	2	7.34	3	10.01	3	100.00%	1	95.35%	2.5	61.44%	2.5	22.14%	2.5	42.99%	2.5	90.60%	2.5	20	100.00%
Ermita	2	9.07	3	6.19	0	100.00%	1	88.16%	1.5	39.82%	1.5	26.09%	1.5	41.83%	2.5	88.40%	2.5	15	75.00%
La Viga	2	11.61	3	18.73	3	100.00%	1	90.06%	2.5	46.98%	2.5	37.12%	2.5	37.79%	2.5	87.40%	2.5	20	100.00%
Tlalnepantla	2	13.71	3	17.21	3	100.00%	1	93.45%	2.5	59.04%	2.5	41.01%	2.5	19.9%	1.5	90.20%	2.5	19	95.00%
Vallejo	1	2.613	3	48.83	3	100.00%	1	96.45%	2.5	25.32%	3	47.50%	3	15.57%	1.5	93.20%	2.5	19.5	97.50%
Febrero																			
Barranca del Muerto	2	9.17	3	26.74	3	100.00%	1	95.90%	2.5	69.16%	2.5	33.46%	2.5	34.01%	2.5	90.20%	2.5	20	100.00%
Cuautitlan	2	6.89	3	11.84	3	100.00%	1	92.62%	2.5	69.29%	2.5	22.04%	2.5	48.22%	2.5	89.00%	2.5	20	100.00%
Ermita	2	9.86	3	40.47	0	100.00%	1	93.91%	2.5	45.24%	2.5	24.65%	2.5	45.32%	2.5	89.00%	2.5	17	85.00%
La Viga	2	10.28	3	16.53	3	100.00%	1	93.08%	2.5	57.06%	2.5	29.06%	2.5	48.07%	2.5	89.00%	2.5	20	100.00%
Tlalnepantla	2	14.97	3	27.48	3	100.00%	1	97.80%	2.5	64.65%	2.5	44.33%	2.5	20.38%	2.5	94.20%	2.5	20	100.00%
Vallejo	2	22.51	3	47.23	3	100.00%	1	97.40%	2.5	39.02%	2.5	45.46%	2.5	20.43%	2.5	94.00%	2.5	20	100.00%
Marzo																			
Barranca del Muerto	2	10.53	3	62.73	3	100.00%	1	96.50%	2.5	68.52%	2.5	37.38%	2.5	22.16%	2.5	90.00%	2.5	20	100.00%
Cuautitlan	2	8.44	3	22.61	3	100.00%	1	96.30%	2.5	62.35%	2.5	22.30%	2.5	37.70%	2.5	90.80%	2.5	20	100.00%
Ermita	3	12.2	3	46.13	3	100.00%	1	93.66%	2.5	39.12%	2.5	21.60%	2.5	38.75%	2.5	90.00%	2.5	20	100.00%
La Viga	3	9.82	3	17.38	3	100.00%	1	93.58%	2.5	55.59%	2.5	25.96%	2.5	45.19%	2.5	89.00%	2.5	20	100.00%
Tlalnepantla	3	18.05	3	39.96	3	100.00%	1	93.00%	2.5	57.00%	2.5	61.77%	2.5	15.21%	1.5	95.00%	2.5	19	95.00%
Vallejo	2	2.533	0	50.69	3	100.00%	1	97.00%	2.5	44.73%	2.5	37.08%	2.5	20.32%	2.5	92.80%	2.5	17	85.00%
Abril																			
Barranca del Muerto	2	11.33	3	51.97	2	100.00%	1	95.70%	2.5	64.36%	2.5	37.84%	2.5	19.72%	1.5	90.20%	2.5	18	90.00%
Cuautitlan	2	8.41	3	18.6	3	100.00%	1	96.42%	2.5	51.39%	2.5	22.65%	2.5	34.31%	2.5	90.80%	2.5	20	100.00%
Ermita	2	14.38	3	25.96	3	100.00%	1	93.58%	2.5	50.68%	2.5	22.98%	2.5	31.39%	2.5	88.40%	2.5	20	100.00%
La Viga	2	14.28	3	27.49	3	100.00%	1	93.86%	2.5	44.87%	2.5	29.51%	2.5	39.13%	2.5	88.60%	2.5	20	100.00%
Tlalnepantla	2	13.92	3	31.02	3	100.00%	1	94.00%	2.5	61.84%	2.5	56.96%	2.5	24.15%	2.5	98.20%	2.5	20	100.00%
Vallejo	1	15.53	3	35.28	3	100.00%	1	96.68%	2.5	50.54%	2.5	32.62%	2.5	24.48%	2.5	91.00%	2.5	20	100.00%
Mayo																			
Barranca del Muerto	2	11.61	3	26.54	3	100.00%	1	91.87%	2.5	65.40%	2.5	40.99%	2.5	25.22%	2.5	91.80%	2.5	20	100.00%
Cuautitlan	2	7.67	3	17.25	3	100.00%	1	91.1%	2.5	55.66%	2.5	26.95%	2.5	28.96%	2.5	92.40%	2.5	20	100.00%
Ermita	2	7.85	3	12.48	3	100.00%	1	90.97%	2.5	57.19%	2.5	20.64%	2.5	32.03%	2.5	89.20%	2.5	20	100.00%
La Viga	2	9.9	3	19.5	3	100.00%	1	90.91%	2.5	55.33%	2.5	26.68%	2.5	44.62%	2.5	89.20%	2.5	20	100.00%
Tlalnepantla	2	22.68	2	49.22	0	100.00%	1	90.77%	2.5	64.48%	2.5	55.90%	2.5	22.26%	2.5	89.20%	2.5	16	80.00%
Vallejo	2	17.77	3	32.12	3	100.00%	1	95.39%	2.5	48.78%	2.5	31.09%	2.5	23.43%	2.5	91.80%	2.5	20	100.00%
Junio																			
Barranca del Muerto	2	10.46	3	26.47	3	100.00%	1	96.05%	2.5	61.25%	2.5	42.01%	2.5	25.19%	2.5	91.60%	2.5	20	10.00%
Cuautitlan	2	7.34	3	10.01	3	100.00%	1	95.35%	2.5	51.65%	2.5	23.70%	2.5	24.64%	2.5	92.00%	2.5	20	10.00%
Ermita	2	6	3	9.05	3	100.00%	1	93.23%	2.5	50.70%	2.5	23.91%	2.5	36.24%	2.5	89.60%	2.5	20	10.00%
La Viga	2	7.18	3	7.73	3	100.00%	1	93.73%	2.5	54.57%	2.5	23.75%	2.5	40.70%	2.5	90.40%	2.5	20	10.00%
Tlalnepantla	2	24.48	2	32.26	3	100.00%	1	94.59%	2.5	57.74%	2.5	46.61%	2.5	24.57%	2.5	90.40%	2.5	19	9.5%
Vallejo	2	13.28	3	20.78	3	100.00%	1	95.29%	2.5	44.40%	2.5	25.70%	2.5	23.10%	2.5	92.20%	2.5	20	10.00%

5.4.10 Dependencia jerárquica de las Gerencias en la Delegación Regional Metropolitana

5.4.10.1 Gerencia de Administración



5.4.10.1.1. Funciones y actividades generales de la Gerencia de Administración



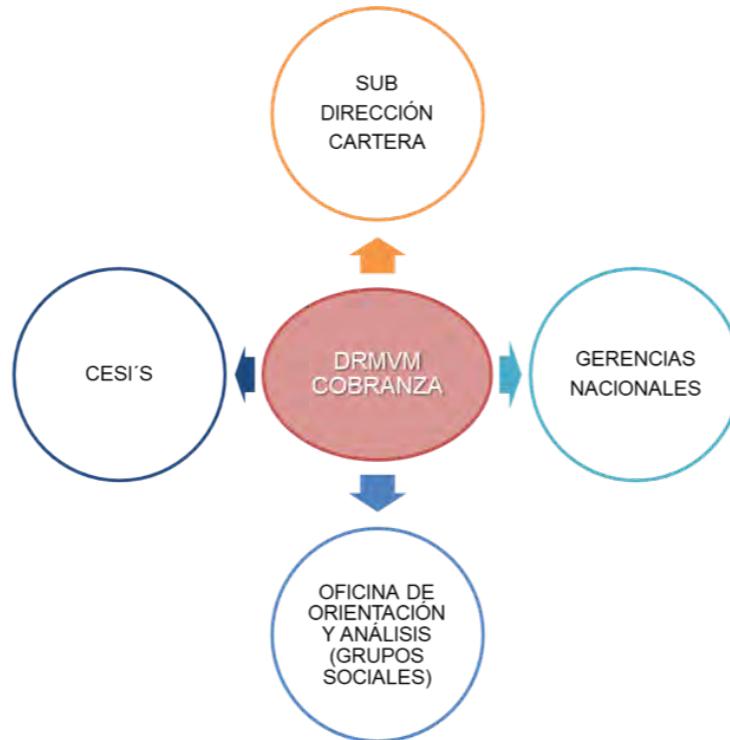
5.4.10.2 Gerencia de Calidad y Gestión



5.4.10.2.1 Funciones y actividades generales de la Gerencia de Calidad y Gestión

Secretaría General y Jurídica	Gerencias de la DRMVM	Comunicación	Proveedor Externo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lilieth Mendoza Castellanos, Gerente de Enlace y Gestión con Comisiones Consultivas Regionales ▪ Comisionados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartera ▪ Crédito ▪ Jurídico ▪ Técnica ▪ Administración ▪ Recaudación Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. Tayanara Calva Hernández Gerente de Vinculación ▪ Lic. Jaime Morales Cortina Responsable de Auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Manuel Martínez Ramírez (TK Rent)

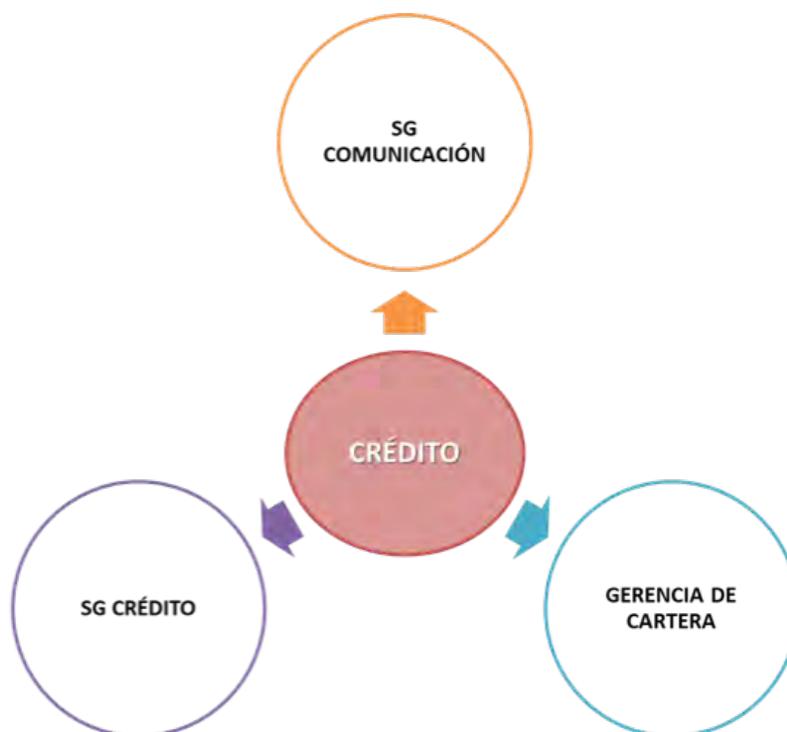
5.4.10.3. Gerencia de Cartera



5.4.10.3.1 Funciones y Actividades generales de la Gerencia de Cartera

Subdirección Cartera	Gerencias Nacionales	Oficina de Orientación y Análisis	CESIS
DRMVM Gerencia de Cartera			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategia mensual y semestral ▪ Despachos de Cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias enfocadas a Despachos de Cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de Base de Créditos en Grupo Social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo en Casos de Cobranza.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de Estrategias para Cobranza Administrativa, Mediación y Recuperación Especializada ▪ Seguimiento a los avances en Meta e cada indicador. ▪ Medición de soluciones y/o gestiones para reordenamiento de estrategias y mejorar el impacto en metas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generación de estrategias personalizadas mediante asignación de cartera. ▪ Medición (Ranking) de logros obtenidos de manera mensual. ▪ Focalización de esfuerzos para logro de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validación de historial y posibles soluciones en conjunto con la Gerencia y la Oficina de orientación y Análisis. ▪ Gestión directa con acreditado y representantes de grupo social para concretar el apoyo previamente negociado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma de Convenios. ▪ Solución de Mediación. ▪ Aclaraciones de casos especiales. ▪ Asesorías, Consultas, Soluciones de todos los temas de cobranza.

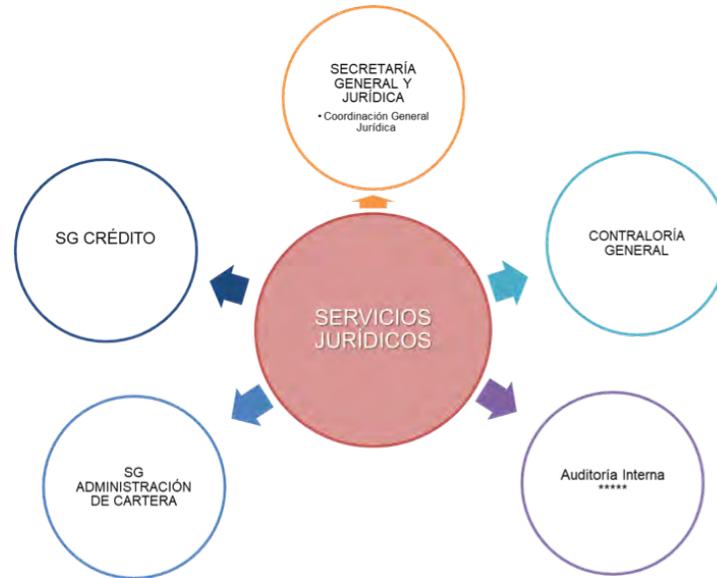
5.4.10.4 Gerencia de Crédito



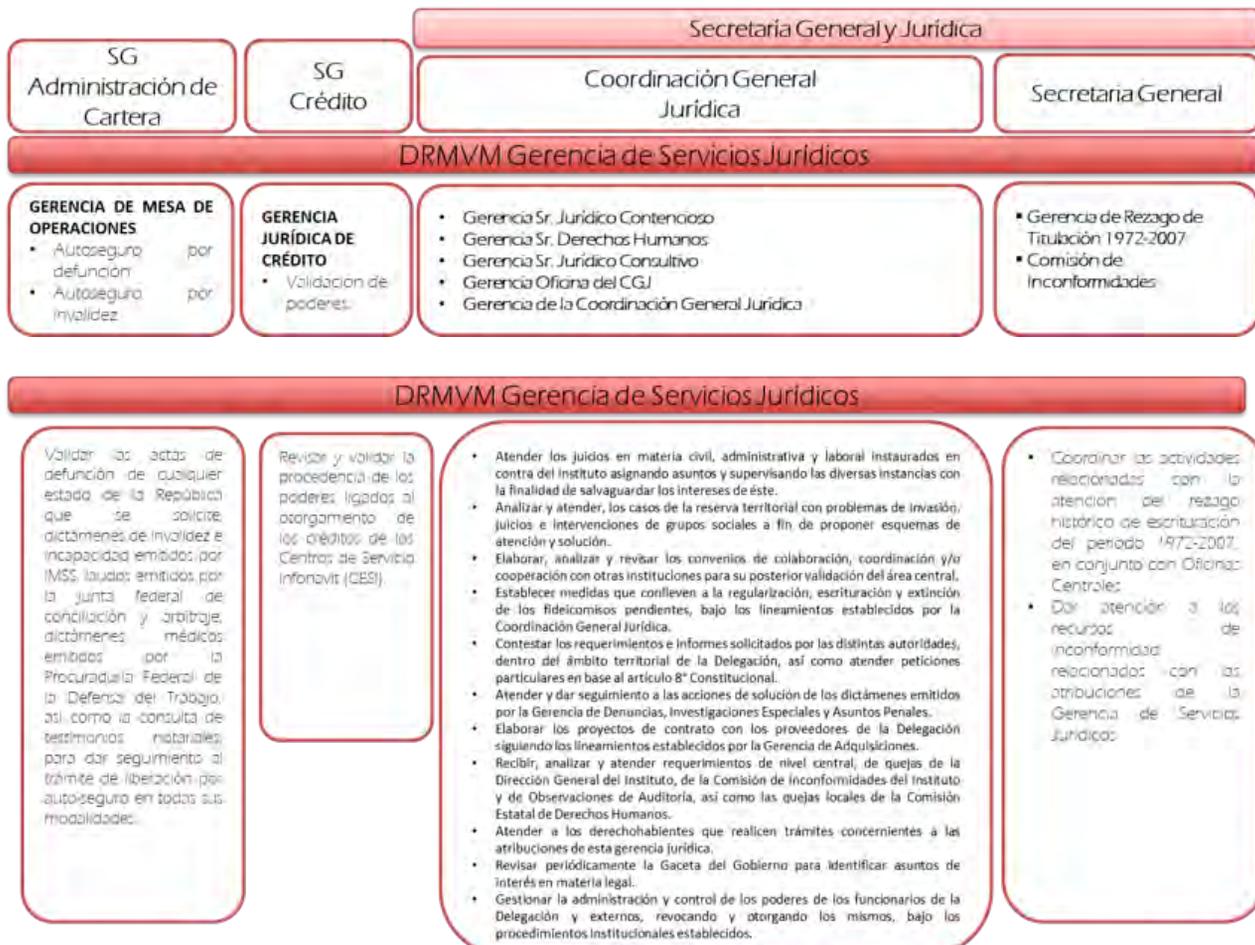
5.4.10.4.1 Funciones generales de la Gerencia de Crédito



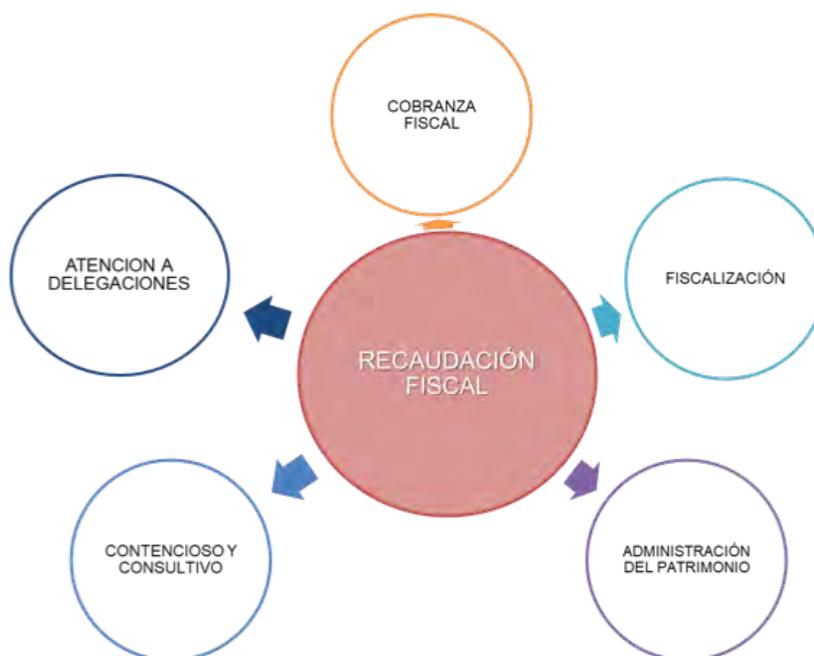
5.4.10.5 Gerencia de Servicios Jurídicos



5.4.10.5.1 Funciones y Actividades generales de Servicios Jurídicos



5.4.10.6 Gerencia de Recaudación Fiscal



5.4.10.6.1 Funciones generales de la Gerencia de Recaudación Fiscal

DRMVM Gerencia de Recaudación Fiscal				
Cobranza Fiscal	Fiscalización	Atención a Delegaciones	Contencioso y Consultivo	Administración del Patrimonio
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de cobranza coactiva ▪ Convenios y estrategias de cobro. ▪ Emisión de Créditos fiscales y de PAE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación ▪ Programación ▪ Auditoría ▪ Dictámenes de Evasión 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enlace entre la subdirección y las delegaciones ▪ Reuniones ▪ Seguimiento de metas e indicadores ▪ Capacitaciones ▪ Webconference ▪ Quejas PRODECON ▪ Visitas a delegaciones ▪ Atención de necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultivo fiscal ▪ Contencioso fiscal ▪ Defraudación fiscal ▪ Depuración de créditos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los recursos e información de los trabajadores respecto a sus recursos y sus rendimientos para la gestión de sus créditos o la devolución de su SSV ▪ Servicio y atención a los trabajadores
Atención		Auditorías Internas y Externas		

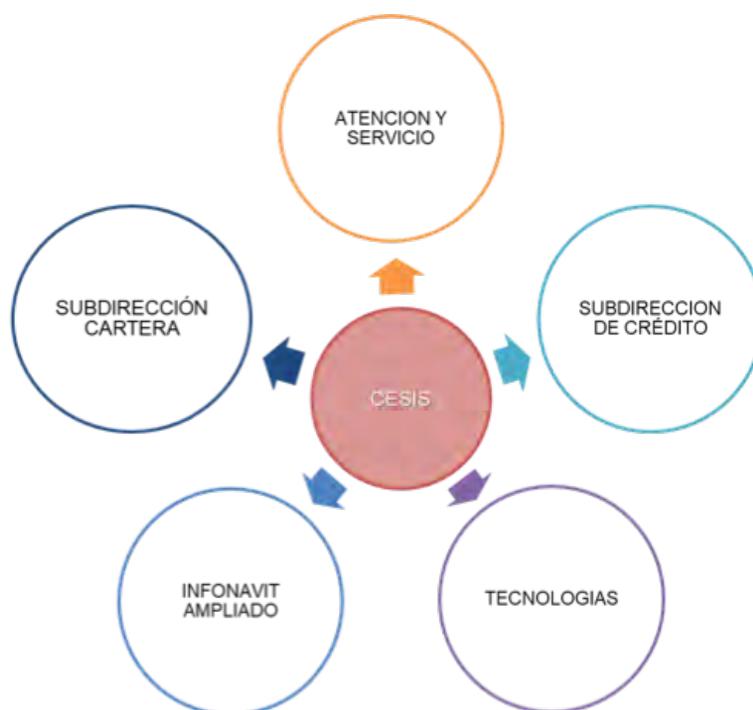
5.4.10.7 Gerencia de Técnica



5.4.10.7.1 Funciones y actividades generales de la Gerencia de Técnica y CIDS

SG Comunicación	SG A . Cartera	SG Crédito	SG Atención y Servicios	CIDS
DRMVM Gerencia Técnica y CIDS				
LEE CON INFONAVIT <ul style="list-style-type: none"> Salas de Lectura Bibliotecas Familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> Hipoteca con Servicios Conservación Atención a Siniestros Naturales 	<ul style="list-style-type: none"> Valor Patrimonial de la Vivienda Atención a Conjuntos con problema Ecotecnologías Avalúos 	<ul style="list-style-type: none"> Atención a Quejas 	<ul style="list-style-type: none"> Art. 71 Art. 72 Art. 73
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de espacio, firma convenio y habilitación de sala Seguimiento actividades en salas y reporte semanal en sistema. Registro y entrega de Bibliotecas Familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de empresas Administradoras y firma de convenios. Registro de conjuntos a HS Cuota de conservación. Seguimiento inscripción de paquetes , convenio y atención a acreditados 	<ul style="list-style-type: none"> Tren de vivienda. Validación y Dictaminación Atención RUV. Líneas III y IV. Evaluación de empresas de verificación. (FISO-10943) Fondo Solidario para conclusión de servicios provisionales de GEO HOMEX y URB) Comisión Mixta de Desarrolladores y Constructores de Vivienda. Falta de entrega de vivienda y servicios. Etc. Ecotecnologías (empresas) Atención a inconformidades de Avalúos. Revisión Mensual de Avalúos de paquete y MAI, (gabinete y campo) Reporte Share point. Seguimiento de viv. de ofertas sin concluir p/ cierre. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de entrega de vivienda. Falta de servicios básicos, Verificador , Atención acreditados por garantía. Work Flow 	<ul style="list-style-type: none"> Re-densificación y Manual de Regeneración Mejor vivienda, mejora y ampliación y Usos Mixtos Hogar a tu Medida (HATM) Sello CIDS. Análisis para la Redensificación Intraurbana (ARIU). Seguimiento Indicadores SISEVIVE, ECUVE y Vida Integral. Cumbre (FIVS) Residuos de la Vivienda Posicionamiento y Gestión Política Ambiental e IAS Coordinación Interinstitucional Gobierno Estatal-Municipal cámaras, colegios, Centros de Investigación y Universidades. ETC
Atención		Auditorías Internas y Externas		

5.4.10.8 Centros de Servicio Infonavit



5.5 Interacción que las Gerencias mantienen con Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificación, Notarios Públicos, y Gobierno Estatal y Municipal

5.5.1 Gerencia de Administración

- Interacción con el Gobierno Estatal, Municipales y Delegaciones en materia de protección civil; colabora con el trámite y gestión de licencias de funcionamiento de los Centros de Servicio, así como la obtención de distintivos de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

5.5.2. Gerencia de Crédito

- Interacción con desarrolladores, manteniendo estrecha y periódica relación con las desarrolladoras vigilando la formalización de crédito con las evaluaciones de captura remota; se da asesoría y capacitación en nuevos procesos y sistemas institucionales.
- Interacción con los proveedores externos manteniendo una constante comunicación para el seguimiento de metas del producto MEJORAVIT, asimismo se le da seguimiento a reportes de entrega de

expedientes y capacitación a su personal en los diferentes productos de crédito.

- Interacción con Notarías: Interactuar en la integración de contratos para su inclusión en padrón institucional; apoyo y capacitación en formalización de créditos, asesoría y capacitación en nuevos procesos y sistemas institucionales. Seguimiento al rezago de los expedientes de originación de crédito.
- Interacción con el Gobierno Municipal y Estatales Mantiene estrecha relación con los diferentes municipios del Estado de México y las Delegaciones de la Ciudad de México colaborando con ellos en las diferentes ferias de productos y servicios de crédito.

5.5.3 Gerencia de Cartera

- Interacción con Gobiernos Municipales, Estatales y Alcaldías Al contar con su participación se logran concretar campañas de difusión, eventos masivos, ferias de oportunidad, programas especiales y apoyos donde se capitalizan las asesorías y soluciones mediante productos o reestructuras para regularizaciones de crédito.
- La Gerencia de Cobranza elabora la revisión y lleva el control de los trámites de cancelación de

hipoteca por incumplimiento de pago con las diferentes notarias así autorizadas por el Instituto; de igual manera la Gerencia de Cartera lleva el monitoreo y validación de los proyectos de escrituración presentados por los proveedores y notarios, para asegurar que las viviendas son nuevamente propiedad de Infonavit.

- De conformidad con las legislaciones vigentes en materia de defensa de los trabajadores, las diferentes representaciones han exhibido sus principales exigencias en materia cobranza, solicitando la cooperación personal para la solución de los problemas crediticios de cada uno de sus agremiados, ofreciendo las alternativas suficientes que se ajusten a las diferentes necesidades expuestas por los cambios socioeconómicos en el sector obrero.
- Las diferentes agrupaciones sociales que coadyuvan para exigir los derechos fundamentales de los trabajadores, han sido pieza clave en el seguimiento de los diferentes acuerdos con nuestros acreditados, pues la atención y el acecho ha sido tan basto que se ha logrado regular el tratamiento particular a la situación financiera de los derechohabientes. Todo el tratamiento ha sido siguiendo los parámetros que nos marcan los procedimientos institucionales, tratando de salvaguardar la integridad de las personas y buscando proteger la viabilidad financiera del Instituto.

5.5.4 Gerencia de Servicios Jurídicos

- A través de la Gerencia, es necesario establecer lazos de comunicación y cooperación con distintas entidades gubernamentales tales como el Registro Público de la Propiedad, Colegios de Notarios, Gobierno del Estado, Registro Civil, autoridades judiciales de ambas entidades (Estado de México y Ciudad de México), para facilitar los procesos y procedimientos del Infonavit.
- En particular, la interacción con el Registro Público de la Propiedad de la Ciudad de México y del Estado de México es muy importante, ya que el establecer acuerdos garantiza el buen funcionamiento de la operación del Instituto en temas registrales (Rezago de Titulación, Cancelaciones de Hipoteca, entre otros).
- Con el Registro Civil, el Instituto Mexicano del

Seguro Social (IMSS) y la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), es necesario trabajar de la mano para autentificar y validar las actas, dictámenes y demás documentos presentadas por los beneficiarios o derechohabientes del Instituto, obviando tiempos y creando mecanismos de seguridad que certifiquen los procesos de este Instituto.

- La interacción con los Tribunales y Fiscalías debe ser estrecha, a fin de tener acercamiento para la observancia de la ley dentro de los procesos y/o procedimientos del Instituto; asimismo es importante instituir bases de comunicación que mejoren el seguimiento de los asuntos radicados en los tribunales o en las fiscalías estatales y sobre todo que los juzgadores perciban a los procedimientos y procesos del Instituto como herramientas para los juicios que se ventilen en supuestos donde participe el Instituto.
- Con Gobiernos Estatales es primordial convenir bases de coordinación, colaboración y cooperación en diferentes ámbitos donde el principal objetivo sea beneficiar a los derechohabientes del Instituto.

5.5.5 Gerencia de Recaudación Fiscal

Procuraduría del Defensa del Contribuyente (PRODECON)

- La Gerencia de Recaudación Fiscal de esta Delegación ha logrado evitar sendas recomendaciones que la PRODECON pudiera emitir al Director General del Infonavit, derivado de múltiples mesas de trabajo entre personal de esta Gerencia, de la PRODECON y los patrones, a quienes les brindamos las diversas opciones con que se cuenta para que aclaren su situación fiscal con el Instituto y, de esta manera, los trabajadores estén en posibilidades de ejercer un crédito para vivienda.
- Mensualmente realizamos, por lo menos, cuatro reuniones con personal de la PRODECON para las diversas alternativas que tienen los patrones respecto de las quejas que presentan en contra de los créditos fiscales que se les emite, de los procedimientos administrativos de ejecución que se inician, así como en contra de las inmovilizaciones a las cuentas bancarias que se efectúan.

5.5.6 Gerencia Técnica

- Manteniendo una relación estrecha con los 116 Desarrolladores, Constructores y Promotores Inmobiliarios con participación en la Delegación Metropolitana del Valle de México, en el sentido de estandarizar el proceso de registro, validación y aceptación de la oferta de vivienda Infonavit, con el fin de contar con información de oferta de vivienda actualizada y veraz para que los o las derechohabientes del Instituto puedan adquirir, con plena libertad y transparencia, la vivienda que más convenga a sus intereses en cuanto a precio, calidad y ubicación, reflejándose y seguimiento en el sistema Tren de Vivienda.
- Se establecieron los alcances y requisitos para verificar la ejecución de la obra y/o realizar la dictaminación de obra ejecutada o terminada a través de los servicios de 35 Empresas de Verificación Certificadas que aplican los procesos de construcción de la vivienda y conjuntos habitacionales; validan la terminación de las viviendas; están preparadas para la recepción o instalación de los conceptos pendientes por ejecutar; cumplen con las especificaciones y características arquitectónicas, urbanas y de infraestructura señaladas en la presentación y registro de la oferta (proyecto electrónico y proyecto ejecutivo autorizado), y constatan que se cuenta con las autorizaciones oficiales.
- Lo anterior, en conjunto se entenderá como las condiciones físicas de la vivienda y aseguramiento de la dotación y uso de los servicios de agua, drenaje, electrificación y alumbrado público necesarios, para que los acreditados las habiten; cuyo cumplimiento

se registra en el sistema Registro Único de Vivienda.

- Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria; se estableció un convenio celebrado entre el Infonavit y las 95 Unidades de Evaluación, en el Valle de México, en el que se conviene, entre otros, los alcances de calidad y confiabilidad de los avalúos y los procedimientos a que se deberán de sujetar las partes para el servicio de valuación inmobiliaria, mediante un instrumento que evalúa las características del entorno urbano y las condiciones físicas del inmueble a partir de los datos contenidos en el avalúo.
- Los documentos oficiales y la información que el Valuador Profesional obtenga de la visita de inspección física del inmueble, se encuentran en el Sistema Electrónico de Avalúos Infonavit; así también, se tiene un seguimiento mediante periodos de revisión aleatoria de los mismos en campo.

5.6 Acciones relevantes

5.6.1 Recursos Humanos

- En materia de personas, la Delegación ha aterrizado cada programa institucional mediante la comunicación y buenas relaciones entre la Administración y el Sindicato, resaltando que a partir del 2017 los Responsables de Atención y Servicio pertenecen a la estructura de las delegaciones. Para el 2018, la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México, cuenta con 304 colaboradores y el 79% sindicalizado, siendo la delegación con mayor número de trabajadores a nivel nacional.

DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA DEL VALLE DE MÉXICO

EDIFICIO		Gerente Responsable	Representante Sindical	Total de personal:	Hombres	Mujeres
DRMVM	ED	Mtra. Carolina Charbel Montesinos M	Arq. Adolfo Romero Cardenas	304	143	161
Tlalnepantla	P	C.P. Luciano Alberto Vera Ehuán	Arq. Adolfo Romero Cardenas	88		
San Jerónimo	P	Mtra. Sandra Leticia Pérez del Valle	C.P. Arturo Osorno Ocampo	81		
CESI Tlanepantla	P	Jorge Sahagun Guadarrama	Arq. Adolfo Romero Cardenas	28		
CESI Barranca	P	Lic. Jorge Octavio Celis Hernández	Carlos Flores Cuestas	21		
CESI Ermita	R	Lic. Claudia Jaime Bosh	Alberto Enrique Hernández García	21		
CESI La Viga	R	Lic. Nayeli Hernández Murillo	Soledad Reyes Victoria	18		
CESI Vallejo	R	Mtro. Marcelo Arana Menéndez	Carmen Walls Huerga	17		
CESI Cuautitlán	R	Ing. Guillermo Cruz Cerpa	Arq. Adolfo Romero Cardenas	14		
CESI CTM	C	Lic. Ivónne Álvarez Sánchez	Fabiola Peral Mendoza	16		



DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL POR ÁREA									
Of. Delegado	Calidad	Administración	Jurídico	Fiscal	Técnica	Crédito	Cobranza	CESIS	Total
8	8	18	12	80	12	9	22	135	304

ESTRUCTURA DEL PERSONAL POR TIPO DE CONTRATACIÓN									
Sindicalizados	Confianza	Servicio social	Semillero	Manpower	Limpieza	Seguridad	Mantenimiento	Mejoravit	Total
239	65	6	1	7	21	28	7	14	388

5.6.2 Recursos Financieros

– La relación y cercanía con las oficinas centrales del Instituto, hace que en ocasiones la contratación de bienes y servicios en materia de recursos materiales, sea centralizada, no siendo una regla general. Actualmente los servicios de seguridad y limpieza están centralizados, mientras que el mantenimiento del edificio es un contrato delegacional.

– La administración de los recursos financieros, recae en la Gerencia Administrativa de las Delegaciones, conforme a las necesidades operativas se pueden realizar transferencias, solicitud de ampliaciones y adecuaciones al Gasto de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV).

Delegación Regional Metropolitana del Valle de México

Cuadro informativo del Gasto de Administración, Operación y Vigilancia ejercido

DRMVM	2013	2014	2015	2016	2017	2018*
Recurso GAOV Ejercido	\$ 365,932,040.00	\$ 369,817,034.00	\$ 372,427,483.00	\$ 415,109,271.40	\$ 411,658,171.40	\$ 417,612,111.73

5.6.3 Sistema de Auditoría

Status de Folios

Nº	FOLIO	REFERENCIA	VENCE	ASUNTO	RESP.	STATUS
1	143	2018-670	18/04/2018	Dictamen sobre presunta falsificación de firmas en folios de escrituras. 2018-67	JURIDICO	Atendido
2	22	2017-2958	08/06/2018	Dictamen de irregularidades por una doble compraventa sobre un mismo inmueble. 2	JURIDICO	Atendido
3	196	2018-709.	18/06/2018	Dictamen sobre las irregularidades detectadas en el ejercicio de un crédito 0911	CREDITO	Atendido
4	173	2018 - 248	18/06/2018	Dictamen sobre las irregularidades detectadas en el ejercicio de un crédito.	CREDITO	Atendido
5	45	GCRE09DE0042018-02-2	18/06/2018	2018 004 OPERACIÓN DE DELEGACIONES	CREDITO	Atendido
6	46	GCRE09DE0042018-03-1	18/06/2018	2018 004 OPERACIÓN DE DELEGACIONES	CREDITO	Atendido
7	141	2017-3670	17/04/2018	Dictamen sobre falsificación de Constancia de Situación Fiscal. 2017-3670.	JURIDICO	Atendido
8	136	2018-633	13/04/2018	Dictamen sobre presunta falsificación de una Constancia de Situación Fiscal. 201	JURIDICO	Atendido
9	128	2018-125	12/04/2018	Dictamen sobre presunta falsificación de Constancias de Situación Fiscal. 2018-1	JURIDICO	Atendido
10	260	2018-1377	21/06/2018	SITUACION FISCAL JAGUAR	JURIDICO	Atendido
11	261	2018-1378	21/06/2018	SITUACION FISCAL BETSCO	JURIDICO	Atendido
12	262	2018-1379	21/06/2018	SITUACION FISCAL CIMENTACIONES MEX	JURIDICO	Atendido
13	266	2017-868	05/06/2018	Dictamen de cancelación de un crédito MEJORAVIT ejercido de manera irregular. F-	CREDITO	Atendido
14	260	2017-1817,1463	05/06/2018	Dictamen de cancelación de dos créditos MEJORAVIT ejercidos de manera irregular.	CREDITO	Atendido

Actualizado al 30 de junio de 2018

Nº	FOPIO	REFERENCIA	LEUCE	ASUNTO	RESP.	STATUS
2	20	CBE03DE004301808-3	0910113018	DEFEGACIONES 3018 004 OBEKACIOM DE	B' H2CVT	TRPPO
4	21	CBE03DE004301802-3	0910113018	DEFEGACIONES 3018 004 OBEKACIOM DE	B' H2CVT	TRPPO
3	28	CBE03DE004301802-3	0910113018	DEFEGACIONES 3018 004 OBEKACIOM DE	B' H2CVT	TRPPO
5	398	3011-842	0410113018	0911013321, 3011-842 el ejercicio de un crédito Dictamen de regularidades en	TRBIDICO	TRPPO
1	148	3011-3338	0410113018	0911013321, 3011-842 ejercicio de un crédito: 091 regularidades detectadas en el Dictamen sobre las	TRBIDICO	TRPPO

Actualizado a julio de 2018

Información

Perfil De Enlace Para Consulta Y Suministro De
De Acceso
Operado Por Rene A. Lopez (m330451) Con Licencia
Ubicado En La Intranet Institucional
Work Flow Del Sistema De Seguimiento De Asuntos

ACCESO A SISTEMAS INSTITUCIONALES

GERENCIAS DE LA DELEGACION METROPOLITANA
RESOLVEDORES

SUBGERENCIA DE CONTROL DE DENUNCIAS
ESPECIALES Y ASUNTOS PENALES
GERENCIA DE DENUNCIAS INVESTIGACIONES
GERENCIA DE AUDITORIA DE DELEGACIONES
INICIADORES

AREAS ASOCIADAS

5.6.4 Gestión de Calidad

Sistema de Gestión de calidad 2018

- Durante el año 2018 la Delegación Metropolitana ha cumplido con el protocolo institucional de cumplimiento y seguimiento a las especificaciones de la Certificación ISO 9001, alcanzada por el instituto en el año 2014 y en proceso de Recertificación con apego a la actualización 2015 de la misma Norma.
- Se ha participado en las sesiones mensuales de información del Sistema de Gestión de Calidad institucional, junto con el representante del sistema de gestión del medio ambiente de la delegación y el representante de la Gerencia Administrativa.
- Mediante el correo interno delegacional se ha provisto de información constante a toda la plantilla de la delegación, a fin de que estén enterados de la vigencia y actualidad del Sistema de Gestión de Calidad institucional.

- Personal de la Delegación participó en el curso de Auditores de Calidad 2018, en las oficinas centrales del Infonavit; asimismo participamos en la Auditoria Interna de Calidad como Equipo Auditor en la Delegación Puebla, durante el mes de febrero.
- Se han subido al repositorio del Sistema de Gestión de Calidad institucional los siguientes documentos:
 - Asignación del Representante de Calidad de la Delegación
 - Presentación del equipo de Calidad de la Delegación
 - Revisión por la Dirección 2018
 - Resultados de la Auditoria Interna 2018
- Los días 08 y 09 de febrero de 2018, se realizó en la Delegación Metropolitana el ejercicio de auditoria interna, conforme al protocolo institucional establecido.

- El equipo auditor fue conformado por el Lic. Armando Damián Flores y el
- Lic. Yibram Salum Coria, ambos auditores de la Delegación XX Guerrero.
- Durante el ejercicio se aplicaron 24 cuestionarios y realizaron 15 entrevistas al personal operativo y mandos medios de la Delegación.
- Destacaron que el personal siempre estuvo interesado y dispuesto a participar en el ejercicio de revisión.
- Se detectaron cuatro hallazgos que serán revisados y atendidos por el equipo de calidad de la Delegación, mediante un "Plan de acciones".
- Se interactúa constantemente con la Gerencia de Gestión del Sistema de Calidad de la Subdirección General de Tecnologías.
- De manera interna se establece la comunicación puntual con el responsable del Sistema de Gestión Ambiental, y la comunicación permanente con todas las áreas de la Delegación.

Sistema de Gestión de Calidad 2018

N°	Hallazgo	Causa	Acción correctiva
1	La Delegación Metropolitana no cuenta con un Convenio con el Registro Público de la Propiedad del Estado de México, que brinde viabilidad a la "Carta de Instrucción" para Cancelación de Hipoteca Administrativa	No se ha impulsado adecuadamente la necesidad de un Convenio de Colaboración	Impulsar que la Gerencia de Cartera y la Gerencia Jurídica gestionen la Conciliación y firma de un Convenio de Colaboración con el RPP, que brinde viabilidad a la Cancelación Hipotecaria Administrativa", a través de la Carta de Instrucción que emite el INFONAVIT
2	Se realiza y completa el procedimiento de "Autoseguro por defunción" aún cuando el beneficiario no presenta la identificación oficial del acreditado (Occiso)	La única revisión que se realiza a la documentación la realiza el personal de la gerencia de Cartera, 3 o 4 meses después de que se ha iniciado el trámite	Instruir al personal de la Gerencia de Cartera a que se apege a las disposiciones del procedimiento y de continuidad al trámite únicamente cuando el solicitante cumpla con todos los requisitos del caso
3	El sistema de Gestión de Calidad se encuentra en proceso de transición de la Norma ISO 9001- 2008, a la versión 2015 y debe completarse su implementación	No se ha completado la difusión suficiente en todas las Gerencias y CESI's de la Delegación	Establecer y ejecutar un programa de difusión permanente y constante de información y actualización a todas las áreas de la Delegación
4	"El Sistema de Gestión Ambiental se encuentra en proceso de transición de la Norma ISO 14001- 2011, a la versión 2015 y debe completarse su implementación	"No se ha realizado la difusión suficiente en todas las Gerencias y CESI's de la Delegación	Establecer y ejecutar un programa de difusión permanente y constante de información y actualización a todas las áreas de la Delegación, con interacción permanente y retroalimentación constante

5.6.5 Comisiones Consultivas Regionales (CCR)

Las Comisiones Consultivas Regionales (CCR) son el enlace entre los sectores de los trabajadores y empresarial, así como con el Gobierno Federal y los gobiernos estatales y los municipales; teniendo como principal

objetivo el de contribuir al cumplimiento de los programas del Infonavit.

Se integran en forma tripartita, con nueve miembros nombrados por el Consejo de Administración, que actúan en las áreas territoriales señaladas por la Asamblea General.

5.6.5.1 Integrantes CCR en la Ciudad de México

SECTOR GUBERNAMENTAL

PROPIETARIO	SUPLENTE:
ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES Director General INVI	ING. MANRIQUE ZACATENCO SANTOS Líder Coordinador de Proyectos
MTRO. HOMERO RODRIGO GARZA TERAN Director de Desarrollo de Mercados	MTRO. CARLOS DANIEL RUIZ ALVAREZ Subdirector de Atención a Banca Comercial en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)
LIC. GUILLERMO CESAR CALDERON LEON Delegado Estatal del Distrito Federal, SEDATU.	LIC. GENARO ZARAGOZA SERRALDE Subdelegado Jurídico en la Delegación de la SEDATU

SECTOR DE LOS TRABAJADORES

PROPIETARIO:	SUPLENTE:
SR. JAIME JAVIER MARTÍNEZ ESTRADA Subdirector de la 4ta. Sección de la Federación de Trabajadores del Distrito Federal	SR. EUGENIO DE LA PEÑA LOPEZ Asesor de la Sección 4a. de la Federación de Trabajadores del Distrito Federal C.T.M.
C. SARA VILLALPANDO NUÑEZ Directora de la Sección 9 de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.	MAESTRA EN CIENCIAS GLORIA LEONOR ALVAREZ VERGARA Secretaria Adjunta de la Secretaría de Organización del Comité Ejecutivo de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.
SR. BERNARDINO GARCIA SANCHEZ Asesor de la 5a. Sección de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.	SR. EFRAÍN RUIZ RODRIGUEZ Asesor de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.

SECTOR EMPRESARIAL

PROPIETARIO:	SUPLENTE:
MTRO. MARCELO SALLES BERGES Y CHAPITAL Asesor CONCANACO	LIC. LUCIANO CONRADO LOPEZ ROMERO Director Jurídico y Vinculación con Gobierno de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, CANACO
ING. JULIO DAVID VAINER ZONENSZAIN Representante CMIC	ARQ. PABLO GARCIA DEL VALLE Y BLANCO Representante CMIC
LIC. JOSE LUIS JIMENEZ BARRERA Subdirector de Vertebración de COPARMEX	LIC. SAUL GALARZA CHAVARRIA Miembro de COPARMEX

SECTOR GUBERNAMENTAL

PROPIETARIO	SUPLENTE:
ING. RAYMUNDO COLLINS FLORES Director General INVI	ING. MANRIQUE ZACATENCO SANTOS Líder Coordinador de Proyectos
/MRO. HOMERO RODRIGO GARZA TERAN Director de Desarrollo de Mercados	/MRO. CARLOS DANIEL RUIZ ALVAREZ Subdirector de Atención a Banca Comercial en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)
LIC. GUILLERMO CESAR CALDERON LEON Delegado Estatal del Distrito Federal, SEDATU.	LIC. GENARO ZARAGOZA SERRALDE Subdelegado Jurídico en la Delegación de la SEDATU

SECTOR DE LOS TRABAJADORES

PROPIETARIO:	SUPLENTE:
SR. JAIME JAVIER MARTÍNEZ ESTRADA Subdirector de la 4ta. Sección de la Federación de Trabajadores del Distrito Federal	SR. EUGENIO DE LA PEÑA LOPEZ Asesor de la Sección 4a. de la Federación de Trabajadores del Distrito Federal C.T.M.
C. SARA VILLALPANDO NUÑEZ Directora de la Sección 9 de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.	MAESTRA EN CIENCIAS GLORIA LEONOR ALVAREZ VERGARA Secretaria Adjunta de la Secretaría de Organización del Comité Ejecutivo de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.
SR. BERNARDINO GARCIA SANCHEZ Asesor de la 5a. Sección de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.	SR. EFRAÍN RUIZ RODRIGUEZ Asesor de la Federación de Trabajadores de la CDMX C.T.M.

SECTOR EMPRESARIAL

PROPIETARIO:	SUPLENTE:
/MRO. MARCELO SALLES BERGES Y CHAPITAL Asesor CONCANACO	LIC. LUCIANO CONRADO LOPEZ ROMERO Director Jurídico y Vinculación con Gobierno de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México. CANACO
ING. JULIO DAVID VAINER ZONENSZAIN Representante CMIC	ARQ. PABLO GARCIA DEL VALLE Y BLANCO Representante CMIC
LIC. JOSE LUIS JIMENEZ BARRERA Subdirector de Vertebración de COPARMEX	LIC. SAUL GALARZA CHAVARRIA Miembro de COPARMEX

5.6.5.2 Calendario de sesiones del CCR

Sesiones CCR en la Ciudad de México durante el 2018

Numero de sesión	Fecha de sesión
339	11 de Enero
340	01 de Febrero
341	01 de Marzo
342	12 de Abril
343	03 de Mayo
344	07 de Junio
345	05 de Julio
346	02 de Agosto
347	06 de Septiembre
348	04 de Octubre
349	08 de Noviembre
350	06 de Diciembre

La Comisión Consultiva Regional de la Ciudad de México sesiona mensualmente, el primer jueves de cada mes.

5.6.5.3 Rol de Presidentes 2018



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES



Delegación Regional Metropolitana del Valle de México
Secretaría Técnica de la Comisión Consultiva Regional de la Ciudad de México

Noviembre 15 de 2017.

INTEGRANTES DE LA COMISION CONSULTIVA REGIONAL DE LA CIUDAD DE MEXICO PRESENTE.

Se hace de su conocimiento la propuesta de calendario para que sesione la Comisión Consultiva Regional de la Ciudad de México durante el año 2018.

No. SESION	FECHA	NOMBRE DEL PRESIDENTE	SECTOR
339	Enero 11	Raymundo Collins Flores, Ing.	Gubernamental
340	Febrero 1	Bernardino Garcia Sánchez, Sr.	Trabajadores
341	Marzo 1	Julio David Valner Zonenszajn, Ing.	Empresarial
342	Abril 12	Guillermo Cesar Calderon León, Lic.	Gubernamental
343	Mayo 3	Jaime Javier Martínez Estrada, Sr.	Trabajadores
344	Junio 7	José Luis Jiménez Barrera, Lic.	Empresarial
345	Julio 5	Homero Rodrigo Garza Terán, Mtro.	Gubernamental
346	Agosto 2	Sara Villalpando Nájera, Gra.	Trabajadores
347	Septiembre 6	Marcelo P. Galles Berges y Chupital, Mtro.	Empresarial
348	Octubre 4	Raymundo Collins Flores, Ing.	Gubernamental
349	Noviembre 8	Bernardino Garcia Sánchez, Sr.	Trabajadores
350	Diciembre 6	Julio David Valner Zonenszajn, Ing.	Empresarial

Sin más por el momento recibán un saludo cordial.

ATENTAMENTE

LIC. MA. ALICIA VÁZQUEZ AYALA
Secretaría Técnica de la Comisión Consultiva Regional de la Ciudad de México

c.c.p. Mtra. Carolina Charbel Montesinos Méndez.- Delegada Regional Metropolitana del VM

La sucesión de la Presidencia corresponderá en forma rotativa a cada uno de los miembros y, dentro de ésta, en orden alfabético de los integrantes por sector.

- Sector Gobierno
- Sector Trabajadores
- Sector Empresarial

5.6.5.4 Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2015

Sesión	No. Acuerdo	Comisionado	Sector	Organización	Tema	Avances	Subdirección General	ESTATUS
303	*01	Marcelo Pablo Salles	Empresarial	Infonavit	Invitar al responsable de las viviendas que se subastan por el Instituto, para conocer lineamientos y políticas	Se emitieron oficios de participación: Arq. Felipe de Jesús Gutiérrez (SEDATU). Arq. Ricardo Loyola Cantú (CORETT)	El Ing. Ramon Aguirre Diaz (Sistema de Agua del D.F.) acudió a la sesión 304 de la CCRDF.	Atendida
	*02	Ignacio Cabrera Fernández	Gobierno	Infonavit	Invitación permanente de las diferentes instituciones como: SEDUVI, FONHAPO, CONAVI, Colegio de Notarios, Colegio de Arquitectos, Comisión del Agua etc..	Mta. Ma. Paloma Silva de Anzorena (CONAVI) Lic. Edgard Mercado Montoya (Unidad Social de INFONAVIT) Ing. Ramon Aguirre Diaz (Sistema de Agua del D.F.)	El Lic. Edgard Mercado Montoya (Unidad Social de INFONAVIT) acudió a la sesión 305 de la CCRDF.	Atendida

Sesión	No. Acuerdo	Comisionado	Sector	Organización	Tema	Avances	Subdirección General	Estatus
305	*01	Comisionados	Empresarial / Trabajadores	Infonavit	Se acordó programar visitas de recorrido a las Unidades para conocer las mejoras que se han realizado.	Se emitieron oficios de participación: Lic. Gustavo Arballo Lujan (CMIC) Lic. Manuel González Martínez (CANADEVI) Ing. Isaac Memun Elías (CANADEVI) Lic. Sebastián Fernández Cortina (Director Sectorial Empresarial)	En la sesión 307, celebrada en las Oficinas de la CTM, se conto con la presencia del Lic. Héctor Franco Rey (Infonavit), el Lic. Sebastián Fernández Cortina (Director Sectorial Empresarial), y de Abelardo Carrillo Zavala (Director Sectorial Empresarial).	Atendida
	*02	Comisionados	Empresarial / Trabajadores	Infonavit	Invitar permanentemente a los representantes de SEDUVI, PROSOC, SEDEMA.	Abelardo Carrillo Zavala (Director Sectorial Empresarial) Alberto Walker López (Infonavit) Lic. Gustavo Reséndiz Serrano (Infonavit) Lic. Arturo Contreras Cuevas (Infonavit) Lic. Héctor Franco Rey (Infonavit) Lic. Vicente Gutiérrez Camposeco (Infonavit) Mto. Alejandro Murat Hinojosa (Director General de Infonavit) Dip. Carlos Aceves del Olmo (CTM)		Atendida

Sesión	No. Acuerdo	Comisionado	Sector	Organización	Tema	Avances	Subdirección General	Estatus
306		Mto. Enríquez Mejía Arturo	Secretario Técnico de la CCRDF	Infonavit	Se presenta ante la Comisión, el proyecto "Rehabilitación de Barrios" para formar parte de la Agenda Estratégica.	Se presentaron los avances, a partir de la sesión 307	En la Sesión 310, se acuerda dar de baja este proyecto, por falta de recursos	Atendida
			Empresarial	Infonavit	Hacer y dar una presentación de Arrendavit para la sesión 309.			Atendida
308			Empresarial	Infonavit	Propuesta de capacitación para actualización de Infonavit.			Atendida
			Empresarial	Infonavit	Propuesta para capacitación y actualización de temas relevantes del Infonavit, de ser posible un Diplomado			Atendida
310	1		Trabajadores	Infonavit	Arrendavit: Impulsar en oficinas centrales como proceso para la adquisición de vivienda. Promoción del Programa a través de los Comisionados. Hogar a tu medida: difusión y promoción en los diferentes sectores.		Se promocionó el producto a través de los de los gremios	Atendida
	2			Infonavit	Los proyectos Pintemos México y Rehabilitación de Barrios se acuerda que ya no forman parte de la Agenda Estratégica y en su lugar se considerara "Hogar a tu medida"		Se llevó a cabo una campaña de difusión del programa a lo largo del año	Atendida

Sesión	No. Acuerdo	Comisionado	Sector	Organización	Tema	Avances	Subdirección General	Estatus
311	1		Empresarial	Infonavit	Desarrollar los mecanismos para que los centros de atención del Infonavit salgan a la calle para atender a los derechohabientes. Infomóvil		El día 13 de octubre de 2015 se invitó a los Comisionados al Taller de Actualización de Productos Infonavit	ATENDIDA
	2		Empresarial	Infonavit	Solicita a la Delegación que se incluya en el orden del día un punto para que se informe a los comisionados los cambios en la operación del Infonavit		El martes 13 de octubre se proporcionó esta información a los Comisionados	ATENDIDA

5.6.5.5 Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México en 2016

Sesión	No. Acuerdo/recomendación	Comisionado	Sector	Descripción	Acciones	Avances	Subdirección general	Estatus
317	IX-CCR/317/001/16		Tres sectores	Se acordó que cada comisionado promoverá en sus cámaras y/o sectores el Programa Hogar a tu Medida	Se promovió el Programa en los tres sectores	Atendido	DRMVM	Atendido
	IX-CCR/317/002/16		Tres sectores	Invitar de manera permanente a las CCR de la CD MX al RUV	Se invitó al Mtro. Eduardo Moya Vallejo quien fungió como invitado especial hasta el mes de noviembre del 2016	Atendido	DRMVM	Atendido
322	IX-CCR/322/003/16			Hacer una presentación del Mejoravit	Se hizo la presentación del producto a los sectores ante la CCR en la sesión 323	Atendido	CRÉDITO	Atendido
	IX-CCR/322/004/16			Elaborar una agenda de promoción de Productos Infonavit en los Sectores	Se presentó el calendario de promoción de productos, mismo que se concluyó en el 2016	Atendido		Atendido
326	IX-CCR/326/001/16		Tres sectores	Invitar al Lic. Enrique Stacpoole a la próxima sesión	Se envió invitación, sin embargo el Lic. Enrique Stacpoole se disculpó por no poder asistir	Atendido		Atendido
	IX-CCR/326/002/16	Sr. Bernardino García	Trabajadores	Activar la liquidación Anticipada. Escalarlo en Oficinas Centrales e informar a la CCR sobre la viabilidad	La Subdirección General de Cartera al respecto informó que se estaba detallando el relanzamiento de este programa y en el primer trimestre del 2017 se informaría	Atendido	Subdirección General de Administración de Cartera	Atendido

5.6.5.6 Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2017 / 1er. Semestre

Sesión	No. Acuerdo/recomendación	sector/comisionado	Descripción	Acciones	Avances	Subdirección general	Estatus
331	IX-CCR/331/001/17	Empresarial	Solicita se realice un análisis de cómo afectan las reformas a la ley en la gestión y otorgamiento de crédito Infonavit.	La comisión recomienda que las mesas de trabajo se instalen una vez aprobada la ley de asentamientos humanos para la ciudad de México, a fin de hacer un análisis integral del sector, para ello en la sesión 334 del mes de agosto se tiene prevista la participación de la diputada margarita Martínez Fisher	Asistió la Diputada Margarita Martínez, Asistió el Urbanista Rodolfo Zamorano se llevaron a cabo mesas de trabajo		Atendida
	IX-CCR/331/002/17	Empresarial Lic. Luciano López Romero	Difundir los productos y servicios de crédito en los tres sectores	Se subió a SAYECCR el calendario de visitas de promoción de productos Infonavit durante el primer semestre del 2017			Atendida
	IX-CCR/331/003/17	Trabajadores/ Bernardino García Sánchez	Retomar el acuerdo Activar la liquidación anticipada, escalarlo a Oficinas Centrales e informar a la CCR sobre la viabilidad.	En el mes de mayo el Consejo de Administración aprobó la liquidación anticipada, misma que podrá operarse a partir de la primer quincena de julio		Subdirección General de Administración de Cartera	Atendida
RECOMENDACIONES 2017, 1ER SEM							
331	IX-CCR/331/001/17		Derivado de la exposición de la Diputada Dunia Ludlow Deloya sobre la Nueva Ley de Vivienda de la Ciudad de México ante la Comisión Consultiva Regional de la Ciudad de México, los integrantes de los tres sectores solicitan se invite a la Diputada Margarita Martínez Fisher para que exponga su opinión sobre esta Nueva Ley.	Se giró oficio de invitación	La Diputada Margarita Martínez Fisher se presentó en la sesión 335 de la CCR CD MX		Atendida
	IX-CCR/331/002/17		Derivado de la exposición de la Diputada Dunia Ludlow Deloya sobre la Nueva Ley de Vivienda de la Ciudad de México ante los miembros de la Comisión Consultiva Regional de la Ciudad de México, el Lic. Luciano López Romero, del Sector Empresarial solicitó se invitara al Arq. Felipe de Jesús, Secretario de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México para que exponga su punto de vista para la implementación de esta Nueva Ley.	Se girará oficio de invitación	En la sesión 335 de la CCR CD MX, asistió el Lic. Rodolfo Zamorano Ruiz para hablar a los Comisionados sobre el Desarrollo Urbano en la Ciudad de México		Atendida

5.6.5.7 Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México durante el 2017 / 2do. Semestre

Sesión	No. Acuerdo/recomendación	sector/comisionado	Descripción	Acciones	Avances	Subdirección general	Estatus
334	IX-CCR/336/005/17	Trabajadores	El Sector de los Trabajadores "solicita se les haga una presentación sobre los programas de pago que ofrece el Infonavit para apoyar a los acreditados para liquidar su crédito".	Se solicitó al área de Cartera diera una presentación sobre programas de pago	en la sesión 335 se realizó la presentación sobre los Programas de Pago que ofrece el Infonavit	Cartera	Atendida
336	IX-CCR/336/004/17	Empresarial	Los Sectores representados, en la medida de sus posibilidades, buscarán difundir las medidas extraordinarias emitidas por el Infonavit	El sector empresarial solicitó entrevistas en los diferentes medios de comunicación, radio, televisión, Facebook	Se llevaron a cabo diferentes entrevistas con el sector empresarial y la Delegada Regional Metropolitana en Radio y Televisión	Sector Empresarial, medios de comunicación	Atendida
337	IX-CCR/337/006/17	Trabajadores	Solicita se haga una presentación sobre los nuevos lineamientos del Programa de Liquidación Anticipada			Se realizó la presentación en sesión 339, por parte del Lic. Javier Gómez Guerrero, de la Subdirección General de Cartera	Atendida

RECOMENDACIONES 2017, 2DO SEM.

337	Empresarial	Solicita se invite al Secretario de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Ciudad de México a efecto de que informe a los Comisionados sobre Lineamientos y Parámetros para poder determinar precios de vivienda de la Ciudad de México, así como la Normativa para la Autorización de los D.R.O.	Se elaboró oficio de invitación para el Arq. Felipe de Jesús Gutiérrez Gutiérrez a efecto de que asista a la CCR 338 de la CD MX para hablar sobre estos temas			Atendida
-----	-------------	---	--	--	--	----------

5.6.5.8 Relación de acuerdos y recomendaciones de la CCR en la Ciudad de México con corte a mayo de 2018

Sesión	No. Acuerdo/recomendación	sector/comisionado	Descripción	Acciones	Avances	Subdirección general	Estatus
340	IX-CCR/340/001/18	Trabajadores/ Bernardino García Sánchez	Escalar a la Subdirección General de Crédito la preocupación por el cobro elevado de algunos Notarios	Se subió Acuerdo al sistema SAYECCR			Atendido
341	IX-CCR/341/002/18	Empresarial	Escalar a la Subdirección General de Crédito la inquietud de participar en una mesa de trabajo con la Subdirección General de Crédito para emitir comentarios sobre el proyecto de Convenio con Notarios	Se subió Acuerdo al sistema SAYECCR			Atendido
	IX-CCR/341/003/18	Trabajadores	Se solicita a la Subdirección General de Cartera se brinde capacitación a Comisionados sobre cancelación de Hipoteca a fin de promover programa	Se subió Acuerdo al sistema SAYECCR	Se está en espera de respuesta	Subdirección General de Administración de Cartera	Pendiente
RECOMENDACIONES 1er. SEM 2018							
340		Empresarial	Recomienda se invite al Presidente del Colegio de Notarios de la Ciudad de México y a la Directora General del Registro Público de la Propiedad	Se preparó oficio de invitación	Está pendiente el envío de invitación		Pendiente
341		Empresarial	Incluir en los reportes mensuales el avance de Cambiavit	Se incluirá el reporte en cuanto se tengan cifras			Pendiente

5.6.6 Gerencia de Cartera

5.6.6.1 Cancelaciones de Hipoteca

El trayecto de esta administración fue favorable para nuestros derechohabientes, gracias al apoyo de nuestras autoridades Federales, Estatales y Municipales.

Durante los años 2016 y 2017, el Infonavit celebró un convenio de colaboración con el Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM) y el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social (IMEVIS), para llevar a cabo el programa Cancelaciones de Hipoteca.

– Objetivo

- Regularizar y dar certeza jurídica a los acreditados que han liquidado su crédito Infonavit de todas aquellas viviendas de interés social, mediante el procedimiento jurídico denominado cancelación de hipoteca, llevado a cabo por las diferentes notarias así designadas por el Instituto y trabajando de manera conjunta favoreciendo el instares de nuestros acreditados

– Beneficios

- Exentar los costos por cancelación de hipoteca a los propietarios, eximiendo los gastos de inscripción y notariales que oscilan entre los \$7,000 y \$12,000, conviniendo así con las diferentes instituciones estatales para velar por los intereses de los ciudadanos.

– Logro

- Se entregaron más de 4,500 instrumentos de cancelación de hipoteca en los diferentes municipios del Estado de México, incentivando la cooperación interinstitucional y la participación colectiva para el progreso de nuestra sociedad mexicana, aprovechando los esquemas de solidaridad a los que son sujetos de los mismos a causa de su favorable erudición en el manejo de obligaciones crediticias.

5.6.6.2 Firma de Convenios de Regularización

– Objetivo

Ofrecer a los acreditados servicios y productos de excelencia, para garantizar el cumplimiento de su deuda, así como asegurar la viabilidad financiera del Instituto.

Logro

En los últimos 6 años, el Infonavit celebró la firma de más de 168,000 convenios de reestructura, normalizando la situación financiera de cada uno de nuestros acreditados, de los cuales el 60% fueron llevados a

través del medio alterno para la solución de controversias denominado “MEDIACIÓN”, legitimando y fortaleciendo la imagen institucional dando credibilidad y mayor fuerza jurídica a los compromisos del Instituto para con nuestros acreditados.

AÑO	FIRMAS
2013	20,526
2014	21,245
2015	18,581
2016	28,771
2017	54,278
ABRIL 2018	25,055
TOTAL	168,456

5.6.6.3. Monto Recuperado

En cumplimiento a las metas establecidas por el Instituto, se logró en el período de enero 2013 a la fecha, recabar más de 14,800 mdp de acreditados que no cuentan con una relación laboral formal, a raíz de las efectivas gestiones de recuperación y recaudación por parte del área de cartera, cultivando y generando

una auténtica cultura de pago, fortaleciendo la situación financiera del instituto y procurando que nuestros acreditados puedan conservar su patrimonio siempre dentro de un esquema de cobranza social, respetando el derecho fundamental a la vivienda plasmado en nuestra carta magna.

AÑO	MONTO RECUPERADO
2013	\$ 2,165,215,980.56
2014	\$ 2,664,228,676.43
2015	\$ 2,812,977,566.44
2016	\$ 3,070,081,295.15
2017	\$ 3,084,447,448.03
2018	\$ 1,076,212,935.73
TOTAL	\$ 14,873,163,902.34

5.6.6.4 Índices de Cartera Vencida

- El valor del portafolio para la delegación es tan importante, debido a la proporción de adquisición de crédito en la Ciudad de México y área Metropolitana, generando la obligación de una medición efectiva de inconstantes cuantitativas y cualitativas, siempre dentro de los parámetros marcados por las

legislaciones vigentes. Ha sido prioridad conservar de manera natural la serenidad en el curso porcentual de estos indicadores, pues el cálculo se alimenta de diferentes vertientes económicas, sociales y culturales, que implica un gran profesionalismo al momento de monitorear y dar seguimiento del alcance a los objetivos.

AÑO	MES	META	AVANCE	LOGRO
2013	JUN		5.98%	
2013	DIC	5.86%	5.38%	108.19%
2014	JUN	6.59%	5.99%	109.10%
2014	DIC	5.87%	5.76%	101.87%
2015	JUN	6.65%	6.50%	102.26%
2015	DIC	5.94%	5.94%	100.00%
2016	JUN	6.93%	6.74%	102.74%
2016	DIC	6.40%	6.62%	96.56%
2017	JUN	7.40%	7.41%	99.86%
2017	DIC	7.14%	7.25%	98.46%

5.6.7 Gerencia de Crédito

5.6.7.1 Caso Especial “SU HOME DE MEXICO, S.A DE C.V”

Se dio seguimiento al Acuerdo de Consejo RCA-1954-09/07, donde se aprobó la propuesta de solución para atender la problemática que presenta el Conjunto Habitacional “Los Sauces I”, ubicado en la Delegación Regional del Estado de México (Acuerdo de Consejo RCA-1954-09/07 de fecha 4 de octubre de 2007).

Con fecha 26 de septiembre del 2014, se recibió en esta Delegación Metropolitana el oficio no. GCDD/237/2014, suscrito y firmado por el Lic. Alain Gerard Jaubert Luengas, Gerente Sr. de Control de Delegaciones y Denuncias, por medio del cual solicito lo siguiente:

- Para lograr determinar el monto total del adeudo que a la fecha existe con el desarrollador y en caso de subsistir un adeudo del mismo, se trabajó con el área de Contabilidad de las oficinas centrales, para la elaboración de un convenio de reconocimiento de adeudo que deberá ser suscrito entre la Delegación y “SU HOME DE MEXICO, S.A. de CV”.
- Derivado de lo anterior, nos dimos a la tarea de organizar las reuniones correspondientes entre las áreas de la Delegación y de las oficinas centrales, para determinar el monto del adeudo, logrando conciliar las cifras y, con esto, firmar un reconocimiento de adeudo fechado el 16 de julio de 2018 por un monto total de 8.3 mdp, mismo que fue recuperado en su totalidad en marzo de 2016.

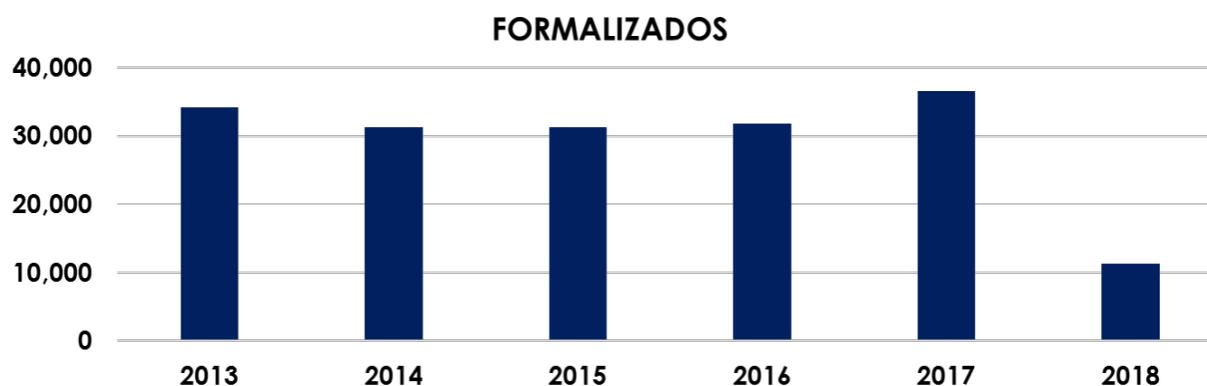
	PAGOS	FECHA
	\$ 1,806,038.00	23/09/2015
	\$ 801,038.00	19/10/2015
	\$ 2,425,044.00	22/10/2015
	\$ 856,094.00	13/11/2015
	\$ 952,894.00	11/12/2015
	\$ 1,340,000.00	25/02/2016
	\$ 163,411.00	01/03/2016
TOTAL	\$ 8,344,519.00	

5.6.7.2 Metas de la Gerencia de Crédito 2013 - 2018

AÑO	HIPOTECARIOS			MEJORAVIT		
	META	FORMALIZADOS	%META	META	FORMALIZADOS	%META
2013		34,133			38,033	
2014	34,240	31,261	91.29 %	28,870	19,066	66.04 %
2015	30,020	31,343	104.40 %	19,308	30,114	155.96 %
2016	28,885	31,821	110.16 %	Suspendido*	7,886	-
2017	31,415	36,574	116.42 %	13,237	14,788	111.71 %
2018	31,133	15,269	49.04 %	14,909	7,597	50.95 %

5.6.7.3 Crédito Hipotecario 2013 - 2018

AÑO	FORMALIZADOS
2013	34,133
2014	31,261
2015	31,343
2016	31,821
2017	36,574
2018	15,269
TOTAL	180,401

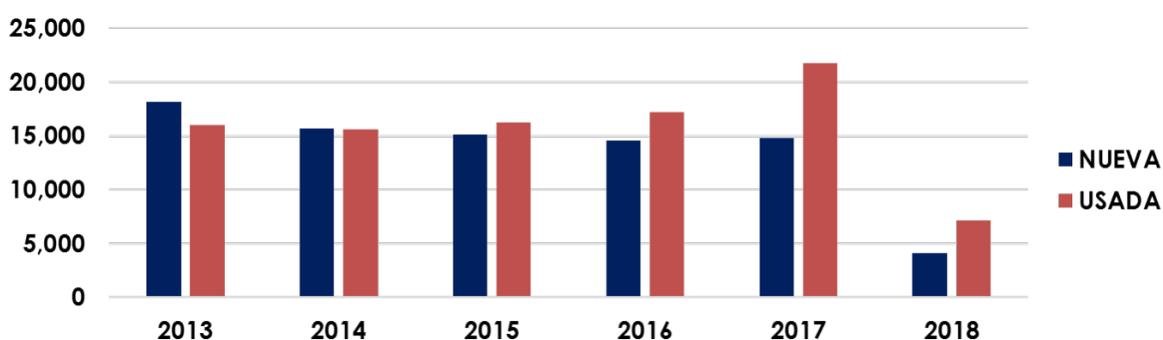


Fuente: Grafico proporcionado por la Gerencia de Crédito

5.6.7.3.1 Vivienda Nueva y Usada

En el siguiente cuadro se separan los créditos formalizados para la adquisición de vivienda nueva y/o usada.

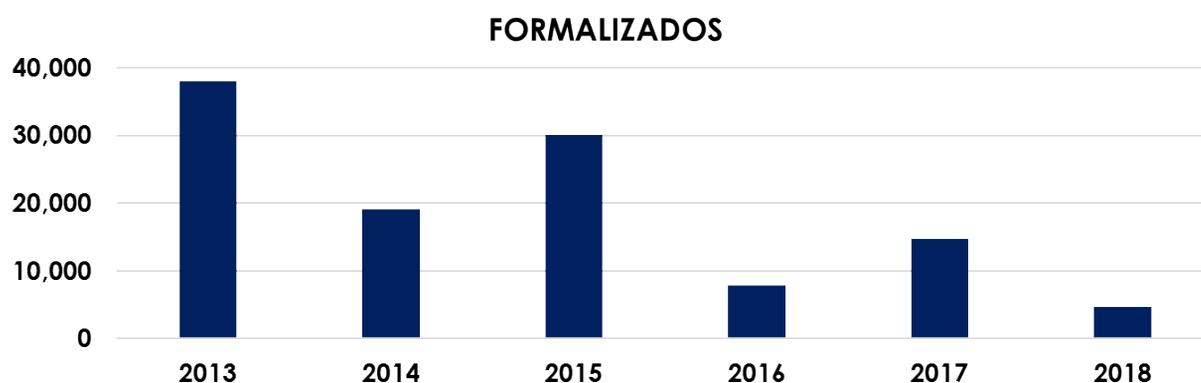
AÑO	NUEVA	USADA	TOTAL
2013	18,136	15,997	34,133
2014	15,660	15,601	31,261
2015	15,122	16,221	31,343
2016	14,596	17,225	31,821
2017	14,830	21,744	36,574
2018	6,546	8,723	15,269
TOTAL	84,890	95,511	180,401



Fuente: Gráfico proporcionado por la Gerencia de Crédito

5.6.7.3.2 Mejoravit

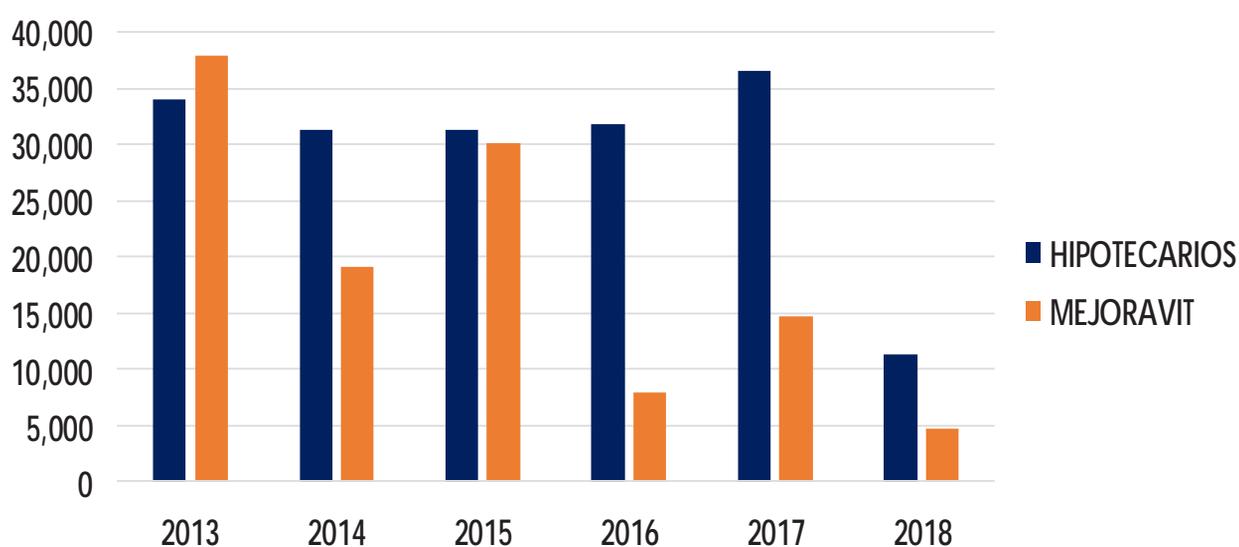
AÑO	FORMALIZADOS
2013	38,033
2014	19,066
2015	30,114
2016	7,886
2017	14,788
2018	7,597
TOTAL	117,484



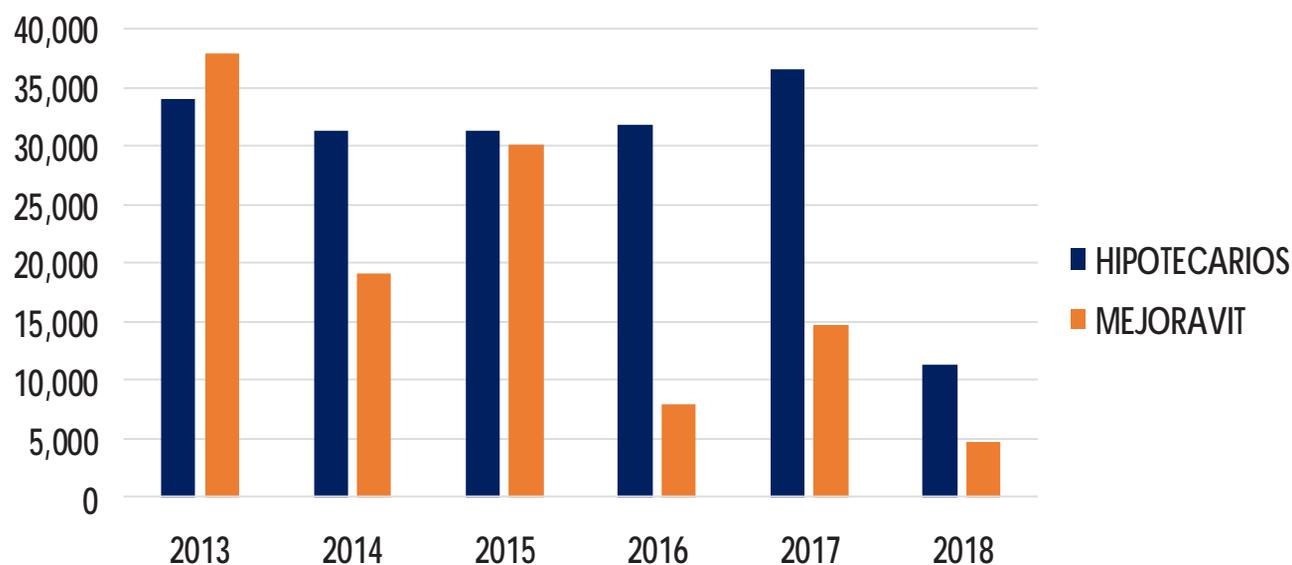
Fuente: Grafico proporcionado por la Gerencia de Crédito

5.6.7.3.3 Total de Créditos formalizados en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México (DRMVM)

AÑO	HIPOTECARIOS	MEJORAVIT	TOTAL
2013	34,133	38,033	72,166
2014	31,261	19,066	50,327
2015	31,343	30,114	61,457
2016	31,821	7,886	39,707
2017	36,574	14,788	51,362
2018	15,269	7,597	22,866
TOTAL	180,401	117,484	297,885



Fuente: Grafico proporcionado por la Gerencia de Crédito



Fuente: Gráfico proporcionado por la Gerencia de Crédito

5.6.7.3.4 Top 10 en Alcaldías en la Ciudad de México

DELEGACIÓN	NUEVA	USADA	TOTAL
BENITO JUAREZ	3,906	3,012	6,918
IZTAPALAPA	814	5,204	6,018
AZCAPOTZALCO	3,599	1,864	5,463
CUAUHTEMOC	2,478	2,486	4,964
ALVARO OBREGON	1,654	2,617	4,271
GUSTAVO A. MADERO	983	2,994	3,977
MIGUEL HIDALGO	1,823	2,019	3,842
IZTACALCO	2,677	1,115	3,792
COYOACAN	515	2,403	2,918
TLALPAN	809	2,071	2,880

5.6.7.3.5 Top 10 en Municipios del Estado de México

DELEGACIÓN	NUEVA	USADA	TOTAL
ZUMPANGO	16,391	2,962	19,353
TECAMAC	10,045	5,869	15,914
HUEHUETOCA	11,398	3,249	14,647
CUAUTILAN IZCALLI	725	6,411	7,136
IXTAPALUCA	1,923	5,089	7,012
ECATEPEC DE MORELOS	1,019	5,768	6,787
NEXTLALPAN	6,301	232	6,533
COACALCO	1,623	4,387	6,010
NICOLAS ROMERO	2,787	2,059	4,846
CUAUTILÁN	1,789	2,924	4,713

5.6.8 Gerencia de Servicios Jurídicos

5.6.8.1 Convenios Interinstitucionales

- Con el objeto de establecer bases de coordinación, cooperación y colaboración en beneficio de los derechohabientes, con diversas empresas e instituciones gubernamentales, esta Delegación formalizó los siguientes convenios:
- Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI) - Infonavit. Con una vigencia del 19 de octubre de 2015 al 31 de diciembre de 2017. Su finalidad fue impulsar proyectos y programas de capacitación para el trabajo a las personas que se encuentren acreditadas con el Infonavit.
- Servicios de Desarrollo Empresarial (SEDESEM) - Infonavit. Firmado el 05 de diciembre de 2012 con una vigencia al 15 de septiembre de 2017. Tuvo como propósito brindar soluciones de vivienda con instalaciones y dimensiones adecuadas, que contribuyan a mejorar significativamente la calidad de vida de las personas que viven con discapacidad "Hogar a tu medida".
- Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

(FOVISSSTE) - Instituto Mexiquense de Vivienda Social (IMEVIS) - Instituto de la Función Registral del Estado de México (IFREM) - Gobierno del Estado de México (GEM) - Infonavit; firmado el 05 de diciembre de 2015, con el objetivo de agilizar los trámites de regulación y regularización en materia de vivienda, permitiendo que los beneficiarios puedan obtener el instrumento jurídico de cancelación de hipoteca respectivo debidamente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México.

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social - CONSAR - IMSS - ISSSTE - FONACOT - GEM - Infonavit. Con una vigencia del 27 de abril de 2016 al 15 de septiembre de 2017, con la finalidad de conjugar esfuerzos y estrategias para impulsar, promover y vigilar la formalización del empleo en el Estado de México.
- Cámara de Papel - Infonavit. Firmado el 07 de octubre de 2016. Para la promoción de los beneficios que ofrecen sus diferentes programas de apoyo a empresas y trabajadores, de capacitación y asesoría a las empresas, de los productos vigentes de crédito para vivienda, y de información y enlace a los diferentes servicios de excelencia que brinda el Infonavit.

- DI SURGICAL - Infonavit. Firmado el 07 de noviembre de 2017. Con el objetivo de promover el programa "INFONAVIT TU PROPIA OBRA", el cual tiene por objeto el otorgamiento de crédito a derechohabientes del Infonavit, sin garantía hipotecaria fondeado por una entidad financiera con subsidio, para la construcción de vivienda, en terreno propio o en posesión, mediante un Organismo Ejecutor de Obra (OEO), quedando en garantía del pago del crédito el saldo de la subcuenta de vivienda del derechohabiente.
- Ayuntamiento de Nicolás Romero - Infonavit. Contrato de Donación firmado el 17 de marzo de 2017. En cumplimiento al acuerdo del consejo DCA-5074-08/16 aprobado en la sesión 785 celebrada el 30 de agosto de 2016, donde se determinó que a solicitud del Ayuntamiento de Nicolás Romero, Estado de México, los terrenos resultantes de la demolición de las casas afectadas, fueran destinados para áreas recreativas, lechería y velatorio de utilidad pública en beneficio de los vecinos de la comunidad.
- Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de México - Colegio de Notarios del Distrito Federal - Infonavit. Firmado el 21 de marzo de 2017, con el objetivo de establecer lineamientos operativos para el efecto de que estas instituciones participen de una manera segura y eficaz en la escrituración de las cancelaciones de hipoteca y otras garantías para su inscripción en el Registro Público de la Propiedad de la Ciudad de México, de acuerdo a lo establecido en el programa denominado "Jornada Notarial" del Gobierno de la Ciudad de México.

5.6.9 Juicios de la Reserva Territorial

5.6.9.1 Bilbao 22 o Plazas Estrella

"Bilbao 22" o "Plazas Estrella"	
Antecedente	Estatus
<p>En el año 2010 en Infonavit determinó iniciar las acciones legales para recuperar el predio ubicado en Bilbao 22 o Plazas Estrella, Colonia San Nicolás Tolentino, Delegación Iztapalapa, en México Distrito Federal (fracción C), con una superficie de 5,000 m², el cual quedó radicado bajo el expediente 855/2010 en el índice del Juzgado Décimo Primero Civil de la Ciudad de México.</p>	<p>Con fecha 19 de abril de 2012, se determinó que el Instituto justificó los elementos de la acción y en consecuencia se declaró propietario del inmueble descrito. Actualmente dicha sentencia está pendiente de ejecución debido al análisis del impacto social que provocaría.</p>

5.6.9.2 Rinconada Los Reyes

"Rinconada Los Reyes"	
Antecedente	Estatus
<p>El Infonavit determinó iniciar juicio civil reivindicatorio radicado en el Juzgado Décimo Séptimo Civil de la Ciudad de México, bajo el expediente 12/2011 en relación al predio ubicado en los Lotes 2, 3, 4, y 5 de la Fracción IV de Rinconada de los Reyes en la Delegación Coyoacán, de la Ciudad de México.</p> <p>Superficie 7, 215 m²</p>	<p>En fecha 06 de octubre de 2014, causó ejecutoria la sentencia a favor de los intereses del Instituto. Pendiente de ejecución, donde se estudia el impacto social. Actualmente dicha sentencia está pendiente de ejecución debido al análisis del impacto social que provocaría.</p>

5.6.9.3 La Noria

"La Noria"	
Antecedente	Estatus
<p>En el año 2012, bajo el expediente número 1635/2012, se inició juicio reivindicatorio para la recuperación del predio ubicado en Antiguo Camino a San Rafael Atlixco y Manuel M. López No. 5810, Colonia Santiago Zapotitlán mejor conocido como La Noria, en la Delegación Tláhuac en el Distrito Federal, con una superficie de 15,742.27m², el cual se encuentra invadido por el Frente Popular Francisco Villa.</p>	<p>En abril de 2014 se dictó sentencia mediante la cual se reconoce la propiedad en favor del Infonavit y se ordena la desocupación y entrega del inmueble, no obstante, está pendiente de ejecución debido al estudio del impacto social que causaría tal determinación.</p>

5.6.9.4. Hogares de Atizapán

"Hogares de Atizapán"	
Antecedente	Estatus
<p>Derivado de la ocupación de diversas superficies del Fraccionamiento Hogares de Atizapán, este Instituto, demandó al Ayuntamiento de Atizapán de Zaragoza la entrega de los inmuebles propiedad del Infonavit. En virtud de que los demandados tenían ocupados los inmuebles por diversos proyectos como un Templo Religioso, el Deportivo "Ana Gabriela Guevara", etc., se determinó la imposibilidad de restituirlos, por ello, fue celebrado convenio judicial en septiembre de 2007, donde se reconoció la superficie afectada, así como determinando las superficies a restituir y permutar por los predios originales, del que se derivaron fusiones, subdivisiones y relotificaciones. Tal convenio fue aprobado por el Juzgado del conocimiento con el cual se dio por concluido el juicio entablado.</p>	<p>La coordinación General Jurídica a través de la Subgerencia de Validación de fianzas y Reserva Territorial, lleva a cabo la ejecución del convenio judicial antes citado, por lo que respecta a la Delegación, allegamos la información correspondiente para concluir con la problemática antes señalada.</p>

5.6.10 Regularización de predios a través del Instituto Mexiquense de la Vivienda (IMEVI) Municipio de Ecatepec

5.6.10.1 "San José Xalostoc" o "El Salado"

"San José Xalostoc" O "El Salado"	
Antecedente	Estatus
<p>Existió una controversia judicial con el Comisariado Ejidal, en atención a que éste pretendía acreditar que el predio propiedad del Instituto forma parte de los bienes del Ejido, sin embargo, la autoridad jurisdiccional, determinó que la escritura que persiste es la que señala al INFONAVIT como propietario. En este predio, antes de iniciar el conflicto, existieron algunos asentamientos irregulares, por lo que en su momento se trabajó en conjunto con el CRESEM, ahora IMEVIS, para regularizar y escriturar a favor de los poseedores que adquirieron un lote de terreno vendido por este Instituto. No obstante el juicio detuvo los trabajos.</p>	<p>Se solicitó mediante oficio iniciar las mesas de trabajo con el IMEVIS, y determinar las vías de solución para regularizar el predio.</p>

5.6.10.2 “Renacimiento” y “Renacimiento el Chico

“Renacimiento” y “Renacimiento El Chico”	
Antecedente	Estatus
En este predio de igual forma existieron algunos asentamientos irregulares, por lo que en su momento se trabajó en conjunto con el CRESEM, ahora IMEVIS, para regularizar y escriturar a favor de los poseedores que adquirieron un lote de terreno vendido por este Instituto.	Se solicitó mediante oficio iniciar las mesas de trabajo con el IMEVIS, y determinar las vías de solución para regularizar el predio.

5.6.10.3 “Mártires de Río Blanco” o “Solidaridad 90”

“Mártires de Río Blanco” o “Solidaridad 90”	
Antecedente	Estatus
En el año 2010 fue otorgado por el INFONAVIT el poder notarial 42,837 a favor del CRESEM (ahora IMEVIS) con la finalidad de llevar a cabo la regularización de los asentamientos humanos ubicados en los predios de “Renacimiento Aragón” o “Avenida Central CROC”, “Renacimiento Chico” o “Renacimiento”, “Mártires de Río Blanco” y “San José Xalostoc” o “El Salado”. Dicho poder fue otorgado a dos funcionarios que ya no forman parte del Instituto. Así también, el poder señalado no fue utilizado en su momento en virtud de que algunas de las fracciones señaladas formaban parte de áreas de donación y no podían regularizarse hasta en tanto no se obtuviera una autorización para la modificación del plano.	Este asunto se escaló al área central para su solución ya que existe una resolución del H. Consejo de Administración. Asimismo, se podrá determinar la viabilidad de elaborar un Convenio Modificatorio al Convenio de Coordinación para Regularización, celebrado entre la Comisión para la Regulación del Suelo del Estado de México (CRESEM), actualmente IMEVIS, y el INFONAVIT, en fecha 28 de enero de 1999, con el objeto de cubrir las formas y, por ende, las facultades de cada una de las partes, que permita informar constantemente a la Dirección de Recursos Materiales del Gobierno del Estado de México, sobre el avance de la regularización de los asentamientos humanos irregulares.

5.6.11 Principales problemáticas

5.6.11.1 Fideicomiso la Era

- A partir de 1992, la normativa de Línea III consideraba la constitución de fideicomisos de administración a efecto de que un tercero se encargara de:
- Contratar al Constructor

- Supervisar la obra
 - Ministrar recursos para la construcción de las obras
- Este esquema se abandonó en el 2008; sin embargo, a lo largo de su operación se fueron detectando fideicomisos que no llegaban a su conclusión, tal es el caso de “La Era”, quedando la solución pendiente que deberá llevarse a Órganos de Gobierno, debido a que aún

existen viviendas sin terminar, sin entregar, sin escriturar, invadidas y abandonadas.

Por su parte, la Gerencia Jurídica se realizó una búsqueda registral que se encuentra al 85% de avance, en virtud de que dentro de la oficina registral se extrajeron legajos que contienen anotaciones relacionadas con esta Unidad Habitacional.

5.6.11.2 Unidad Habitacional Ecológico Novedades

Por la labor social del Instituto, se consideró apoyar a los habitantes de dicha unidad habitacional en virtud de hundimientos, asentamientos e inclinación ocurridos a partir del año 2006, por situaciones NO ocasionadas por defectos en la construcción del Edificio Once, ubicado en Calle Eje 5 Norte número 434, Colonia San Martín Xochináhuac, C.P. 02110, Azcapotzalco, en esta Ciudad de México; sin embargo, la C. María del Carmen Rodríguez González, quien habita el departamento número 102, no ha permitido desocupar prudencialmente el inmueble para que pueda desarrollar la constructora los trabajos de nivelación.

Este Instituto, a través de un proveedor externo, se dio a la tarea de iniciar acciones tanto jurídicas como administrativas a efecto de iniciar los trabajos de

renivelación, las cuales concluyeron en fecha 3 de abril de 2017, la Dirección de Protección Civil de Azcapotzalco emitió la opinión técnica DEL-AZCA/JD/DCP2017-0696, en la que se determinó lo siguiente:

“[...] RIESGO INMINENTE, dado que el inmueble presenta un desplome mayor a lo indicado por el reglamento y con base en los testigos que están alrededor del edificio que son 3.4%, este desplome es provocado por los asentamientos diferenciales que se están generando en la zona.”

Es por lo anterior que se recomienda adoptar medidas preventivas y correctivas a los propietarios, administradores o poseedores del bien.

5.6.11.3 Fideicomisos

Basado en la normativa de 1992 cuando aparece la Línea I, la normativa de la

Línea III consideraba la constitución de fideicomisos de administración a efecto de que fuera un tercero el encargado de:

- Contratar al constructor
- Supervisar las obras
- Ministrar recursos para la construcción de las obras



A la fecha existen identificados 20 fideicomisos pendientes de extinguir; a continuación, se presenta relación por Fiduciario, Conjunto Habitacional y Delegación o Municipio.

No.	CONJUNTO HABITACIONAL	LÍNEA	DELEGACIÓN O MUNICIPIO	VIVIENDAS	FIDUCIARIO
1	Agua Caliente i	Línea I	----	23	----
2	Azcapotzalco 38	Línea I	Miguel Hidalgo	1	BANCRESER
3	Benvenuto Cellini	Línea I	Álvaro Obregón	1	Banco Nacional de Comercio Interior
4	Canela 19	Línea I	Tlalpan	1	Banco del Pequeño Comercio
5	Cihuatl y Tlaxcanes (La Noria)	Línea I	Iztapalapa	6	Banco Internacional hoy HSBC
6	El Naranja	Línea I	Cuauhtémoc	12	Banco Nacional de Comercio Interior
7	Filipinas	Línea I	Benito Juárez	2	Banco Internacional hoy HSBC
8	Jacarandas	Línea I	Iztapalapa	23	Banco Obrero, S.A.
9	La Esmeralda	Línea I	Gustavo A. Madero	96	BANOBRAS
10	Culhuacán La Greca	Línea I	Coyoacán	20	Banco Internacional hoy HSBC

No.	CONJUNTO HABITACIONAL	LÍNEA	DELEGACIÓN O MUNICIPIO	VIVIENDAS	FIDUCIARIO
11	La Salle	Línea I	Gustavo A. Madero	30	BANCRESER
12	San Lorenzo I y II	Línea I	----	31	----
13	Plutarco Elías Calles	Línea I	Iztapalapa	55	Banco Internacional hoy HSBC
14	Sur 12 A	Línea I	Iztacalco	6	Banco Internacional hoy HSBC
15	Zaragoza Revolución	Línea I	Iztapalapa	19	Banco del Pequeño Comercio
16	Zaragoza y Sol	Línea I	Cuauhtémoc	1	Banco del Pequeño Comercio
17	Chacma Izcalli	Línea III	Ixtapaluca	60	Banco Internacional hoy HSBC
18	Democracia Sindical	Línea II	Iztapalapa	100	Scotiabank
19	Tulipanes y/o Ciudad Labor lote 11	Línea II	Tultitlán		Banco Mercantil del Norte
20	Lomas Lindas	Línea I	Atizapán	310	Banco Internacional hoy HSBC

5.6.11.4 Rezago de Titulación

Durante los años 1972 al 2002, se formalizaban los actos jurídicos donde intervenía el Infonavit a través de instrumentos privados fundamentados en el artículo 42 de la Ley del Infonavit.

Sin embargo, no existe un control confiable de los instrumentos elaborados por el Infonavit, en virtud de la creación del “Programa de Regularización de Escrituras 1972-2007”, extendiendo dicho programa del año 2002 al 2007, en el que ya se incluye el rezago de los notarios que abarca el periodo 2004-2007.

Por lo anterior, se considera rezago de titulación a todas las cuentas que el Archivo Nacional de Expedientes del Registro Público de Propiedad (RPP), así como los acreditados que acuden con inconsistencias a la Gerencia, denominándolos APP (a petición de parte).

Como parte del abatimiento, se determinó la contratación de proveedores externos a fin de regularizar bajo las siguientes vías:

- Judicial
- Administrativa
 - Registral
 - Notarial

Con corte al 30 de junio de 2018, contamos con los siguientes datos:

- Sin escritura o sin datos del RPP: 10,000 cuentas (aproximado)
- A petición de parte asignados: 4,472 acreditados
- A petición de parte pendientes de asignar a proveedor: 698 acreditados

5.6.11.5 Conjunto Habitacional Villas del Bosque

Derivado de afectaciones a 110 acreditados en sus viviendas por el desgajamiento y deslave de un cerro del Conjunto Habitacional en el municipio de Villas del Bosque, por acuerdo RCA-4706-07/14 emitido por el H. Consejo de Administración de este Instituto autorizó demoler las viviendas en riesgo, así como reintegrarle la subcuenta de vivienda y las cantidades que por concepto de amortizaciones se retuvieron a los

trabajadores y así los acreditados estén en aptitud de ejercer un nuevo crédito.

No obstante, en dos casos los acreditados habían fallecido y uno más se había divorciado sin resolver el tema de la liquidación de la sociedad conyugal y los beneficiarios no contaban con recursos para iniciar los juicios respectivos, por ello esta Gerencia, en acuerdo con el Área Central, instruyó al despacho Mendoza Abogados S.C., a efecto de que representara a los familiares e iniciara las acciones correspondientes para que se hiciera declaración de herederos en dos de los casos y en el otro gestionara ante el juzgado familiar un convenio referente al inmueble materia de la problemática y poder así pagar y/o reintegrar los montos a los beneficiarios.

Actualmente está pendiente uno de los dos casos donde el acreditado falleció; sin embargo, los familiares se niegan a iniciar las acciones legales conducentes.

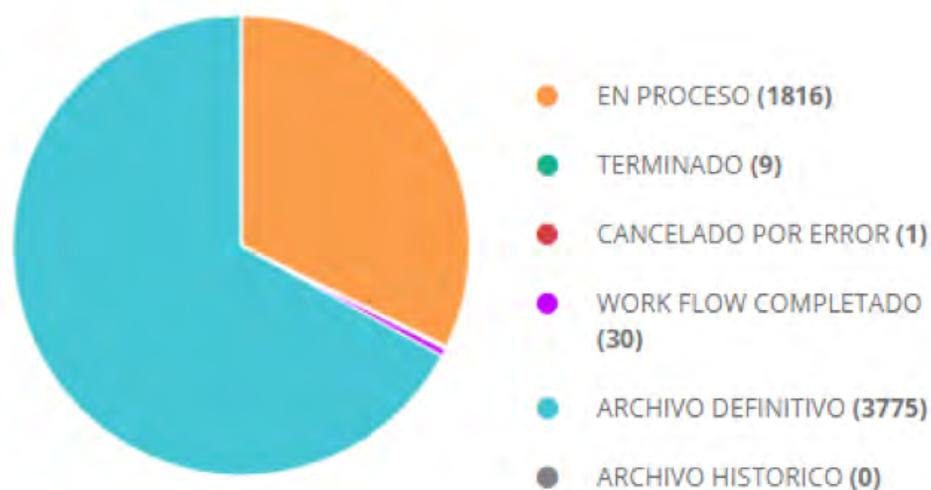
5.6.12 Principales sistemas relacionados con las atribuciones de la Gerencia de Servicios Jurídicos

5.6.12.1 Customer Relationship Management (CRM), casos atendidos con autoseguro por Defunción o Invalidez

Derivado de la modificación al sistema en 2017, a la fecha esta Gerencia de Servicios Jurídicos ha atendido un total de 1,745 casos.

5.6.13 Sistema de Control de Juicios

Estadística de Juicios - Laboral



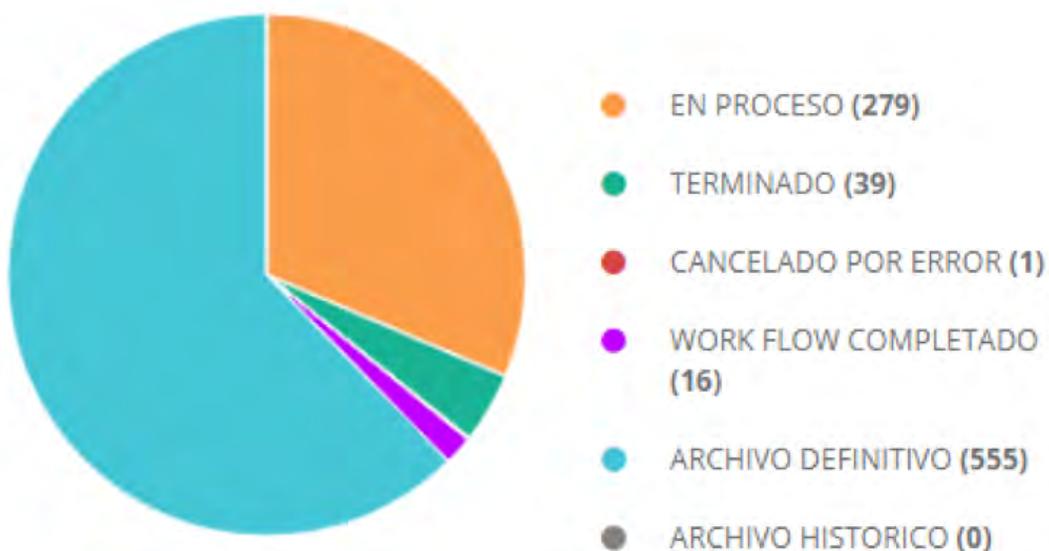
Total de Juicios: 5631

Contingencia - Laboral



Total de Juicios: 1855

Estadística de Juicios - Civil/Mercantil



Total de Juicios: 890

Contingencia - Civil Mercantil



Total de Juicios: 334

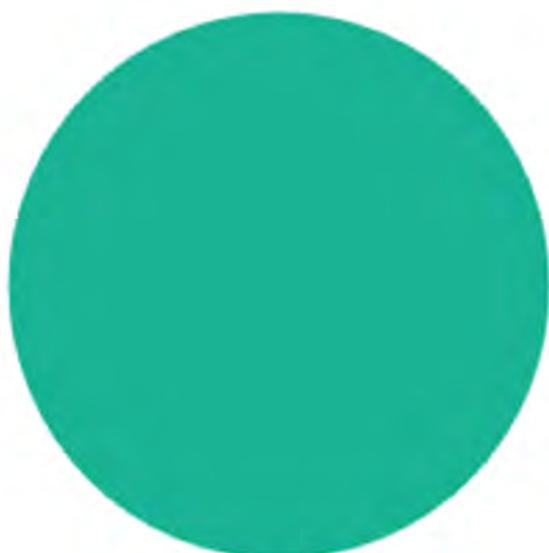
Estadística de Juicios - Penal



- EN PROCESO (10)
- TERMINADO (0)
- CANCELADO POR ERROR (0)
- WORK FLOW COMPLETADO (0)
- ARCHIVO DEFINITIVO (24)
- ARCHIVO HISTORICO (0)

Total de Juicios: 34

Contingencia - Penal



- CONTINGENTE (0)
- NO CONTINGENTE (10)
- POSIBLE CONTINGENTE (0)

Total de Juicios: 10

5.6.14 Atención de Quejas y solicitudes relevantes

A partir de enero de 2017 y hasta el 30 de junio de 2018, han sido recibidas y atendidas las siguientes quejas:

No	Concepto	Recibidas	Atendidas	En trámite
1	Presidencia	21	6	15
2	Dirección General	133	20	113
3	CNDH	12	1	11
4	Inconformidades	102	19	83
5	Control Interno	10	1	9
6	Dirección Sectorial de los Trabajadores	6	0	6
7	Transparencia	4	2	2
Total		288	49	239

5.6.15 Retos Prioritarios

5.6.15.1 Donación Ecatepec

Como fue anunciado en el evento “Familia INFONAVIT” realizado por esta Delegación, celebrando que tenemos la posibilidad de traer nuevos activos a este gran Instituto, se encuentra en proceso la validación el proyecto de CONTRATO DE DONACIÓN por parte del Municipio de Ecatepec de Morelos, predio en el que se pretende la construcción de un nuevo Centro de Servicio Infonavit.

5.6.15.2 Firma del Convenio de Cancelaciones de Hipotecas en el Estado de México (EDOMEX)

Con el objetivo de agilizar los trámites de regulación y regularización en materia de vivienda, permitiendo que los beneficiarios puedan obtener el instrumento jurídico de cancelación de hipoteca respectivo, debidamente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México.

5.6.15.3 Firma del Convenio Marco de Colaboración en Materia de Vivienda (EDOMEX)

Cuya finalidad es promover y fomentar en los términos de este Convenio, las condiciones para que las familias, en especial las de los sectores sociales más vulnerables, tengan acceso a una vivienda digna, decorosa y sostenible, con servicios adecuados y seguridad jurídica en su tenencia, manteniendo el empleo que genera la actividad habitacional.

5.6.16 9 Gerencia de Recaudación Fiscal

5.6.16.1 Fortalecimiento Institucional

A partir del año 2013 a la fecha, se crea en esta Gerencia el programa de Grandes Aportantes con una emisión bimestral mayor que los contribuyentes promedio, mismo que consiste en fomentar el acercamiento del Infonavit entre los empresarios; crear alianzas con organismos empresariales; compartir con los aportantes información que incentive el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales, así como reconocer el cumplimiento que cada bimestre realizan de manera oportuna y puntual a través del evento de empresas de 10.

Además, esta Gerencia de Recaudación Fiscal, a fin de mantener esa línea de comunicación, desarrolla diversas estrategias como son: establecer canales de servicio integrales para los patrones, a fin de apoyarlos en la resolución de las aclaraciones y circunstancias especiales

que se presenten, brindándoles un servicio con calidad y calidez; firma de convenios de colaboración con Cámaras y Asociaciones, a fin de promover entre sus empresas afiliadas capacitaciones y asesorías que les permitan mantener sus registros libres de adeudo fiscal.

EVENTO	1er.sem 2018	2017	2016	2015
Jornada Universitaria o Familia Infonavit	2	2	2	
Publicidad de Medios	16	9	48	7
Infonavit en tu Empresa	6	10	25	13
Seguimiento a Convenios de Colaboración	7	13	19	12
Regularizate	3			
Firma de Convenio			1	5
Empresas de 10		1	2	

Se realiza difusión en medios impresos y electrónicos de los programas y beneficios e información relevantes en las Cámaras y Asociaciones, brindando atención global a las grandes empresas a través de programas como Regulariza Infonavit en tu Empresa, otorgando beneficios a las empresas comprometidas con sus trabajadores al realizar los pagos en tiempo y forma de las aportaciones y amortizaciones durante

los últimos 10 bimestres continuos reconociéndolas como "EMPRESAS DE 10".

Así mismo se realizan Jornadas Universitarias para dar a conocer y promover los beneficios de este instituto, llevando a cabo pláticas informativas a estudiantes que están cursando los 2 últimos semestres de las carreras Económico-Administrativas.

Convenio	Fecha de Firma
Asociación Mexicana de Contadores Públicos	10/09/2015
Asociación Mexicana de Entidades Financieras	27/11/2015
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Alvaro Obregón	29/07/2015
Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C.	18/08/2015
Asociación de Empresarios de Iztapalapa, A.C.	02/09/2015
Cámara Nacional de las Industrias de la Celulosa y de papel.	23/09/2015

5.6.16.2 Promedio de Patrones registrados por bimestre

Se puede apreciar el incremento en 2015 a 181,371 patrones, y el descenso posterior durante el periodo comprendido del año 2013 al 2018.

Esta GRF tiene un universo al día de hoy de 175,414 patrones.

		2013	2014	2015	2016	2017	2018
N° Patrones por bimestre	1 bim	171,549	174,719	178,671	184,037	170,416	174,890
	2 bim	172,295	175,090	179,773	187,492	171,384	175,938
	3 bim	172,741	175,199	180,625	184,800	171,662	
	4 bim	171,404	175,867	181,968	169,732	173,050	
	5 bim	174,372	177,205	183,105	170,586	174,281	
	6 bim	174,669	178,108	184,082	170,381	174,806	
Promedio de patrones por año en cada bimestre		172,838	176,031	181,371	177,838	172,600	175,414



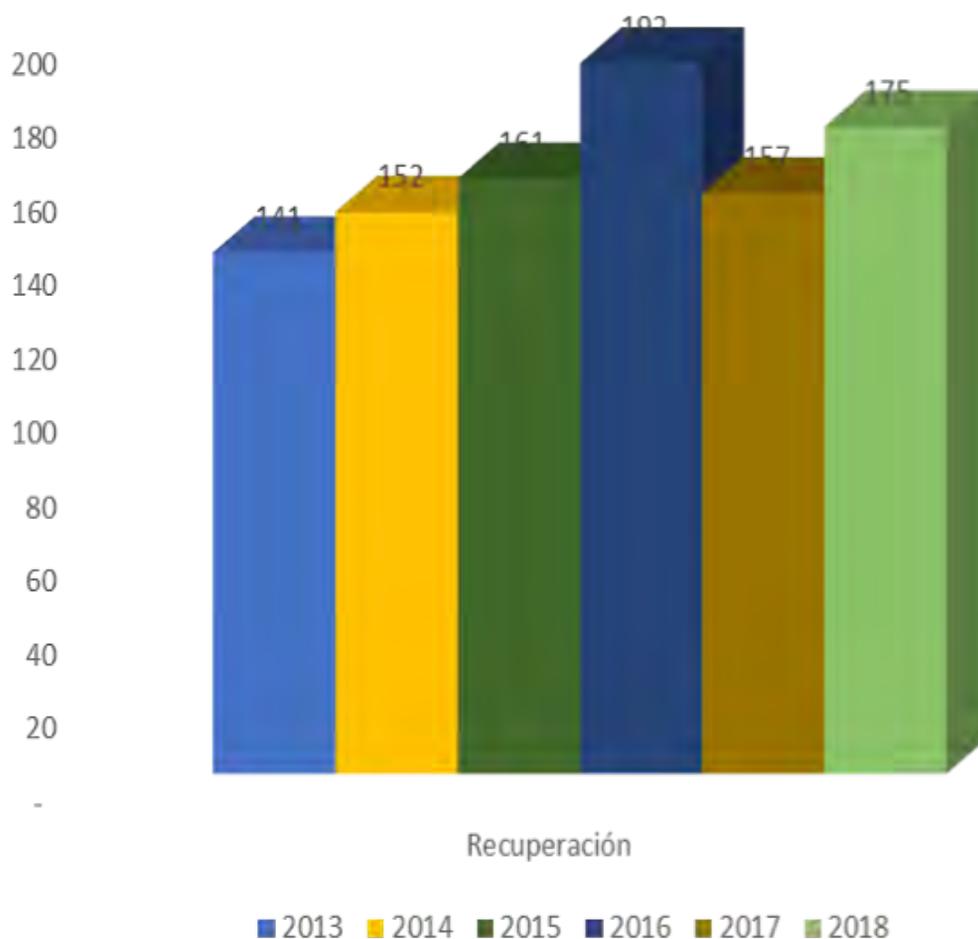
Fuente: Gráfico presentado por la Delegación Regional Metropolitana

5.6.16.3 Recuperación de la Cuenta por Cobrar

El monto total de recuperación por año, durante el periodo de 2013 a 2018, ha sido redimido; cabe destacar que, en los primeros dos bimestres de 2018, la recuperación superó el cobro del total de 2017.

En la gráfica se muestra el avance en el cobro que, con la finalidad de recuperar las amortizaciones, aportaciones y sus accesorios, ha garantizado el financiamiento de vivienda para los trabajadores.

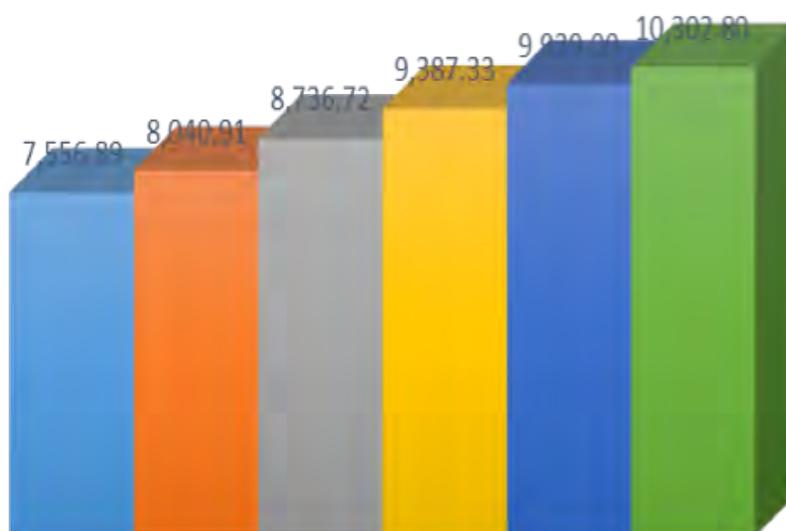
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Recuperación en mdp	141	152	161	192	157	175



Fuente: Gráfico presentado por la Delegación Regional Metropolitana

El valor promedio anual de la emisión en millones de pesos (mdp), durante el periodo 2013 - 2018, comparado con el comportamiento de la emisión, proyecta menos trabajadores pero mayores ingresos.

		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Monto de la Emisión	1 bim	7377.50	7536.66	8409.95	9045.57	9607.98	10234.40
	2 bim	7555.27	7891.79	8606.10	9296.05	9758.32	10371.20
	3 bim	7489.24	8070.49	8770.46	9368.68	9909.98	
	4 bim	7611.28	8113.29	8855.27	9457.86	10063.16	
	5 bim	7669.08	8285.31	8943.45	9632.02	10185.02	
	6 bim	7638.99	8347.89	8835.11	9523.80	10109.56	
Promedio de la emisión por año (MDP)		7,556.89	8,040.91	8,736.72	9,387.33	9,939.00	10,302.80



Promedio de la emisión por año (MDP)

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

Fuente: Gráfico presentado por la Delegación Regional Metropolitana

5.6.16.4 Cifras de Saldo de Subcuenta de Vivienda

Los resultados de saldos que se mantiene con pensionados, son comparables a nivel nacional con los resultados en la Delegación Regional Metropolitana durante el periodo del año 2010 a mayo de 2018, como se muestran a continuación:

Año	Pensionados	Monto
2011	13,073.00	\$ 866,390,487.82
2012	527,491.00	\$ 9,567,672,326.13
2013	480,715.00	\$ 17,021,309,093.45
2014	170,901.00	\$ 9,845,990,853.37
2015	166,137.00	\$ 11,146,194,066.99
2016	188,132.00	\$ 14,432,204,932.94
2017	184,844.00	\$ 15,081,275,432.64
2018	98,711.00	\$ 8,534,774,030.44
TOTAL	1,830,004.00	\$ 86,495,811,223.78

Año	Casos	Pagado
2011	3,076	259,973,583.67
2012	87,688	3,667,242,928.71
2013	126,311	6,417,750,721.78
2014	73,148	4,869,428,736.61
2015	71,334	5,460,972,336.86
2016	84,200	7,285,146,327.29
2017	84,536	7,904,774,812.35
2018	46,245	4,545,600,974.25
TOTAL	576,538	40,410,890,421.52

Representación en % Nivel nacional & Delegación

Año	%
2012	38%
2013	38%
2014	49%
2015	49%
2016	50%
2017	52%
2018	53%
TOTAL	47%

5.6.16.5 Empresas de 10

La Gerencia de Recaudación Fiscal da seguimiento al programa “Empresas de 10”, con el que se reconoce a las empresas que tienen un serio compromiso con sus trabajadores al pagar completa y puntualmente sus aportaciones y amortizaciones durante 10 bimestres continuos y no cuentan con adeudos vigentes ante el Infonavit.

Del universo de patrones que están integrados en la Delegación, a mayo de 2018 tenemos un registro record de 69,878 empresas que cumplen con sus obligaciones patronales y tienen beneficios especiales de acuerdo con sus necesidades y las de sus empleados; a continuación se muestran los resultados por año durante el periodo de 2015 a mayo de 2018.

Año	Empresas
2015	55,502
2016	63,361
2017	68,920
2018	69,878

5.6.17 Gerencia Técnica y CIDS

Nuestro objetivo general se encuentra dentro de la descripción de retos y estrategias definidas para el logro de los mismos, el Infonavit está "Comprometido con la calidad de vida y el patrimonio de los trabajadores y sus familias, en el marco del desarrollo urbano sustentable".

El compromiso de la Gerencia Técnica y CIDS tiene que ver con lo siguiente:

- Ser rector y responsable de mejoramiento de la unidad habitacional y vivienda.
- Lograr el cumplimiento de créditos hipotecarios en vivienda nueva.
- Contar con personal especializado en construcción, verificación y valuación en la estructura y en los proveedores que nos permitan generar confianza en respuesta a la calidad constructiva en apego a la ley en materia de vivienda Federal y Estatal.

Nuestro eje estratégico está basado en ser un equipo enfocado a generar valor agregado a través de la cultura de excelencia y calidad en el servicio, con el objetivo de generar un tren de vivienda en alianzas con los desarrolladores y cámaras, así como de incentivar y mejorar la calidad de vida de los acreditados del Infonavit, la plusvalía de la garantía institucional, el mantenimiento del patrimonio de las familias, y la conservación del contexto urbano de los conjuntos

habitacionales.

5.6.17.1 Metas durante el periodo 2013 -2018

Indicadores de Medición

- Análisis de normas y leyes vigentes relativas a la vivienda, en función de sus indicadores
- Estudio del impacto de la vivienda y sus tendencias (vivienda nueva)
- Índice de Valor Patrimonial (IVP)
- Índice de Satisfacción al Acreditado (ISA)
- Mecanismo y modelos
- Vivienda sustentable
- Intervención social
- Intervención física
- Intervención cultural
- Hipoteca con Servicios de Cuota de Conservación

Fortalecer la coordinación interinstitucional a nivel de Delegación Regional, alineado a la política nacional de vivienda con los tres órdenes de Gobierno: Federal, Municipal y Estatal, impulsando la calidad de vida y de los desarrollos habitacionales en entornos sustentables, que propicien el ordenamiento territorial y el progreso de las comunidades, con un mejor medio ambiente, responsabilidad social y calidad de vida para nuestros acreditados.

Cumplimiento de Metas

Año	2013		2014		2015		2016		2017		2018 1er. Sem
Semestres	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indicadores y Metas Primer Semestre 2018

Área	Puntos Totales	Indicador	Puntos	Adicionales /Penalizaciones
SGC	10	Verificación técnica de Hipoteca Verde	2	
		Calidad de Avalúos	2	
		Cumplimiento de Anexo 2: cuadro de homologación de criterios de verificación de habitabilidad (Dictamen Técnico Único)	4	
		Verificación técnica y reporte de Línea III y IV.	2	
		Incumplimiento de metas de Gerente Técnico (penalización)		-2
CIDS	5.5	Indicador Institucional: Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (ECUVE)	2	
		Indicador: Sistema de Evaluación de Vivienda Verde (Sisevive)	2	
		Indicador: Vida Integral Infonavit (VII)	1.5	
		Gestión de proyectos institucionales		-3
SGCom	2	Lee con Infonavit	2	

5.6.17.2 Lee con Infonavit

A la fecha, la Delegación da seguimiento a 3 salas de lectura, logrando que dos de ellas sean muy exitosas.

En el año 2014 se abrió la sala de lectura “El Dorado”, que ha sido constante y productiva; fue seleccionada por la Fundación Hogares para celebrar el Día Mundial del libro en el año 2016.

En el año 2017, como primer logro de este Diplomado, iniciamos un círculo de lectura en la Delegación, además de instalar una mesa de préstamo de libros en el edificio que cuenta actualmente con 120 títulos.

En la Delegación, se cuenta con 14 bibliotecas familiares que, desde el año 2013, el conjunto habitacional Las Manzanas se beneficia con Recompensa Digital.

Salas de Lectura				
Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	Salas Habilitadas	Familias Beneficiadas
2014	El Dorado	Huehuetoca	1	3546
2015	Álamo I "Sor Juana Inés de la Cruz"	Melchor Ocampo	1	2635
	Hda. Cuautitlan "Hda. Cuautitlan"	Cuautitlan México	1	4270
Total Beneficiadas				10451

En el año 2016, se lograron recabar más de 1,000 libros en donación, que sirvieron para reforzar los acervos de las salas de lectura, motivando a más lectores a asistir a los talleres.

La Delegación ha logrado capacitar a 15 personas como mediadores de lectura en Cuautitlán, Huehuetoca y Melchor Ocampo.

Bibliotecas Familiares			
Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	Familias Beneficiadas
2013	Las Manzanas	Tlalnepantla de Baz	100
2014	Hogares Ceylán	Azcapotzalco	200
	El Dorado	Huehuetoca	202
2015	Álamos I, Álamos II	Melchor Ocampo	81
	Álamos III	Cuautitlan México	31
	Hda. Cuautitlan		72
	Galaxia Cuautitlan		22
	La Guadalupana		35
	Hda. Guadalupe	Azcapotzalco	16
	El Dorado	Huehuetoca	49
2017	Paseos del lago	Zumpango	225
	Hda. cuautitlan	Cuautitlan México	34
2018	Paseos del lago	Zumpango	102
	Los Héroes San Pablo	Tecámac	43
Total Beneficiadas			1212

Recompensa Digital

Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	Familias beneficiadas
2013	Las Manzanas	Tlalnepantla	21
Total Beneficiadas			21

5.6.17.3 Contratos Proveedores de Ecotecnologías

La Delegación ha celebrado 18 contratos, logrando que durante el 2018 se firmaran nuevos convenios.

PROVEEDORES ECOTECNOLOGÍAS			
No	Razón social	Representante legal	Domicilio física
1	Berab Ventures, S. A. De C.V	C. Juan Pablo Anaya Zarco	Av. Insurgentes sur 730, piso 20, col del valle, Delg. Benito Juárez, CDMX
2	Sense Maya Energy, S. A. De C.V.	C. Juan Carlos Coria Herrera	Geleti 44 PB, Col. San Miguel Chapultepec 1 secc, Delg. Miguel Hidalgo, CDMX
3	Techleed, S. A. De C. V.	C. Nathan Adler Zaslav	A. Presidente Masaryk S/N esq. Ferrocarril de Cuernavaca, local 2, Col los morales, Polanco, Deleg. Miguel Hidalgo
4	Balance Cero, S. A De C. V.	C Giovana Vanessa Uribe Ramírez	Nichupte local 4, lote 4 y 5, Super manzana 8, col Cancún, Deleg. Benito Juárez, Quintana Roo.
5	Desarrollos Inmobiliarios Laguna, S. A. De C. V.	C. Antonio Priciliano González	Rio Mixcoac 30, 4to. Piso, col. Actipan, Deleg. Benito Juárez, CDMX.
6	Ferretera Industrias Romero Contla, S. A. De C. V.	C. Marta Contla Pineda	Av. Lopez Portillo 7-C, Col. San Francisco Chilpan, Tultitlan de Mariano Escobedo, Estado de México.
7	Inmobiliaria Breek, S. A. De C. V.	C. Maribel Juárez Peralta	Carolina 80, int. 12, Col. Cd. De los deportes, Deleg. Benito Juárez, CDMX
8	Rgl Servicios Administrativos, S. A. De C. V.	C. Lionel García Salmerón	Av. Patriotismo 12, int. 201, Col. Hipódromo, Delg. Cuauhtémoc, CDMX
9	Comercializadora Y De Servicios Mashak, S. A. De C. V.	C. Maria del Carmen de la Garza Renner	Montes Urales 723, Col. Lomas, Deleg. Miguel Hidalgo, CDMX.
10	Lava Lab, S. A. De C. V.	C. Julio Cesar González Bautista	Campos Eliseos 430, int. 502, Col. Polanco, Deleg. Miguel Hidalgo. CDMX.
11	Pentamerus Servicios Y Construcción, S. A. De C. V.	C. Luis Rey Barradas Lendecky	Manzanillo 17, int. 2, Col. Roma Sur, Delg. Cuauhtémoc. CDMX.
12	Fracción Ele, S. A. De C. V.	C. Carlos Diaz Leal Álvarez	Miguel Lerdo de Tejada 30, Col. Guadalupe Inn, Deleg. Álvaro Obregón, CDMX.
13	Gasticom, S. A. De C. V.	C. Manuel Gastón De la Rosa Dávila	Gobernador Ignacio Esteva 70, 1ere. Piso, Ofc. C, Col San Miguel Chapultepec, Deleg. Miguel Hidalgo, CDMX.
14	Energía Solar Sabre, S. A. De C. V.	C. Saul Bretón Luengas	Emilio Cárdenas 139 B, piso 1, Col. Industrial Aviación, Munic. Naucalpan de Juárez, Estado de México.
15	Ecowater Technology, Twg S. A. De C. V.	C. Santiago Morera Gómez	Jaime Balmes 11, Int. TA - 4, Col. Los Morales, Deleg. Miguel Hidalgo, CDMX.
16	Mejorama, S. A. De C. V.	C. Carlos Muela Muñoz	Av. Rio Mixcoac 30, Col. Actipan del Valle, Delg. Benito Juárez, CDMX.
17	Veta Verde, S. A. De C. V.	C. Rodrigo Borrás Delgado	Lago Texcoco 112 B Bis, Col. Anáhuac 1 era Secc. Deleg. Miguel Hidalgo, CDMX.
18	Sistemas Renovables Salafer Y Asociados, S. A. De C. V.	C. José Alberto Salazar Hernández	Colina de la Paz 181, Col. Bulevares, Munic. Naucalpan De Juárez, Estado de México.

NOTA: Actualizado de junio de 2018, firma de convenios

5.6.17.4 Empresas Verificadoras

N°	No REGISTRO DE LA EMPRESA	EMPRESA
1	33090433	ACCION CORPORATIVA INMOBILIARIA, S.A. DE C.V.
2	33004096	ARQUITECTURA, PROGRAMACION Y CONTRATACION, S.A. DE C.V.
3	87001570	CALTIA PROYECTOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.
4	33090156	CIBERTEC, S.A. DE C.V.
5	33090559	CONSER TEC CONSULTORES, S.C.
6	33004075	CONSTRUCTORA JEMAL, S.A. DE C.V.
7	33150061	CONSTRUCTORA Y PROMOTORA DEL SUCHIATE, S.A. DE C.V.
8	87000684	DOS GRUPO EMPRESARIAL, S. A. DE C. V.
9	33140068	DOLMEN CONSTRUCTORES, S.C.
10	33110046	EDIFICADORES PIRAMIDE, S.A. DE C.V.
11	33005538	EXPERIENCIA INMOBILIARIA TOTAL, S.A. DE C.V.
12	33344432	GESTION Y DESARROLLO TECNICO, S.A DE C.V
13	33005276	GRUPO CONSTRUCTOR 90 SA DE CV
14	33007800	GRUPO CONSTRUCTOR DE MARAVATIO, S.A. DE C.V.
15	33090474	GRUPO CONSTRUCTOR Y SUPERVISOR LINEAR, S.A. DE C.V.
16	33090123	GRUPO GLL CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.
17	33150067	GRUPO PORTOVIEDO, S.A. DE C.V.
18	33190097	HERNANDEZ ARQUITECTOS, S.C.
19	36001928	INGENIERIA PLANEACION Y ALTA DIRECCION S.A. DE C.V.
20	33002939	INGENIERIA Y PROCESAMIENTO ELECTRONICO S.A. DE C.V.
21	33005743	INGENIERIA OBRAS SUPERVISION Y AUDITORIAS S.A. DE C.V.
22	33337384	INGENIERIA PROYECTOS Y CORRETAJE, S.A. DE C.V.
23	33006988	JARA ASESORIA Y CONSTRUCCION, S.A. DE C.V.
24	33090404	JAVIER RUBEN CASILLAS ROCHA
25	33005531	LATINOS CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES, S.A. DE C.V.
26	33090383	LORSA GAMA CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.
27	33330291	MARIANO MOCTEZUMA ARVIZU
28	33341853	MIGUEL FLORES MIRANDA
29	33110004	MONTEBLANCO PROMOTORA Y DESARROLLADORA, S.A. DE C.V.
30	87001629	MORE SUPERVISION, S.A. DE C.V.
31	14180001	PROMOTORA ASOCIADOS ESTA ES TU CASA S.A. DE V.C.
32	33003076	PROSUCO, S.A. DE C.V.
33	33150075	RAUL ESCOTO Y GOMEZ
34	33335716	RAVAGU CONSTRUCCIONES S.A. DE C.V.
35	33190103	REGIO SERVICIO DE VALUACION Y SUPERVISION, S.A. DE C.V.
36	87002052	SERVIO SUPERVISIÓN Y CONSTRUCCIÓN, S.A. DE C.V.
37	33001784	SUPERVISORES TÉCNICOS, S. A. DE C. V.
38	14150003	VERIFITEC, S.A. DE C.V.

NOTA: Última fecha de evaluación: junio de 2018

5.6.17.5 Retos Prioritarios

5.6.17.5.1 Fondo de Rescate de Infraestructura en Conjuntos Habitacionales (FISO)

Obras de rescate de infraestructura básica en los conjuntos habitacionales del Estado de México, en particular de la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México (DRMVM).

- Legibilidad de participantes
- Obras registradas a estudio de viabilidad a rescatar, como: Electrificación; Pasivos CFE; Agua potable (Pozos, tanques bajo y alto); Drenaje sanitario y pluvial; Municipalización y Pasivos.

Ecológico Novedades, calle san Pablo Xalpa no. 434, colonia San Martin Xochinahuac, en la Delegación Azcapotzalco, Ciudad de México.

- Plan Maestro: 120 viviendas
- Total de edificios: 12
- Edificios afectados: 1
- Viviendas afectadas: 10
- Población habitante aproximada afectada: 45
- Viviendas originadas por el Infonavit: viviendas construidas en línea I, a la fecha todos los créditos están liquidados

No.	Conjunto Habitacional	Desarrollador	Ubicación	Situación Actual
1	Pueblo Nuevo	GEO	Chalco.	Dictaminado
2	Rinconada de la Laguna	GEO	Zumpango	Dictaminado
3	Arbolada de los Sauces	GEO	Zumpango	Pendiente Presentar Solicitud (Previa Aprobación Comité)
4	Paseos de San Juan	GEO	Zumpango	Pendiente Presentar Solicitud (Previa Aprobación Comité)
5	La Noria	GEO	Zumpango	Pendiente Presentar Solicitud (Previa Aprobación Comité)
6	Provenzal del Bosque	GEO	Tecámac	Pendiente Presentar Solicitud (Previa Aprobación Comité)
7	Misión San Agustín	GEO	Acolman	Pendiente Presentar Solicitud (Previa Aprobación Comité)
8	Geo Villas de Terranova	GEO	Acolman	Pendiente Presentar Solicitud (Previa Aprobación Comité)
9	Santa Isabel	HOMEX	Zumpango	Obra en Proceso
10	Ex Hacienda de San Mateo	HOMEX	Cuautitlán	Dictaminado
11	Santa Cecilia	HOMEX	Zumpango	Dictaminado
12	La Esmeralda	HOMEX	Zumpango	Proceso de Dictamen
13	Santa Fe	HOMEX	Zumpango	Proceso de Dictamen
14	Santa María I y II	HOMEX	Zumpango	Proceso de Dictamen
15	Santa Teresa Etapas I a la IXI	HOMEX	Huehuetoca	Pendiente de Presentar Solicitud
16	Urbi Villa del Rey	URBI	Huehuetoca	Proceso de Dictamen
17	Valle San Pedro Sección Urbi Villa del Campo	URBI	Tecámac	Proceso de Dictamen

Nota: Información proporcionada y actualizada al 08 de noviembre de 2016, por la Subdirección General de Crédito (Gerencia de Valor Patrimonial de la Vivienda y Gerencia de Atención a Conjuntos con Problema)

5.6.17.5.2 Unidad Ecológica Novedades, Azcapotzalco (Resolución de Consejo)

- Se requieren acciones para resolver la problemática de los asentamientos diferenciales en el edificio no. 11 del Conjunto Habitacional “Ecológico Novedades Impacto”, construcción hecha dentro del periodo de 1984 a 1986; asimismo, en la Unidad Habitacional

- Cronología

En diciembre de 2006, los habitantes del edificio no. 11 solicitan un dictamen a Protección Civil en la Delegación Azcapotzalco; es hasta noviembre de 2007, que se emite el dictamen de la CODIFE, CDF-SGDV-IX/04/2007, fechado el 29 de noviembre de ese año, en el cual indica en su párrafo quinto que

el Infonavit aprueba recursos para la re-nivelación del edificio no. 11, que a la letra dice:

“EL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EN SU SESIÓN ORDINARIA NO. 666, RESOLUCIÓN RCA-1618-10/06, DE FECHA 25 DE OCTUBRE DEL AÑO 2006, CON FUNDAMENTO EN LA RESOLUCIÓN RCA-1566-08/06, TOMADA POR EL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN SU SESIÓN ORDINARIA N° SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO, CELEBRADA EL DÍA VEINTITRÉS DE AGOSTO DEL 2006, MEDIANTE LA CUAL SE OTORGAN FACULTADES DE APROBACIÓN A LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE METAS, APRUEBA LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA QUE PRESENTAN DIVERSOS CONJUNTOS HABITACIONALES INCLINADOS, UBICADOS EN LA COORDINACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL, SE JUSTIFICA LA INVERSIÓN POR UN MONTO DE HASTA CUARENTA Y CINCO MILLONES DIECISIETE MIL CIENTO DOCE PESOS, CORRESPONDIENDO A LA “RENIVELACIÓN Y REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS POSTERIORES A LOS CASOS GIS” UN MONTO DE \$12,155,112.00, CANTIDAD QUE SERÁ TOMADA DE LOS RECURSOS APROBADOS POR EL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN MEDIANTE LA RESOLUCIÓN RCA-0219-05/02.”

El 17 junio 2014, la C. Ma. del Carmen Rodríguez González, habitante del departamento 102 del edificio no. 11, solicita se le expida información con fundamento al artículo 1º y 8º de nuestra Carta Magna, y conforme al artículo 1º y demás de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

- Situación actual y acciones a realizar

Solicitar al H. Consejo el recurso de la resolución para poder realizar los trabajos de renivelación.

5.6.17.5.3 Unidad Habitacional Hogares Ceylán, Azcapotzalco

En el año 2010, el Instituto contrató a la empresa Inmobiliaria Estoril, S.A de C.V. (SARE), para llevar a cabo el reforzamiento, rehabilitación, reparaciones físicas y administrativas de hasta 740 viviendas, así como

equipamiento sustentable del Conjunto Habitacional, a través de 3 contratos con un importe de 196.3 millones de pesos.

En diciembre del 2012, la empresa SARE, al presentar problemas en la terminación de obra y comprobación de recursos, el Infonavit le instruyó a la empresa CASARQ, S.A. de C.V. llevar a cabo los pagos a las empresas de apoyo y suministro de materiales, a las que le dejó de pagar la empresa SARE, otorgando un monto de 21.9 millones de pesos.

En agosto 2015, ante el incumplimiento de la empresa Inmobiliaria Estoril, S.A de C.V. (SARE), se llevaron a cabo diversas pláticas conciliatorias con el Apoderado Legal y Representantes de ésta, comprometiéndose en noviembre de 2015 a terminar los trabajos pendientes a más tardar en abril de 2016.

- Situación Técnica

Los trabajos contratados al día de hoy se han concluido.

- Situación Jurídica

Estoril, S.A de C.V. (SARE) no ha realizado la entrega formal al Infonavit de 7 locales comerciales y 6 departamentos debidamente saneados; existe ya un proceso legal por parte de esa empresa para la recuperación de los inmuebles que se encuentran invadidos.

- Acciones a realizar

Concluir con la firma del acta de entrega de las obras y con la conciliación del recurso en conjunto de LINEAR (Supervisora de las obras) y SARE.

5.6.17.5.4 Conjunto Habitacional Villas del Bosque, Nicolás Romero, EDOMEX

- Antecedentes

108 viviendas de crecimiento progresivo, se vieron afectadas por dos desprendimientos de taludes de terreno natural (Alud).

En julio de 2014, el H. Consejo de Administración del Instituto autorizó acciones de rescate Técnico - Administrativo - Financiero, con un impacto socio - económico en beneficio de 110 acreditados.

Los trabajos que han sido realizados satisfactoriamente, son los siguientes:

- Reversar los créditos hasta antes de ejercidos
- Demoler 108 viviendas, con sus respectivas redes de instalación eléctrica, hidráulica, sanitaria, pluvial y de comunicación telefónica; y con sus respectivos permisos y licencias
- Bardear el predio resultante de la demolición para salvaguardar la integridad física de quienes aún habitan el conjunto habitacional y ponderar a solicitud de las Autoridades Municipales (oficio del 09 de junio de 2015)
- Donar los terrenos resultantes de la demolición y de la dación por los trabajadores a favor del Infonavit; hacer la donación a favor del H. Ayuntamiento de Nicolás Romero
- Estabilizar con concreto lanzado en sus secciones de desprendimiento de los taludes

– **Acciones a realizar**

- Resolver dos casos jurídicos pendientes de solucionar e informar al H. Consejo en el mes de junio de 2018

5.6.17.5.5 Conjunto Habitacional Tepozanes

Unidad Habitacional Tepozanes (LINEA 1); Municipio La Paz, Estado de México con 2,050 viviendas.

– **Antecedentes**

- En el año 2008, el Infonavit en coordinación con la Secretaría General del Gobierno del Estado de México, llevaron a cabo la reparación de grietas, así como de instalaciones sanitarias, de agua potable, de mobiliario urbano y de áreas verdes
- Reaparecen las grietas y en septiembre de 2016, el Infonavit asumiendo la responsabilidad social lleva a cabo gestiones institucionales para la aplicación del seguro por siniestros naturales (lluvias intempestivas), realizando visitas técnicas por parte de los ajustadores (QUORUM) el 5 de Octubre del presente
- El 6 de octubre de 2016, el seguro dio respuesta de improcedencia a la solicitud del Infonavit debido a lo siguiente:

“En la cláusula riesgos no cubiertos sub-incisos:

4.11 MATERIAL DE PLANEACIÓN DISEÑO O MANTENIMIENTO [...] este seguro no aplica a pérdidas o daños (incluyendo los costos de corrección o mejora) causados por resultante de cualquier falla, deficiencia o defecto.

4.11.2 DISEÑOS ESPECIFICACIONES PLANES CONFECCIÓN REPARACIÓN CONSTRUCCIÓN RENOVACIÓN REMODELACIÓN GRADUACIÓN COMPACTACIÓN.

4.16 DESGASTE Y DETERIORO que cita: este seguro no aplica a pérdidas o daños causados por resultante por DESGASTE Y DETERIORO O DETERIORO GRADUAL.”

- El 6 de octubre de 2016, en reunión entre el Director General del Infonavit y el Presidente Constitucional Municipal de La Paz, se llegó a los siguientes:

– **Acuerdos**

- En la parte técnica, todas las Instituciones actuarán rápidamente en el nivel de su responsabilidad.
- Solicitar la intervención de la CONAGUA, debido a que la problemática suscitada en el citado conjunto se deriva de la explotación inmoderada de los mantos acuíferos en la región.
- El Infonavit colaborará en llevar a cabo un dictamen técnico institucional en colaboración con la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), Protección Civil del Estado de México, y con la Facultad de Arquitectura y el Instituto de Geofísica de la UNAM. Una vez que cuente con este dictamen, se convocará a las partes para tener el mismo conocimiento de la problemática y solución técnica.
- Que el gobierno valore la situación política - social y el dar a conocer o no el estudio que se estará realizando.
- El Presidente Municipal valorará las condiciones de un espacio para los habitantes del conjunto siniestrado.

- El 26 de octubre, el Instituto de Geofísica de la UNAM en compañía con autoridades del Municipio de los Reyes La Paz, el Infonavit y vecinos de la Unidad Habitacional realizaron un recorrido donde se identificó en conjunto la problemática existente en el sitio, se tomaron fotografías para evidenciar las afectaciones halladas.
- El día 23 de noviembre, se recibieron las propuestas técnicas y económicas sobre los estudios que se tendrían que realizar en la Unidad Habitacional por parte de la UNAM.

– **Acciones**

- Se contará con el resultado del estudio de la UNAM en noviembre de 2018.
- Atención a la derechohabencia de acuerdo al protocolo de siniestro
- Entregar los DAP a partir del 28 de mayo de 2018

5.6.17.5.6 Conjunto Habitacional Hacienda Coacalco

– **Antecedentes**

- En el año 2009, se presentó un evento de asentamientos diferenciales por grieta, mismos que se atendieron por el desarrollador y autoridades municipales hasta 2012.
- En abril de 2014, se presenta movimiento telúrico y de manera intempestiva afecta 12 viviendas, mismas que presentan solicitud de aplicación de seguro por daños naturales.
- En el año 2015, los acreditados se apegan a la normativa de sustitución de garantía e inician gestión.
- En julio de 2015, la Delegación presenta el caso a la Gerencia Sr. de la Unidad de Solución Social (USS), que después de nueve meses entrega un parque de 11 viviendas.

- Los acreditados afectados solo desean vivienda horizontal con las mismas características de su vivienda que consta de dos niveles con cerca de 70 m².
- **Acción a realizar**
- Se solicitó mediante oficio DRMVM/020/2018 a la Subdirección de Cartera lo que se resumen en la siguiente lámina:

#	No. Crédito	Acreditado	Viv.	Elección	Vivienda elegida para Sustitución	Estatus
1	0902249060	María Dolores Hernández Cuellar	Casa 3	Sustitución de Garantía	Conj. Urbano Los Héroes Tecámac, Vivienda 3, Lote 21, Mz. 106, Sector 33, Tecámac Edo. de México	En espera de formalización de Sustitución de Garantía . El inmueble está en comodato.
2	0903029836	Víctor Hugo García García	Casa 4	Sustitución de Garantía	Conj. Urbano Los Héroes Tecámac, Vivienda 1, Lote 29, Mz. 106, No. Of. 83, Calle Circuito 33, Sector 33, Tecámac Edo Mex.	En espera de formalización de Sustitución de Garantía . El inmueble está en comodato.
3	0903007122	Maricela Soto Zavala	Casa 7	Sustitución de Garantía	(Número de crédito de originación 9400205437) Estado De México, Tultitlan, Villas San José, Mz V Lt 68 Cs 12 Hda La Noria	En espera de formalización de Sustitución de Garantía . El inmueble fue vendido en macro subasta.
4	0903072179	Francisco Javier Martínez Campos	Casa 2	Sustitución de Garantía	(Número de crédito de originación 912605830) Camino Real De San Martin 255 - 38 Edif C, Santa Bárbara, Azcapotzalco	En espera de formalización de Sustitución de Garantía . El inmueble fue vendido en macro subasta.
5	0902262020	Arturo Vázquez Galaviz	Casa 5	Sustitución de Garantía		Espera nuevo parque de vivienda
6	1502095440	José Luis Díaz Castañón	Casa 52	Sustitución de Garantía		Espera nuevo parque de vivienda
7	0902274240	Oswaldo Hernández Flores	Casa 9	Sustitución de Garantía		Espera nuevo parque de vivienda
8	1502181052	Lorena Hernández Romero	Casa 49	Sustitución de Garantía		Espera nuevo parque de vivienda
9	1502153344	Carlos Alberto Calderón Banda	Casa 47	Liquidación de crédito		En espera de formalización de Liquidación de Crédito
10	0902262018	Daniel Torres Martínez	Casa 51	Liquidación de crédito	San Martin Caballero, C-31, Lt 24 Mz. 17, No. Of. 102, Conj. Urbano Lomas de Cuautitlán Izc., Cuautitlán Izc. Edo. Mex.	Quiere devolver la vivienda en comodato y ejercer Liquidación de Crédito
11	0903029812	Salvador Flores Vega	Casa 8	Sin Decisión		Esta notificado aún no decide

5.6.18 Intervención Física

5.6.18.1 Logros

Rescate de Barrios

Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	Familias Beneficiadas
2012	Buena suerte I	Tláhuac	200
	Buena suerte II	Tláhuac	200
2013 - 2014	Las Manzanas	Tlalnepantla	296
Total Beneficiadas			696

Pintemos México

Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	No. de Viviendas	Familias Beneficiadas
2013	Las Manzanas	Tlalnepantla	32	32
	Infonavit Sur/Niños Héroes	Cuautitlan Izcalli	86	86
	Gustavo Baz	Tultitlan	96	96
	Alborada Jaltenco	Jaltenco	48	48
2014	Alborada I	Tultitlan	100	100
	Ferrería	Azcapotzalco	168	168
Total Beneficiadas			530	

Huertos Urbanos

Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	Familias beneficiadas
2014	Las Manzanas	Tlalnepantla	296
		Total Beneficiadas	296

Regeneración Urbana Social

Año	Conjunto Habitacional	Municipio/ Delegación	Familias beneficiadas
2017 - 2018	El Tenayo	Tlalnepantla	2972
	Hogares de Castera	Tultitlan	1235
		Total Beneficiadas	4207

5.6.18.2 Sismo del 19 de septiembre de 2017

El pasado 19 de septiembre se registró en la Ciudad de México un sismo de 7.1 de magnitud en la escala de Richter.

Por instrucción de la Dirección General, salieron brigadas de verificación en las 12 delegaciones políticas de

la Ciudad de México, así como asistencia a los 12 municipios del Estado de México declarados como zonas de desastre.

La participación de la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México (DRMVM), fue la siguiente:

BRIGADAS PARA CENSO DE DAÑOS EN VIVIENDA DE ACREDITADOS (CIDS) CIUDAD DE MÉXICO				
N.P.	DÍA	PERSONAL ADSCRITO A LA DMVM	VERIFICADORES	TOTAL
1	MIÉRCOLES 20 DE SEPTIEMBRE	60	45	105
2	JUEVES 21 DE SEPTIEMBRE	60	60	120
3	VIERNES 22 DE SEPTIEMBRE	26	76	102
4	SÁBADO 23 DE SEPTIEMBRE	10	25	35
6	MARTES 26 DE SEPTIEMBRE	12	6	18
7	MIÉRCOLES 27 DE SEPTIEMBRE	10	5	15
TOTAL DIARIO		178	206	395

ESTADO DE MÉXICO				
DÍA	LUGAR	PERSONAL ADSCRITO A LA DMVM	VERIFICADORES	TOTAL
DÍA 3 22 DE SEPTIEMBRE	EDOMÉX ¹ - Nicolás Romero - Cuautitlán Izcalli - Tultitlán - Coacalco	10	4	14
DÍA 4 23 DE SEPTIEMBRE	EDOMÉX ² - Ecatezingo	12	2	14
DÍA 6 26 DE SEPTIEMBRE	EDOMÉX - Ecatepec	12	6	18
DÍA 7 27 DE SEPTIEMBRE	EDOMÉX - Ecatezingo	10	5	15
TOTAL DIARIO		44	17	61

Como evidencia se hicieron fotografías para comprobar los daños de los conjuntos habitacionales visitados por las brigadas de verificación.



Estado de México

Unidad Habitacional Terreno Villas del Bosque, en el Municipio de Nicolás Romero.



Unidad Habitacional Sector 1236, edificio F-123 Zona Norte, en el Municipio de Cuautitlán Izcalli.



Unidad Habitacional Alborada, en el Municipio de Mariano Escobedo.



Unidad Habitacional San Rafael, en el Municipio Coacalco de Berriozábal.



Recorrido por el Municipio de Acatzingo de Hidalgo.





Unidad Habitacional Las Fuentes, en el Municipio Ecatepec de Morelos.



Unidad Habitacional Maravillas Ceylán.



Con el fin de tener mayor acercamiento con nuestros acreditados afectados, se habilitó el INFONABUS, para brindar la asesoría y levantamiento de reportes por daños, estableciendo una ruta dentro de la Ciudad de México.



SITIO	COBERTURA	UBICACIÓN	DÍA
Parque de los Venados	Portales norte, Del Valle , Nápoles Narvarte Poniente, Narvarte Oriente Letrán valle	División del Norte entre Miguel Laurent y av. Municipio Libre Deleg. Benito Juárez	26 de septiembre
Parque Guji	Lomas Estrella, Siracusa, Granjas Estrella	Creta 20, Lomas Estrella, 2da sección, Iztapalapa	27 de septiembre
Parque del Mestizaje	Lindavista norte	Prolongación Misterios y av. Insurgentes, colonia Rosas del Tepeyac, Deleg. Gustavo a. Madero	28 de septiembre
Parque México	Condesa, Roma Sur, Roma Norte, Hipódromo, San Pedro de los Pinos	Avenida México s/n, colonia Hipódromo, Deleg. Cuauhtémoc	29 de septiembre
Parque Manuel Gamio	Héroes de Churubusco, Portales oriente Sneo, Palmarola	Sur 69 y Ote. 178, colonia Banjidal, Deleg. Iztapalapa	30 de septiembre
Alameda Santa María la Ribera	Guerrero, Morelos, Juárez Santa María la Ribera, Tabacalera, San Rafael	Calle Salvador Díaz Mirón, s/n, Santa María la Ribera, Deleg. Cuauhtémoc	1 de octubre
Bosque Tiáhuac	Granjas Estrella Colonia del Mar, La Nopalera	Av. De la Turba s/n, colonia Miguel Hidalgo, Deleg. Tiáhuac	2 de octubre
Parque Cerro Cubilete	Avante San Francisco Culhuacán Paseos de Taxqueña Campestre Churubusco, Educación	Taxqueña 1498, Deleg. Coyoacán	3 de octubre
Alameda del Sur	Girasoles ii, Carmen Serdán, Villa Coapa Parque Coyoacán	Canal de Miramontes s/n, Las Campanas, Deleg. Coyoacán	4 de octubre

De igual forma, se presto atención a medidas extraordinarias.

Fecha corte al 09 de mayo 2018	
Etapas	70
Dictámenes	3401
DAP (Dispersión Automática de Pago)	*4524
Sin visita de la Aseguradora	739
*El número de DAP varía en comparación de los Dictámenes emitidos por el ajustador, ya que un acreditado puede tener hasta 3 órdenes de pago DAP	

	Sin Visita	Sin Dictamen
Total	739	812

Estos datos se tienen que cruzar con el sistema. Se están llevando a cabo las gestiones necesarias para obtener dicha información al corte del día 23 de mayo de 2018, aun se continúan levantando casos por daños causados por el sismo en los Centros de Servicio Infonavit (CESI).

5.7 Archivos

- Antecedentes

El pasado 1 de diciembre de 2014, se publicó en la Gerencia de Procesos de Negocios (por sus siglas en inglés BPM), el Manual para la Clasificación, Guarda y Custodia de Expedientes del Proceso de Devolución de Saldo de la Subcuenta Vivienda (SSV), por Ley 73.

- Objetivo

- Resguardar los expedientes que se generan como resultado del proceso de atención y pago de

la devolución del SSV, asegurando su correcta integración, administración, guarda, custodia, disponibilidad y envío al archivo de concentración central para su resguardo, con la finalidad de que se tenga conocimiento previo de toda la documentación que será recibida en el Archivo Nacional de Expedientes de Recaudación Fiscal (ANERF) para ser resguardada.

- El que tiene como objetivo consolidar en una sola plataforma tecnológica los servicios de atención a nuestros pensionados y/o jubilados, concentrando la información y documentación de acuerdo a procedimiento.

- Universo

- La Subgerencia de Devoluciones ha enviado 111,978 expedientes



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN CHIAPAS



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
6.	DELEGACIÓN CHIAPAS	296
6.1	Información General de la Delegación	296
6.1.1	Datos Generales	297
6.2	Organigrama	297
6.2.1	Organigrama de la Delegación	297
6.2.2	Organigrama del CESI Tuxtla Gutiérrez	298
6.2.3	Organigrama del CESI Tapachula	298
6.2.4	Organigrama de la Gerencia de Crédito	299
6.2.5	Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal	299
6.2.5.1	Funciones de la Gerencia de Recaudación Fiscal	300
6.2.6	Organigrama de la Gerencia de Cobranza	301
6.2.7	Organigrama de la Gerencia Técnica – Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)	301
6.2.8	Organigrama de la Gerencia Jurídica	301
6.2.9	Organigrama de la Gerencia Administrativa	302
6.2.10	Estructura de la Gerencia de Recaudación Fiscal	302
6.2.11	Estructura de la Gerencia de Planeación Financiera	302
6.3	Evaluaciones Anuales de la Delegación	303
6.3.1	Tablero histórico de cierre de indicadores 2013 – 2017	303
6.3.2	Resultados Anuales	304
6.3.2.1	Historial de colocación de crédito	305
6.3.2.2	Principales retos	305
6.4	Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificadores, Notarios Públicos, y con Gobiernos Estatales y Municipales	306
6.4.1	Desarrolladores	306
6.4.1.1	Principales empresas	307
6.4.2	Unidades de Valuación	307
6.4.3	Verificadores	309

6. DELEGACIÓN CHIAPAS

6.1. Información General de la Delegación

La Delegación tiene empleadas 62 personas, de las cuales 58 son personal contratado por el Instituto y 4 son personal contratado a través de

outsourcing, está pendiente la plaza para el área de Recaudación Fiscal; del total del personal adscrito, 79% es personal sindicalizado y 21% es personal no sindicalizado.

COLABORACIÓN POR ÁREA			OUTSOURCING	
ÁREA	TUXTLA	TAPACHULA	TUXTLA	TAPACHULA
DELEGACIÓN	4	1	-	-
CESI	8	4	-	1
CRÉDITO	7	1	-	-
COBRANZA	6	1	-	-
FISCALIZACIÓN	9	1	2	1
ADMINISTRACIÓN	5	0	-	-
TÉCNICA	4	1	-	-
JURÍDICO	4	1	-	-
TOTAL	47	10	2	2

ADSCRIPCIÓN	GENERO		AFILIACIÓN SINDICATO		PERSONAL OUTSOURCING	PLAZAS		PLAZAS JUICIO	ESCOLARIDAD						PROMEDIO ANTIGÜEDAD	PROMEDIO EDAD
	M	F	SI	NO		SI	NO		MAESTRÍA	LICENCIATURA	PASANTE	TRUNCO	BACHILLERATO	PRIMARIA		
TUXTLA	23	25	37	11	2	32	5	1	9	26	7	1	3	1	14	45
TAPACHULA	5	4	8	1	2	8	0	0	2	2	3	0	3	0	27	55
TOTAL	28	29	45	12	4	40	5	1	11	28	10	1	6	1		

La Delegación tiene dos Centros de Servicio (CESI): uno en el municipio de Tuxtla Gutiérrez y otro en el de Tapachula, en el estado de Chiapas.

CESI TUXTLA GUTIÉRREZ	CESI TAPACHULA
<p style="text-align: center;">Ubicación</p> <p style="text-align: center;">Boulevard Belisario Domínguez esquina con Callejón Bugambilia No.2775, Plaza Platinos, locales 1 y 2 Colonia Residencial Bugambilia Código Postal 20920</p>	<p style="text-align: center;">Ubicación</p> <p style="text-align: center;">Central Norte 11 Colonia 5 de Febrero Tapachula de Córdoba y Ordoñez Código Postal 30710</p>
<p style="text-align: center;">Estructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 asesores Multi-habilidades • 1 persona que cubre los roles de filtro, medios alternos y direccionador 	<p style="text-align: center;">Estructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 asesores Multihabilidades • 1 asesor <i>Manpower</i> que cubre los roles de filtro, medios alternos y direccionador
<p style="text-align: center;">Resultados al cierre del año 2017: 97.35%</p>	<p style="text-align: center;">Resultados al cierre del año 2017: 98.65%</p>

6.1.1 Datos Generales

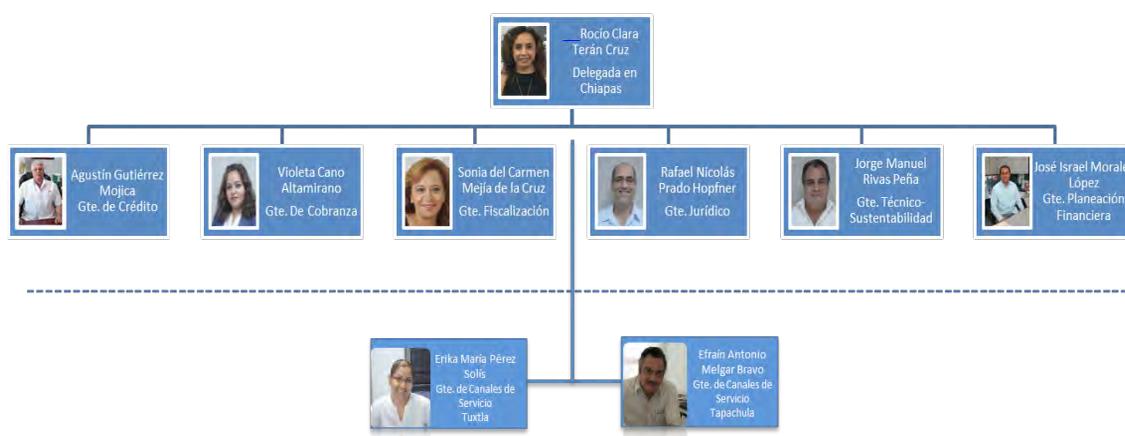
En función al presupuesto anual asignado, a partir del año 2013 y hasta el año 2017, el gasto promedio ha sido de un estimado de 67 millones de pesos.

En la actualidad, contamos con un portafolio vigente de 54,735 créditos en cobranza; igualmente, con

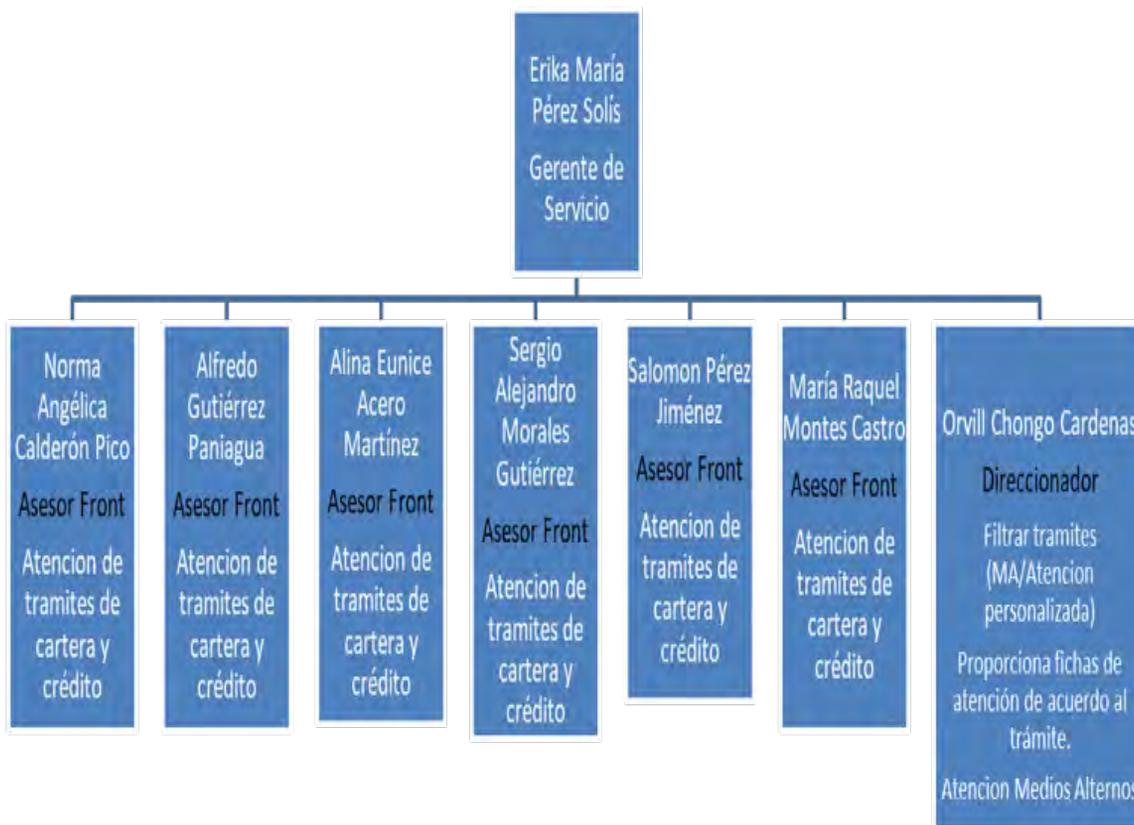
relación a la recuperación de la cuenta por cobrar patronal, el monto promedio asciende a 22 mdp, para el periodo del año 2014 al 2018.

6.2 Organigrama

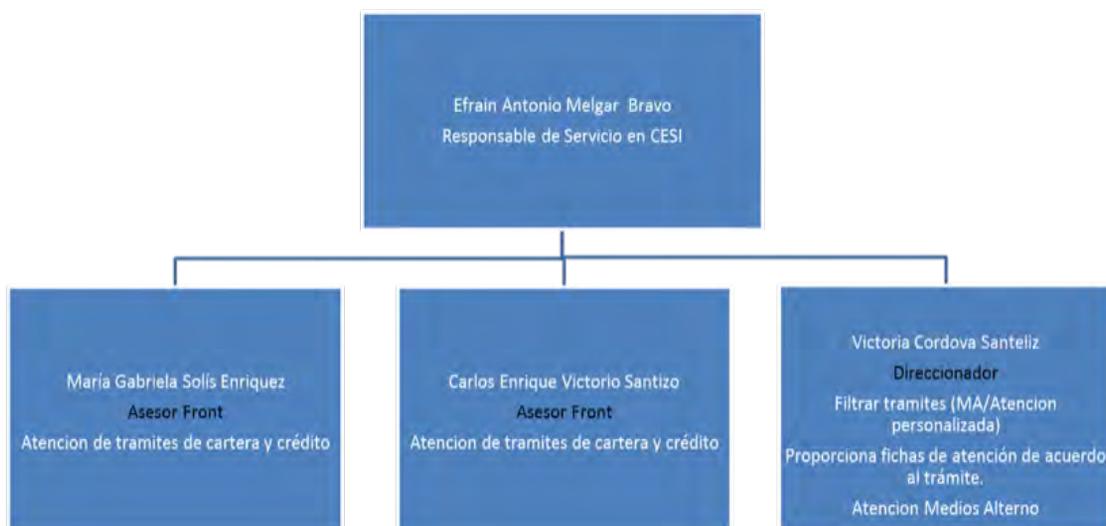
6.2.1 Organigrama de la Delegación



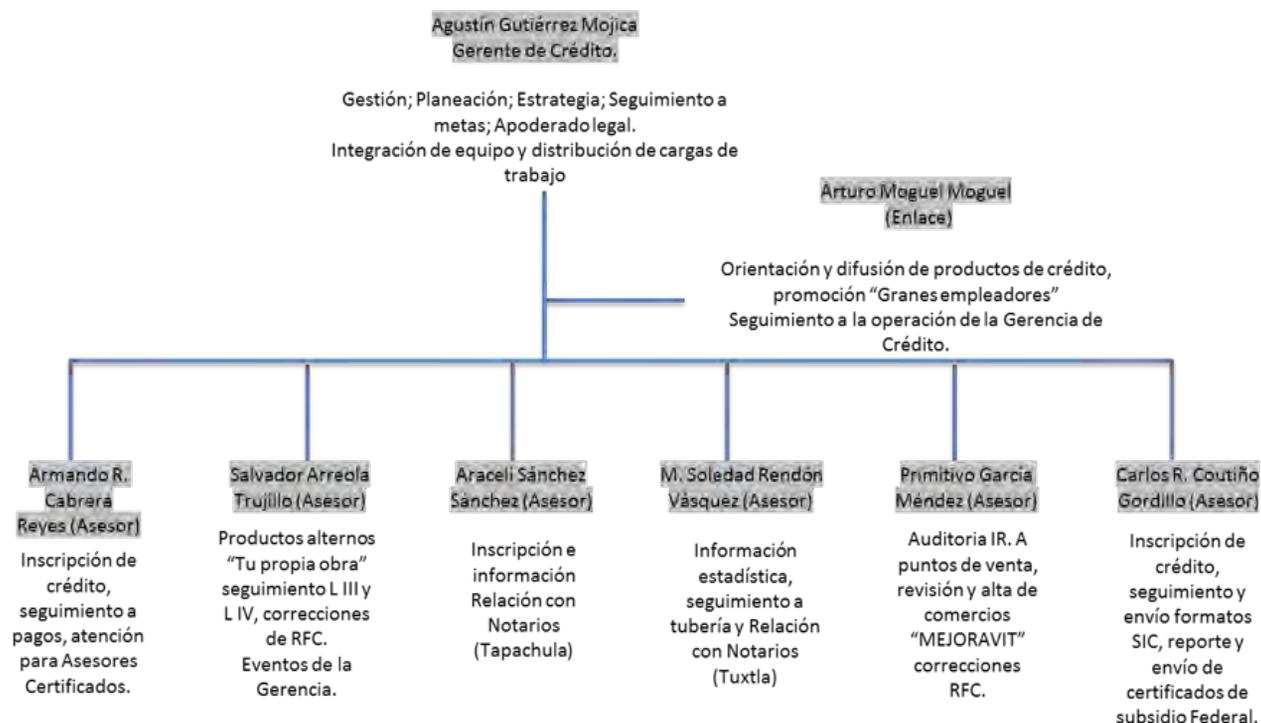
6.2.2. Organigrama CESI Tuxtla Gutiérrez



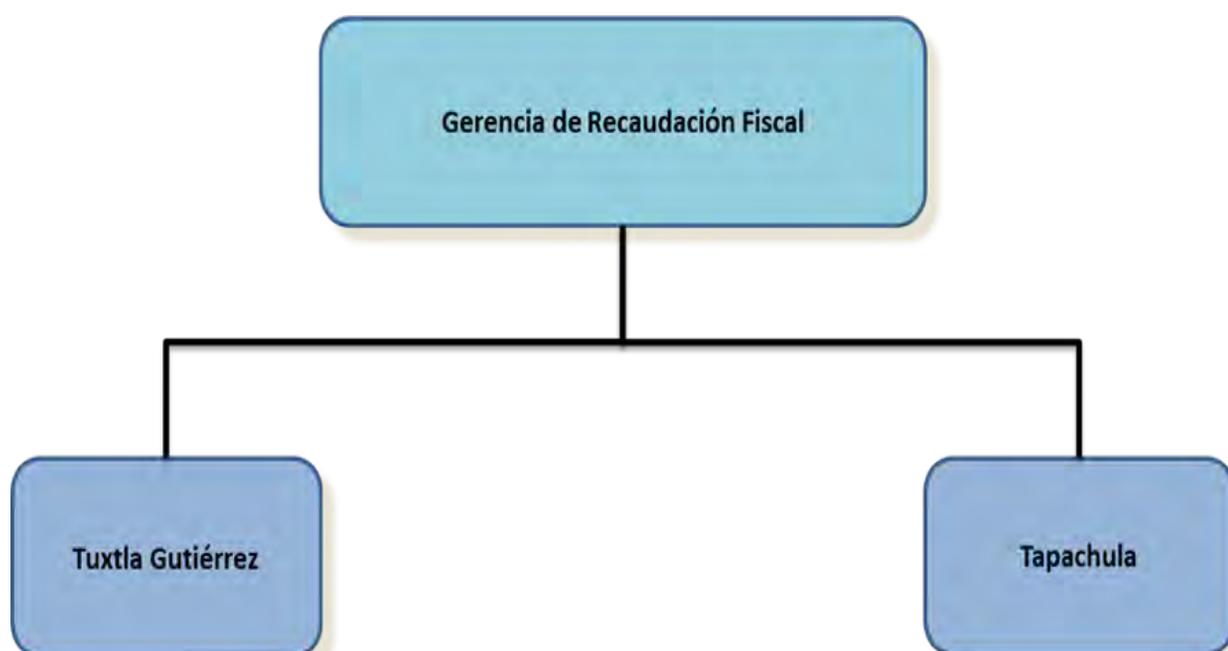
6.2.3 Organigrama CESI Tapachula



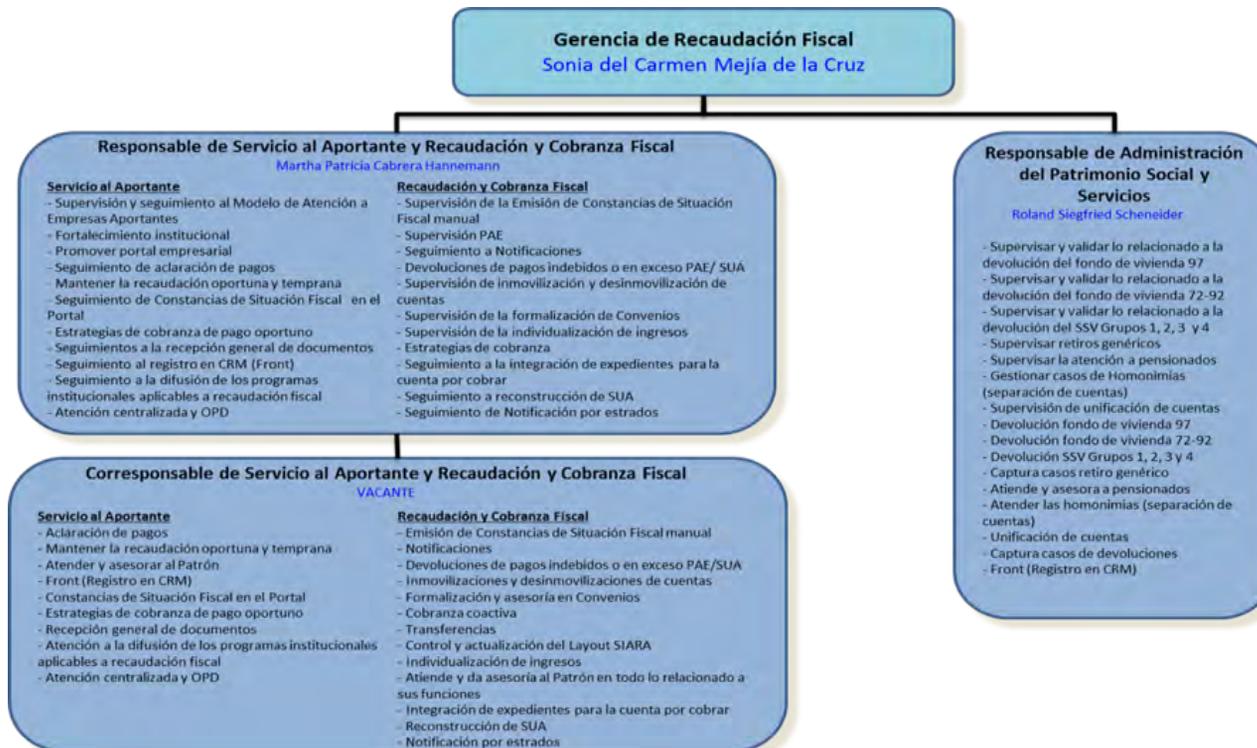
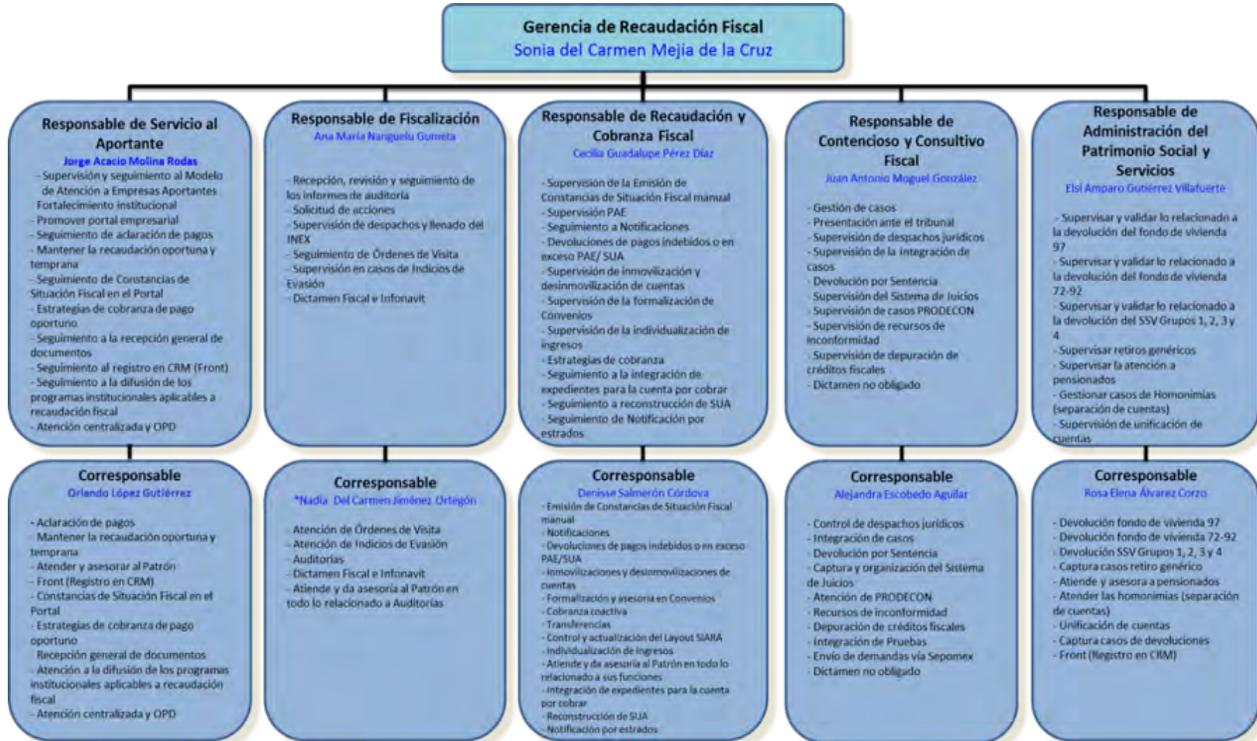
6.2.4 Organigrama de la Gerencia de Crédito



6.2.5 Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal



6.2.5.1 Funciones de la Gerencia de Recaudación Fiscal



6.2.6 Organigrama de la Gerencia de Cobranza



6.2.7 Organigrama de la Gerencia Técnica Centro de Investigación para el desarrollo sostenible (CIDS)



6.2.8. Organigrama de la Gerencia Jurídica



6.2.9 Organigrama de la Gerencia Administrativa



6.2.10 Estructura de la Gerencia de Recaudación Fiscal

La Gerencia de Recaudación Fiscal se conforma de un total de 14 personas, incluyendo al Gerente, ubicados en Tuxtla Gutiérrez, con 9 personas en la Delegación y 2 personas en el CESI de Plaza Platino; y en Tapachula, con 3 personas en el CESI de Plaza Cibeles.

- Delegación: Cinco elementos (dos de 24x24 y uno de 12x12)
- CESI Tuxtla Gutiérrez: Tres elementos (1 de 24x24 y uno de 12x12)
- CESI Tapachula: Dos elementos (de 12x12)

Desde el año 2013 al 2017, se han realizado doce contrataciones de personal para integrarse a la Delegación.

6.2.11 Estructura de la Gerencia de Planeación Financiera

En esta Gerencia contamos con personal subcontratado para el servicio de empresas externas con actividades determinadas; tal es el caso del personal de limpieza; este servicio es prestado por la empresa Construcción y limpieza CAVSA MCL, S.A. de C.V., cuyo contrato es centralizado y el personal fue asignado de la siguiente forma:

- Delegación: Cuatro elementos
- CESI Tuxtla Gutiérrez: Un elemento
- CESI Tapachula: Dos elementos

Al mismo tiempo, contamos con servicio de vigilancia proporcionado por la empresa Corporación de Asesoría en Protección y Seguridad Interna Empresarial, S.A. de C.V. (CAPSIESA), cuyo contrato es centralizado y fue asignado de la siguiente forma:

ALTAS	NOMBRE DEL COLABORADOR
03/05/13	Orvill Chongo Cárdenas
22/05/13	Efraín Antonio Melgar Bravo
13/12/13	Jorge Acacio Molina Rodas
07/02/14	Abraham Alberto Zúñiga García
14/07/14	Alejandra Escobedo Aguilar
28/11/14	Carlos Reynol Coutiño Gordillo
15/12/14	Marcela Mérida Martínez
27/01/15	Karla Citlalic Martínez Trejo
06/03/15	Erika María Pérez Solís
17/04/15	Jorge Manuel Rivas Peña
04/09/15	Orlando López Gutiérrez
04/08/17	Denisse Salmerón Córdova

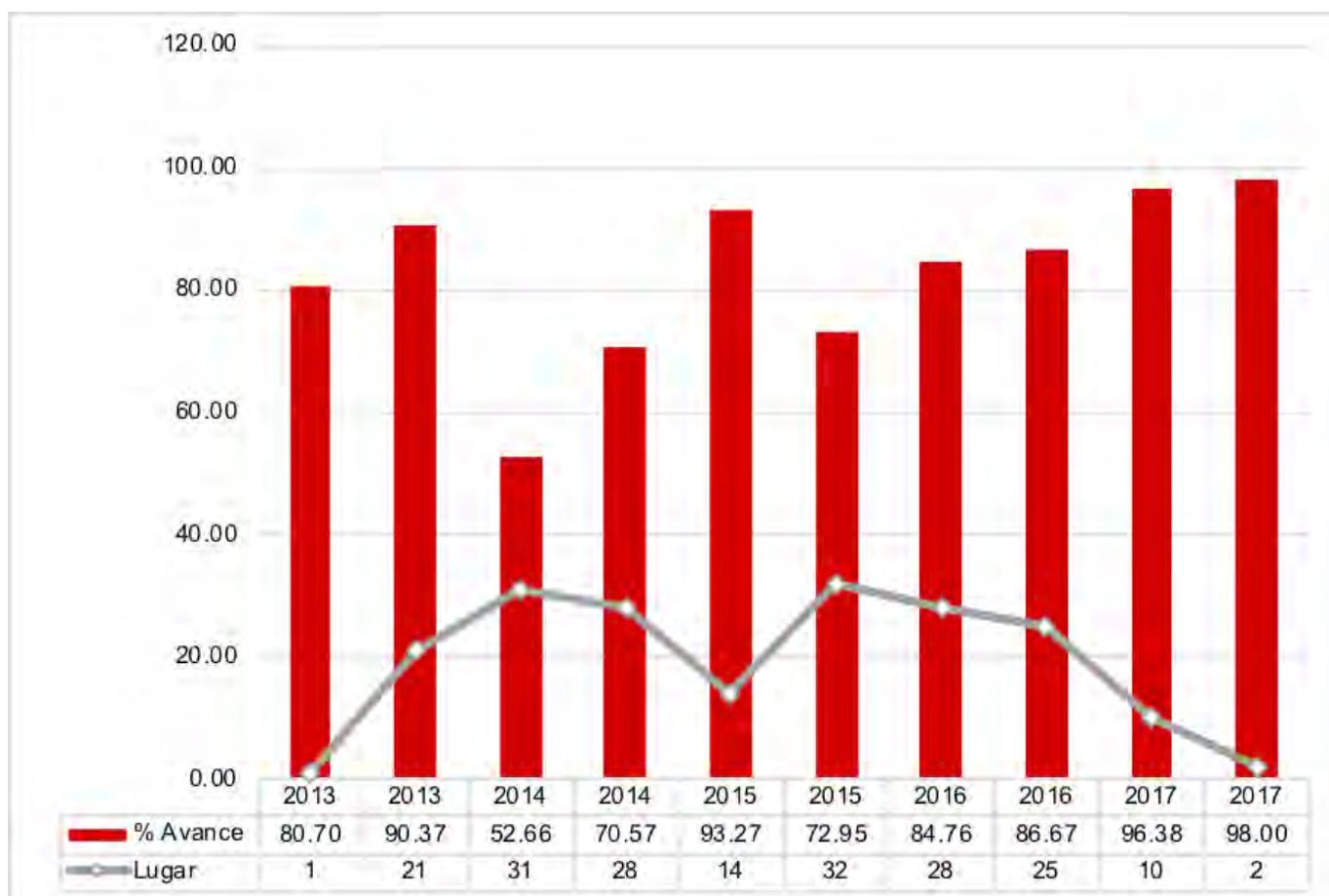
Así mismo, se han dado de baja / movilidad interna 7 personas:

- Encarnación Trejo Martínez
- María Magnolia Enríquez Cordero
- Óscar Francisco Moreno Gutiérrez
- Yomara Karene González Avalos
- Jorge Hernández Navarrete
- Javier Rincón Garrido
- Gabriela Yazmín Rodríguez Torres

6.3 Evaluaciones Anuales de la Delegación

6.3.1 Tablero histórico de cierre de indicadores 2013 - 2017

La Delegación ha obtenido avances en los indicadores a partir del 2016, en correspondencia con los resultados de las Delegaciones del Instituto, siendo el lugar 21 para el segundo semestre del años 2013; en el mismo semestre del año 2014, descendió al lugar 28; en ese mismo periodo pero del año 2015, se encontraba en el lugar 32; logró subir a la posición 25 para el segundo semestre del año 2016; y finalmente, en el mismo semestre del año 2017, alcanzó a repuntar al 2º lugar a nivel nacional.



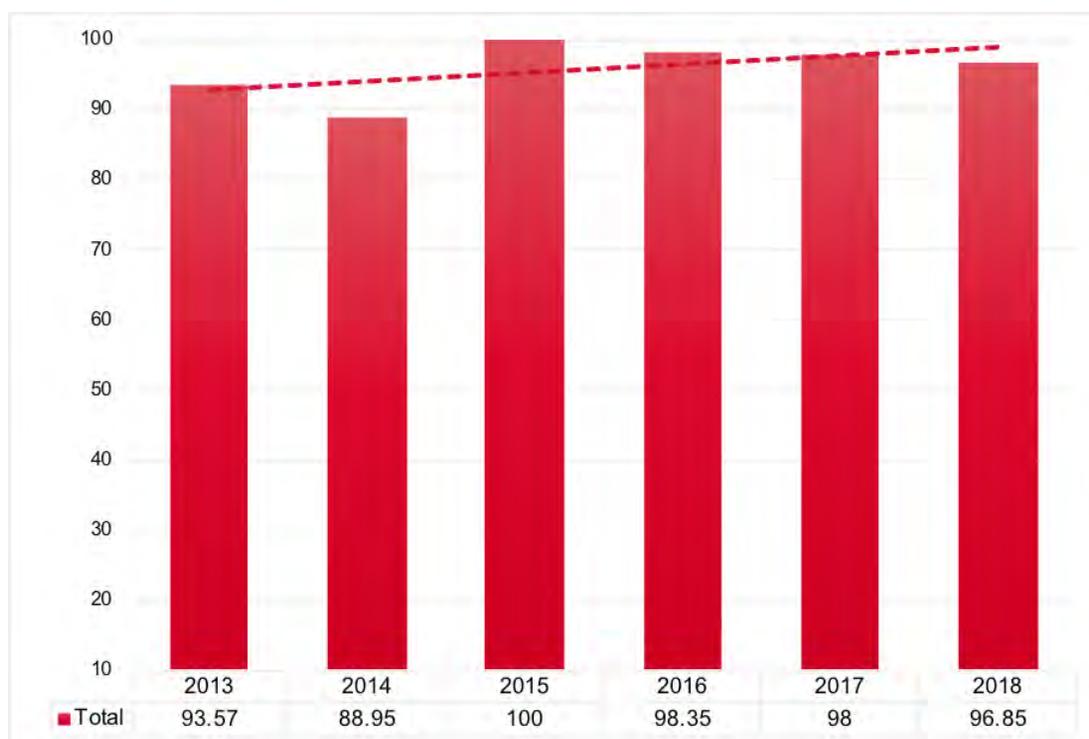
Entidad	2014				2015				2016				2017			
	1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.		1er Sem.		2do Sem.	
	% Avance	Lugar														
Aguascalientes	87.75	1	86.16	18	94.19	8	89.33	2	93.16	15	98.19	2	93.94	17	97.64	4
Baja California	82.25	8	92.12	6	88.48	31	87.88	28	87.84	24	84.98	28	91.08	27	94.23	20
Baja California Sur	81.41	9	88.23	12	93.56	11	79.69	30	90.79	20	94.93	15	89.87	28	92.08	26
Campeche	80.95	11	93.52	3	95.86	3	96.8	15	88.36	22	97.78	8	84.24	31	87.21	30
Chiapas	52.86	31	70.57	28	93.27	14	72.95	32	84.76	28	86.67	25	96.38	10	98.00	2
Chihuahua	87.52	2	85.9	19	93.57	10	90.54	25	96.82	8	96.42	12	97.21	5	87.73	29
Coahuila	79.35	12	86.24	17	88.79	30	95.91	18	93.94	13	98.69	5	94.57	14	95.35	13
Colima	87.42	28	90.54	10	96.35	2	97.05	14	102.28	2	97.22	9	98.25	3	96.52	11
Durango	73.41	23	95.07	1	93.31	12	96.45	7	102.88	1	84.06	30	98.60	2	96.54	10
Guanajuato	83.85	5	94.14	2	90.43	28	99.24	3	100.7	3	95.83	13	93.35	21	96.52	12
Guerrero	51.95	32	84.95	32	89.58	29	89.88	27	94.65	12	85.89	26	96.67	7	92.47	25
Hidalgo	82.36	7	90.38	11	90.64	27	97.84	13	86.42	27	96.87	10	96.17	11	95.03	15
Jalisco	80.66	30	87.38	16	91.8	19	94.93	20	81.62	32	89.01	23	94.73	15	83.45	31
México	75.36	19	75.23	27	92.87	15	93.17	23	86.96	25	93.78	21	91.87	25	92.48	24
Michoacán	73.05	26	92.86	5	82.12	17	96.5	16	86.71	26	84.69	29	96.55	8	94.50	19
Morelos	84.76	4	86.85	31	87.48	32	78.01	31	94.84	11	77.63	32	96.79	6	94.76	16
Nayarit	75.38	18	87.72	15	91.38	24	90.25	26	88.79	21	91.68	22	96.54	9	97.55	5
Nuevo León	68.9	27	75.45	26	91.32	25	94.84	21	84.6	29	94.29	17	92.34	24	90.15	27
Oaxaca	75.26	20	87.88	14	91.84	18	92.16	24	93.53	14	99.11	3	71.45	32	88.87	28
Puebla	67.15	29	93.06	4	96.82	1	96.66	5	92.83	16	94.26	19	98.40	1	97.71	3
Querétaro	74.34	22	80.94	25	95.27	5	94.5	22	92.63	18	98.61	16	93.97	16	97.35	6
Quintana Roo	78.39	14	85.54	20	83.3	13	99.56	1	97.27	6	85.17	27	93.49	19	94.17	22
RMVM	73.29	25	82.91	23	94.39	7	96.29	17	88.11	23	98.42	7	86.81	30	92.61	23
San Luis Potosí	74.42	21	85.25	21	91.74	20	99.06	4	95.25	10	94.15	20	93.00	23	94.19	21
Sinaloa	78.63	13	70.38	29	95.38	4	96.65	6	99.7	4	94.27	18	96.08	12	98.93	1
Sonora	81.18	10	87.91	13	91.51	23	95.33	19	98.83	5	95.56	14	93.32	22	96.97	8
Tabasco	73.35	24	84.81	22	92.49	16	97.72	11	96.43	9	100.1	1	89.23	29	81.72	32
Tamaulipas	76.25	16	91.11	8	91.58	21	98.32	8	92.5	19	77.77	31	95.05	13	96.98	7
Tlaxcala	82.58	6	82.42	24	94.78	6	97.95	9	96.85	7	98.81	4	97.57	4	94.60	18
Veracruz	75.56	17	88.85	30	93.81	9	97.72	11	94.32	30	88.26	24	93.47	20	95.21	14
Yucatán	87.33	3	92	7	91.57	22	83.36	29	82.65	31	94.82	16	93.70	18	96.90	9
Zacatecas	76.58	15	90.67	9	90.85	26	97.85	10	92.78	17	96.51	11	91.84	26	94.69	17

Avances y posicionamiento por entidad
Fuente: Infonavit

6.3.2 Resultados Anuales

En el año 2014, se tuvo un decrecimiento del 4.75% respecto del año anterior; sin embargo, la tendencia

desde entonces muestra un crecimiento del 98%; el porcentaje que se proyecta para el cierre es de 100%, en el segundo semestre del año 2018.

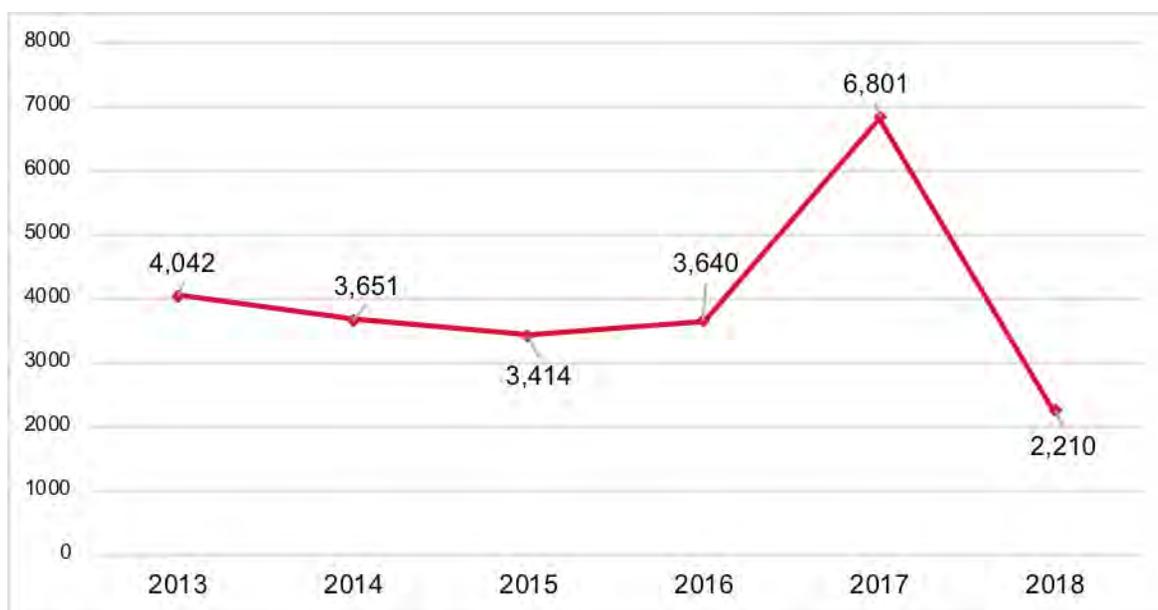


6.3.2.1 Historial de la colocación de crédito

Desde 1972 al 6 de mayo de 2018, se han originado en Chiapas 97,010 créditos; sin embargo, el ritmo de colocación en los últimos 5 años ha sido de 5,413 créditos

por año, lo cual se ha visto reflejado en el incremento de la colocación de crédito a partir del 2017.

Al 2 de mayo de 2018, se originaron 2,210 créditos, que representan el 37% de la meta anual.



Fuente: Infonavit, Delegación Chiapas, Informe estadístico de crédito 2013 - 2018

6.3.2.2 Principales retos

Colocación de Vivienda. Incentivar a los desarrolladores locales para que se sumen en el ramo de construcción y oferta de vivienda de interés social.

Gobierno del Estado. Solicitar apoyo a Gobierno del Estado la generación de reserva territorial que beneficie a los trabajadores con menos ingresos, traduciéndolo en un patrimonio; además, solicitarles al Gobierno Estatal y a los Ayuntamientos que la tramitología sea más ágil y que exista inversión para el desarrollo de la infraestructura de agua potable; así mismo, gestionar un monto destinado a subsidio por parte de Gobierno del Estado, con el objetivo de poder otorgar a la población chiapaneca una mejor oportunidad para acceder a una vivienda.

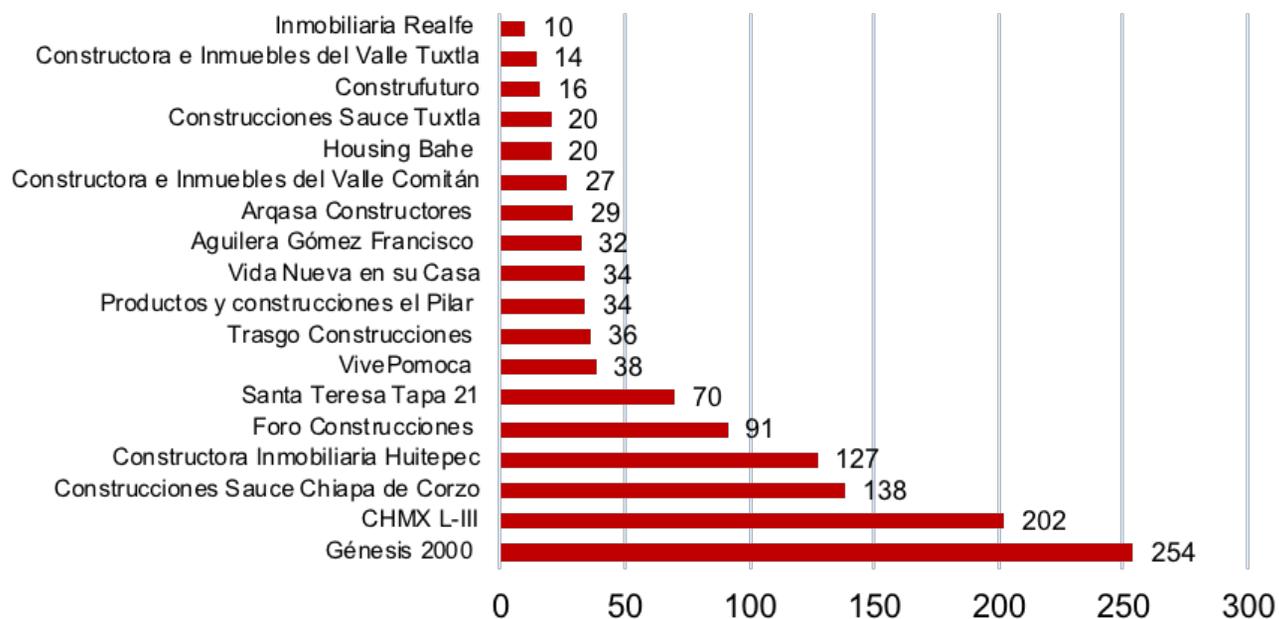
Mejoravit. Posicionar el producto únicamente para trabajadores de menos ingresos, con el objetivo de no eliminar el derecho de crédito a trabajadores con más de 5.0 Unidades de Medida y Actualización (UMA).



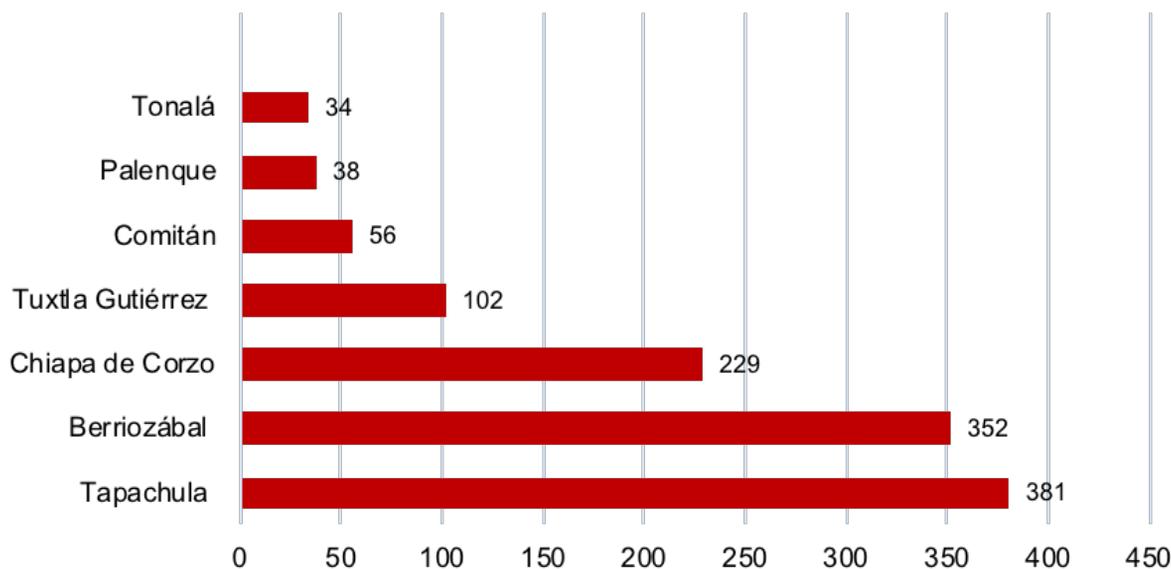
6.4 Interacción con los Desarrolladores, Unidades de Valuación, Verificadores, Notarios Públicos, y con Gobiernos Estatales y Municipales

6.4.1 Desarrolladores

En el año 2017, se consiguió una mayor colocación de desarrolladores.

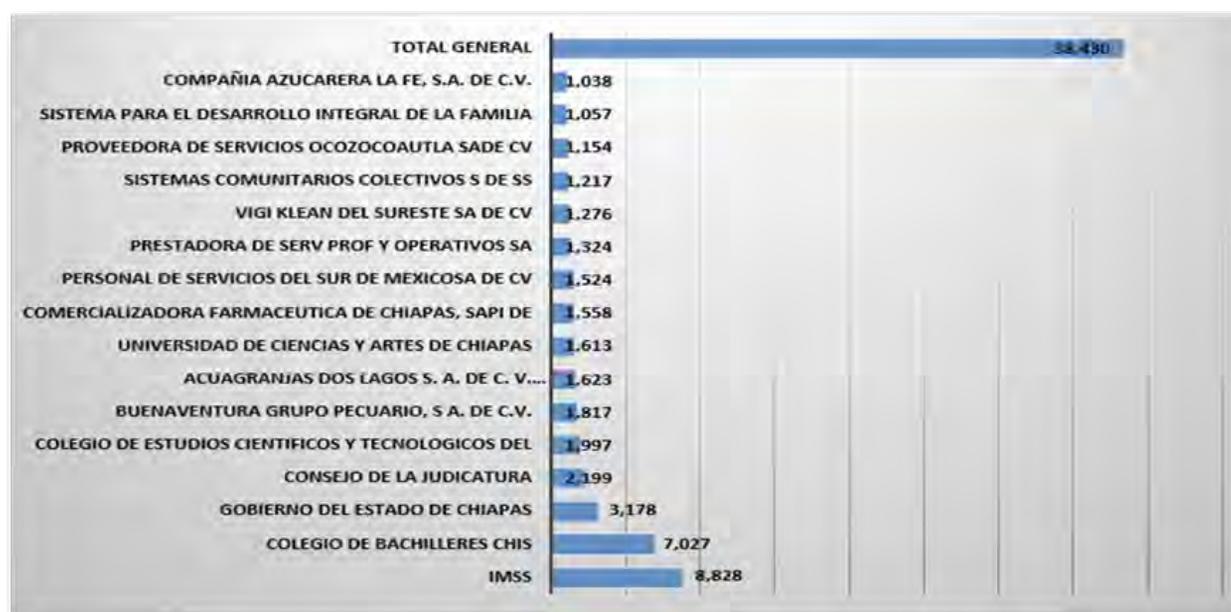


De manera semejante, en el año 2017 se registraron los municipios con mayor colocación de vivienda nueva.



6.4.1.1 Principales empresas

A continuación, se relacionan las empresas que integran el 63.25% de la demanda potencial mayor a 1,000 trabajadores.



6.4.2 Unidades de Valuación

No.	UNIDAD DE VALUACION	DIRECCION	NOMBRE DEL REPRESENTANTE
1	AGAL VALUADORES, S.A. DE C.V.	CALLE SELVA NUM. 176 COL. FRACC. LAS AGUILAS, C.P. 29049, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS.	ARQ. XOCHITL NATIVIDAD URBINA ROJAS arq_moreno_urbina@yahoo.com.mx (961)2120385 y 045(961)1919026
2	ANALISIS Y ESTUDIOS PROFESIONALES, S.A. DE C.V.	CALLE VENUSTIANO CARRANZA No. 32 ENTRE CARRETERA INTERNACIONAL Y LA CALLE SUTERM, COL. BARRIO DE SAN DIEGO, C.P. 29270 SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS	ING. FERNANDO ISAIAS LIÉVANO RUIZ chiapas@anep.com.mx (967)6317115, (967)6784937 y 045(967)1002456
3	ARQUIMVAL INMOBILIARIO, S.A. DE C.V.	15 AVENIDA SUR Y 30 CALLE ORIENTE MZ 6 LT 1, FRACC. EL CARMEN Y MARAVILLAS, TAPACHULA DE C. Y O. CHIAPAS, CP. 30700	ARQ. MARIO ARMANDO OJEDA MANDUJANO marioa@arquimval.com.mx (962)6250062 y 9626267586
4	AVALUOS GLISON, S.A. DE C.V.	C. 5A ORIENTE SUR #1455 COL. OBRERA ENTRE 12 Y 13 SUR TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS CP 29080	ARQ. CARLOS COUTIÑO RODRIGUEZ ccoutinor@gmail.com (961)6122652

No.	UNIDAD DE VALUACION	DIRECCION	NOMBRE DEL REPRESENTANTE
5	AVALUOS Y CONSULTORIA TECNICAS, S.A. DE C.V.	5TA, PTE SUR, NUM. 147-16, COL. CENTRO, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS, CP. 29000.	JAIME G DE ALBA ZERMEÑO ZENTENO actchiapas@yahoo.com.mx (961)6137533
6	AVALUOS Y VALUACIONES, S.A. DE C.V.	SEGUNDA SUR OTE N° 1057, COL. CENTRO, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS, C.P. 29000	MARCO ANTONIO COUTIÑO GOMEZ marco@coutino.com.mx (961)6131235
7	AVALÚOS INTEGRALES DEL NORTE, S.A DE C.V.	PRESA CECILIO DEL VALLE NUM. 688, COL. PALMAS ELECTRISISTAS, C.P. 29040, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS	ING. JOEL ELI NANGULLASMU SANCHEZ rejosana@hotmail.com (961)1213578
8	CONSORCIO TECNICOS INMOBILIARIOS, S.A. DE C.V.	BLVD. BELISARIO DOMINGUEZ NÚM. 1517 ESQ. 14 PTE SUR C.P. 29060 COL. ISSSTE TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS	ISAURO CAMACHO PASCACIO isaurocc@hotmail.com (961)1214274
9	CONSULTORES Y ASESORIAS PARA TODOS, S.A. DE C.V.	CALLE EDMUNDO DOMINGUEZ SANCHEZ NÚM. 15, COLONIA SANTA MARTHA, C.P. 29288 SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS.	RODOLFO MARIANO SUAREZ LOPEZ rmsuarez@prodigy.net.mx (967)6786046 y 045(967)1268032
10	CONSULTORIA EN VALUACION INTEGRAL, S.A. DE C.V.	19a, CALLE ORIENTE, NUM. 43, INT. 101, ENTRE 7a. Y 9a. NORTE, COL. CENTRO, CP. 30700, TAPACHULA, CHIAPAS.	ING. JOSE ANTONIO DE JESUS TORIELLO ELORZA diachsa@gmail.com (962) 6286661
11	EGP EVALUACION Y GESTION DE PROYECTOS, S.A. DE C.V.	AV BENITO JUAREZ NO.177, COL. BIENESTAR SOCIAL, CP 29077, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS	ING. FIDEL MARCOS FLORES LOPEZ fidelmarcos@prodigy.net.mx (961) 6112745
12	GMS AVALUOS, S.A. DE C.V.	5TA PONIENTE SUR NUM 147 COL. CENTRO TUXTLA GUTIERREZ CHIAPAS C.P. 29000	LCP Y E.V. SAMUEL G. DE ALBA ZENTENO p.c.s.pineda_1966@hotmail.com gmschiapas@gmail.com (961) 6137533 y (961) 5793272 CEL
13	GRUPO ORPEZ REFORMA, S.A. DE C.V.	TERCERA AVENIDA NORTE PONIENTE No. 120, COL. TERAN, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS, C.P. 29050	RUBEN JESUS GUZMAN GRAJALES harrys_10@yahoo.com.mx (961) 615 12 73 y (961)603 11 71
14	INGENIERIA, ASESORIA Y VALUACIONES, S.A. DE C.V.	7A. AV. NORTE, NÚM. 70 COL. CENTRO, C.P. 30700 TAPACHULA, CHIAPAS	ING. JULIO CESAR ROSALES MARTINEZ (962) 626-8695
15	METROFINANCIERA, S.A.P.I. DE C.V. SOFOM E.R.	CALLE 7A. PONIENTE SUR NO. 248, COL. CENTRO, CP 29000, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS	ARQ. JUAN MANUEL SANCHEZ ALVAREZ juanelosa27@hotmail.com (961)6146397
16	SAGO AVALUOS Y SERVICIOS INTEGRALES, S.A. DE C.V.	CALLE LAS GOLONDRINAS, NUM. 289, COL. LOS PAJAROS, CP. 29096, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS.	ING. EMMERIN MOLINA ZENTENO emolinaz55@hotmail.com (961)6140992
17	SOL GLO VAL, S.A DE C.V.	4a. NORTE ORIENTE 2337 PLANTA ALTA, COLONIA EL BRASILITO, C.P. 29040 TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS.	ESP. EN VAL. SERGIO SOLIS JIMENEZ avaluos.tuxtla2013@hotmail.com (961)2123430 y 045(961)1698991

No.	UNIDAD DE VALUACION	DIRECCION	NOMBRE DEL REPRESENTANTE
18	SOLUCIONES EMPRENDEDORAS DEL NORTE, S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R.	5A AV. SUR ESQUINA 15A C. PONIENTE SUR, NO. 1611, COL. XAMAIPAK, TUXTLA, CHIAPAS C.P. 29060	RODRIGO EUGENIO MUÑOZ LAZOS arq.rodrigoeugenio@hotmail.com (961) 2129337, (937) 1233272
19	TASACIONES INMOBILIARIAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	5a. AVENIDA NORTE PONIENTE NO. 1960 INT. 7 PRIVADA ANGELICA BARRIO COVADONGA, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS C.P. 29030	ARQ. JOSE ANTONIO TOVAR atencioninfonavit@tinsamexico.mx -tovaravaluos@gmail.com pepe@tiparquitectos.com 01(961)600-1883
20	TASACIONES Y AVALUOS, S.A.P.I. DE C.V.	CALLE RAMON CORONA No. 11, BARRIO DE SANTA LUCIA, C.P. 29250, SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS	ARQ. CARLOS ALBERTO GOMEZ FIGUEROA arquitectofigueroa88@yahoo.com.mx 01(967) 6315051 y 045(967)1111126
21	VALPO VALUACION PROFESIONAL ORGANIZADA, S.A. DE C.V.	TERCERA AVENIDA SUR PONIENTE NO. 1078, PLANTA BAJA, COLONIA ZONA CENTRO, C.P. 29000, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS	ING. ARAÓN MÉNDEZ AGUILAR chiapas@grupovalpo.com (961)6113448
22	VALUACION ORGANIZADA, S.A. DE C.V.	1A. AVENIDA NORTE PONIENTE, N° 1,208, COL. CENTRO, C.P. 29000, TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.	ESP. ING. ANTONIO MARTÍNEZ REYES amreyes1980@gmail.com (961) 6-12-26-63
23	VALUACION PROFESIONAL MEXICANA, S.A. DE C.V.	SEPIA 445, FRACCIONAMIENTO MONTE REAL CP 29023, TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS	ARQ. KARLA JEANNETE VAZQUEZ ESPINOSA civssa@hotmail.com (961)1250241 y Celular (961) 2842063
24	VALUACION Y GESTION, S.A. DE C.V.	BLVD. DR. BELISARIO DOMÍNGUEZ NÚM. 1517, COL. ISSSTE, TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIS., C.P. 29060	ING. ISAURO CAMACHO CULEBRO (961) 121-4274
25	VIASC GRUPO INMOBILIARIO, S.A. DE C.V.	15ª PONIENTE NORTE NÚM. 257-2, COL. MOCTEZUMA, C.P.29030. TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.	ING. JUAN CARLOS ROSAS MUNGUÍA. jcrossasmunguia@gmail.com avaluos.viasc.chiapas@gmail.com viasc.chiapas@gmail.com info@viasc.com (01961)1215469 y (961)1360268.

Fuente: Página del INFONAVIT / Proveedores Externos > Directorio de Unidades de Valuación (www.Infonavit.org.mx)

6.4.3 Verificadores

Las empresas contratadas tienen bajo su responsabilidad la verificación de los procesos de edificación y urbanización de la vivienda con Orden de Verificación. Este proceso está establecido en la Norma NMX-C-442-ONNCC-2010, que se rige por el lineamiento LIN-SGC-V007-006 emitido por el Infonavit; actualmente operan seis empresas de verificación en el estado de Chiapas.

Fecha de generación del INEX 05/03/2018										
Estado: CHIAPAS										
Número de Registro de la Empresa	Nombre o Razón Social	Calificación	Respuesta De Asignación	Verificación Documental	Reporte Quincenales	Verificación de Habitabilidad	Evaluación de Desempeño	Presencia de Personal Registrado	Opinión de la Delegación	Consistencia
33070018	FIDEL MARCOS FLORES LOPEZ	1.000000	0.100000	0.000000	0.000000	0.000000	0.550000	0.250000	0.000000	0.100000
33090383	LORSA GAMA CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.	1.000000	0.100000	0.000000	0.000000	0.000000	0.550000	0.250000	0.000000	0.100000
33342881	ALBUMA CONSTRUCCIONES Y PROYECTOS, S.A. DE C.V.	0.993125	0.100000	0.000000	0.000000	0.000000	0.550000	0.250000	0.000000	0.093125
35000910	CALIDAD CONSTRUCTIVA SUPERVISION, S.A. DE C.V.	0.991406	0.100000	0.000000	0.000000	0.000000	0.550000	0.250000	0.000000	0.091406
33005276	GRUPO CONSTRUCTOR 90 SA DE CV	0.979219	0.100000	0.000000	0.000000	0.000000	0.550000	0.250000	0.000000	0.079219
90000070	GRUPO DOVACS SA DE CV	0.899219	0.100000	0.000000	0.000000	0.000000	0.550000	0.187500	0.000000	0.061719

Fuente: Página del RUV / Consulta INEX (www.ruv.org.mx)



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DICIEMBRE 2012 - NOVIEMBRE 2018
TRANSFORMACIÓN, RESULTADOS Y RETOS

DELEGACIONES
DELEGACIÓN CHIHUAHUA



CONTENIDO

No.	TEMA	Página
7.	DELEGACIÓN CHIHUAHUA	
7.1	Información General de la Delegación	316
7.2	Organigramas	316
7.2.1.	Organigrama de la Gerencia de Crédito	316
7.2.1.1	Funciones	317
7.2.1.2	Descripción de Puestos	317
7.2.1.3	Oficinas en Ciudad Juárez	319
7.2.1.4	Organigrama del CESI Parral	320
7.2.2.	Organigrama de la Gerencia de Cobranza	320
7.2.2.1	Ubicación del área de Cobranza	321
7.2.2.2	Funciones de la Gerencia de Cobranza	321
7.2.3	Gerencia de Recaudación Fiscal	325
7.2.3.1	Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal	325
7.2.3.2	Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal en Chihuahua, Tipo “B”	326
7.2.4.	Organigrama de la Gerencia de Sustentabilidad	326
7.2.4.1	Descripción de Puestos	327
7.2.5	Organigrama de la Gerencia Administrativa	327
7.2.5.1	Descripción del Puesto	328
7.2.5.2	Dependencia Jerárquica Delegados - Gerentes - Oficinas Centrales	329
7.3	Evaluaciones Anuales de la Delegación	329
7.3.1	Evaluaciones Anuales de la Gerencia Administrativa	334
7.4.	Resultados de los CESI de la Delegación	334
7.4.1.	Control de Gestión	334
7.4.1.1	Comisiones Consultivas Regionales (CCR)	334
7.4.2.	Gerencia de Crédito	335
7.4.2.1	Retos y estrategias	336
7.4.3	Gerencia de Recaudación Fiscal	336
7.4.3.1	Comportamiento de Pago de los Patrones en Porcentaje	337
7.4.3.2	Empresas de 10	338
7.4.3.3	Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV)	338
7.4.3.4	Nuevo Esquema de Pago de la SSV a Beneficiarios del Régimen de la Ley de 1973	339

No.	TEMA	Página
7.4.3.5	Programa Crezcamos Juntos	339
7.4.3.6	Trabajadores vigentes en el Régimen de Incorporación a la Seguridad	339
7.4.4	Gerencia de Sustentabilidad	340
7.4.4.1	Descripción de los retos y estrategias	340
7.4.4.2	Proyectos del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)	340
7.4.4.3	Colaboración con el Área de Crédito	341
7.5	Acciones relevantes	342
7.5.1	Comercialización de vivienda abandonada y recuperada	342
7.5.2	Inauguración del “CESI Hidalgo del Parral”	342
7.5.3	Problemas enfrentados y soluciones	342
7.5.4	Temas relevantes	342
7.5.4.1	Contratos con Notarios Públicos	342
7.5.4.2	Dependencia jerárquica	343
7.5.4.3	Área de Cartera	343
7.5.4.3.1	Fondo de protección de pagos	343
7.5.4.3.2	Programa Solución a tu medida (STM)	344
7.5.4.3.3	Estrategia de viviendas DAVI	345
7.5.4.3.4	Programa de mediación	345
7.5.4.3.5	Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE)	346
7.5.4.3.6	Entrega de Vivienda recuperada a la Comisión Estatal de Vivienda, Suelo e Infraestructura (COESVI)	347
7.5.4.3.7	Programa Sala de Lecturas	347
7.5.4.3.8	Programa Bibliotecas Familiares	347
7.5.5	Gerencia de Sustentabilidad	347
7.5.5.1	Objetivo general	347
7.5.5.2	Problemas enfrentados y solución	347
7.5.5.3	Áreas de Oportunidad	347
7.5.5.4	Historias de éxito y temas relevantes	348
7.5.5.5	Conclusiones	349
7.5.6	Gerencia Jurídica	349
7.5.6.1	Juicios Laborales, Civiles, Mercantiles y Penales	349
7.5.6.2	Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV) para beneficiarios a través de convenios con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo	350

No.	TEMA	Página
7.5.6.3	Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda a beneficiarios sin juicio	350
7.5.6.4	Denuncias	350
7.5.6.5	Juicios de proveedores y extrabajadores	351
7.5.6.6	Rezago histórico de titulación	352
7.5.6.7	Reserva Territorial	352
7.5.6.8	Seguridad patrimonial	352
7.5.6.9	Propiedad Intelectual	354
7.5.6.10	Convenios interinstitucionales	354
7.5.7	Acciones Administrativas Relevantes	355
7.5.7.1	Renovación del Parque Tecnológico	355
7.5.7.2	Renovación del Parque Vehicular	355
7.5.7.3	Renovación de las Instalaciones de la Delegación y CESI	355
7.6	Información que obra en nuestros Archivos	355

7. DELEGACIÓN CHIHUAHUA

Introducción.

El presente Libro tiene como propósito dejar constancia de las acciones más relevantes y los resultados alcanzados por la Delegación Regional II de Chihuahua en el periodo 2013-2018.



7.1 Información General de la Delegación

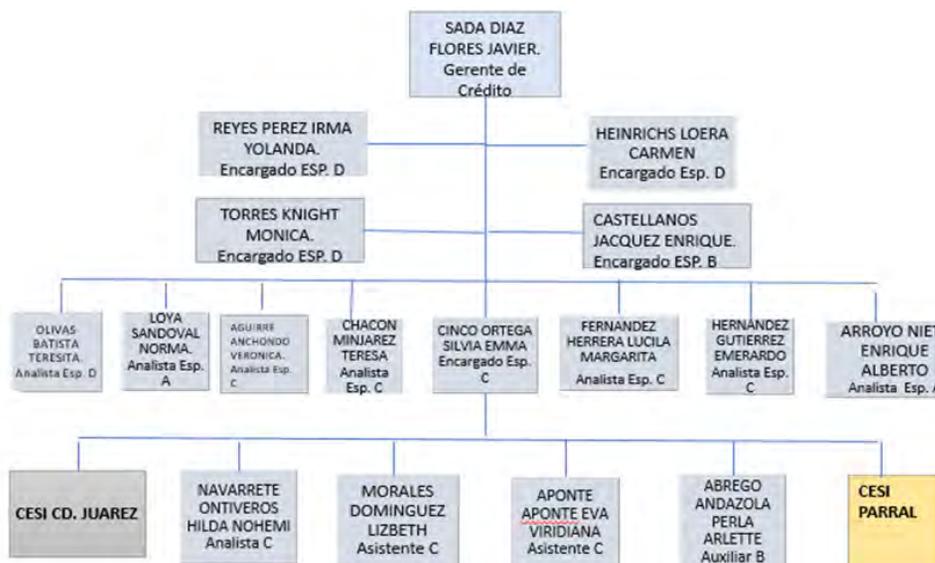
Centros de Servicio Infonavit (CESI) con los que cuenta la Delegación, y su ubicación.

Estado	No. de Cesi	Ubicación
Chihuahua	3	Chihuahua, Ciudad Juárez e Hidalgo Parral

7.2 Organigramas

7.2.1 Organigrama de la Gerencia de Crédito

– Oficinas Chihuahua



La Gerencia de Crédito se conforma con una plantilla de 38 personas, incluido un Gerente de Servicio; los 3 Centros de Servicio “CESIS” de la Delegación son atendidos por 22 asesores, supervisados por un Encargado en Chihuahua y el Gerente de Servicio en Ciudad Juárez; la operación administrativa y de titulación la realizan 13 personas.

7.2.1.1 Funciones

- Asegurar el otorgamiento de crédito a derechohabientes que cumplan con lo establecido en la Reglas Generales de Crédito vigentes del Infonavit, coordinando con el personal de crédito la adecuada asesoría a los derechohabientes para que puedan elegir el producto de crédito que se satisfaga sus necesidades.
- Coordinar con todos los actores del proceso de crédito (Desarrolladores, Derechohabientes, Asesores de Crédito, Promotores de Ventas, Cámaras de Vivienda, Notarios Público, Promotores de Vivienda Adjudicada, Centros de Atención y Solución a

Acreditados, etcétera) la ejecución de tareas encaminadas a la formalización de los créditos conforme a la Reglas Generales de Crédito y a la normatividad vigente.

- Vigilar y supervisar la correcta aplicación de la normatividad de los procesos de crédito por parte de los asesores de crédito y demás actores del proceso.
- Implementar estrategias de difusión de los programas de crédito mediante la estrecha relación con la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), la Cámara Nacional de Vivienda (CANADEVI), la Asociación Mexicana de Promotores de Vivienda (AMPI), la Cámara Nacional de Comercio (CANACO), la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA), así como las Asociaciones de Maquiladoras del Estado.
- Verificar y evaluar con el Área de Operación los acuerdos de niveles de servicio, calidad en la información y entrega de insumos oportunos para lograr el mejor desempeño y cumplimiento de objetivos del área.

7.2.1.2 Descripción de puestos

1. Datos Generales

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Planear, revisar y coordinar la operación en los procesos o proyectos del instituto asignados y asimismo proponer mejoras basándose en las normas, procedimientos, políticas correspondientes; con el propósito de garantizar el servicio, calidad y cumplimiento de objetivos en tiempo y forma acordado.

2. Áreas de Responsabilidad

NOMBRE DEL PUESTO	PUESTO TIPO ENCARGADO / ENLACE		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
Organizar y planear procesos asignados dentro del Instituto de acuerdo a normas, procedimientos, políticas correspondientes a fin de cumplir con los objetivos y estándares de servicio comprometidos.		X	

Criterios de medición: Reportes de estándares de servicio, seguimiento de quejas, registro de indicadores, etc.

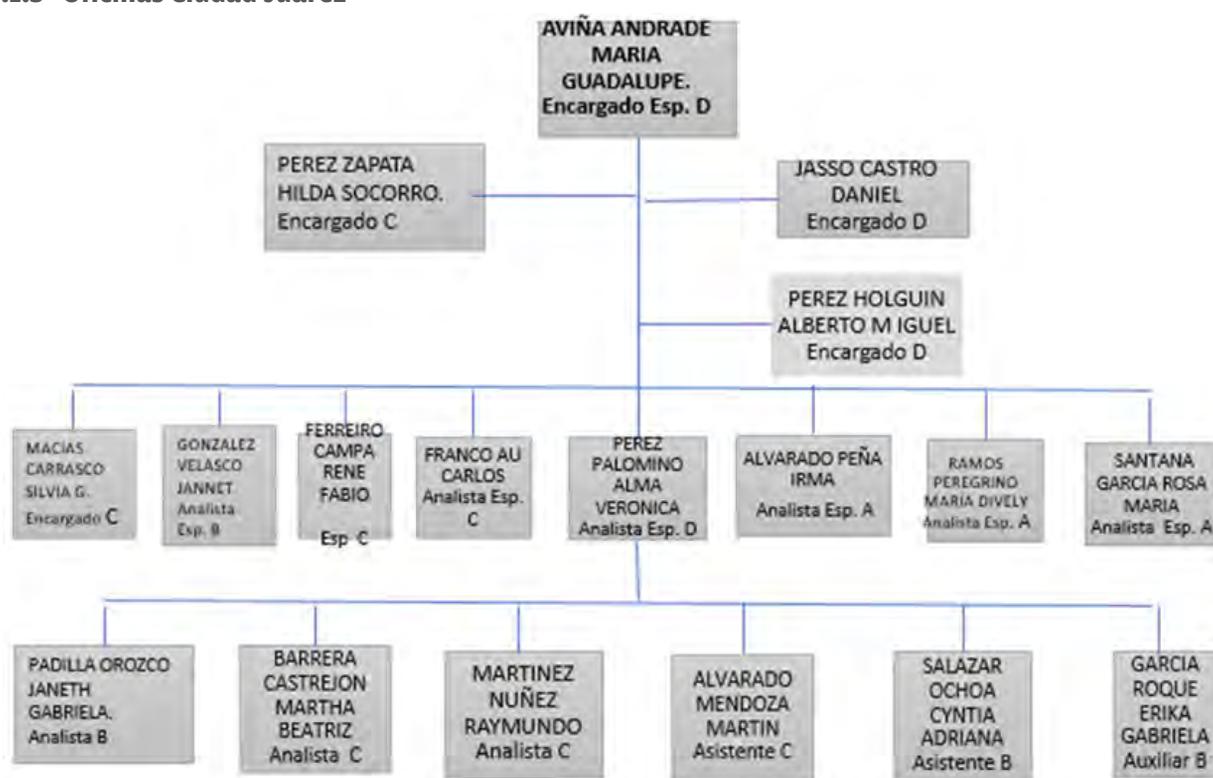
NOMBRE DEL PUESTO	PUESTO TIPO ENCARGADO / ENLACE		
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Ejecutar los procesos asignados dentro de la metodología, manuales, procedimientos correspondientes para el logro de los objetivos.	X		
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos			
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Realizar trámites y elaborar documentos para atender un requerimiento legal o administrativo para la obtención productos o servicios correspondiente a procesos asignados del instituto	X		
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos de calidad			
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Verificar, controlar y vigilar el cumplimiento de los procesos asignados, para que se desarrollen en estricto apego a normas, procedimientos y políticas del Instituto, para garantizar el logro de los objetivos, la calidad y transparencia en los procesos asignados.	X		
Criterios de medición: Apego a normatividad en procesos asignados			
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Dar seguimiento y solución a quejas, problemas y sugerencias con usuarios internos y/o externos obtenidos dentro de los procesos asignados revisando el apego a normas, políticas y procedimientos para el logro de objetivos.		X	
Criterios de medición: Reportes de estándares de servicio, seguimiento y solución de quejas, registro de indicadores, indicadores servicio y calidad.			
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Identificar, verificar y lograr que la operación y registro de información en los procesos asignados se desarrolle de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas con finalidad de garantizar la atención y servicio, se realicen en tiempo y forma para el cumplimiento de metas.		X	
Criterios de medición: Reportes de estándares de servicio, seguimiento de quejas, registro de indicadores, etc.			
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Identificar, procesar, analizar información específica ya sea documental o electrónica sobre la operación de los procesos asignados en el Instituto, que permita ayudar a evaluar y tomar decisiones.	X		
Criterios de medición: Análisis de información y propuesta solución.			

NOMBRE DEL PUESTO	PUESTO TIPO ENCARGADO / ENLACE		
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Analizar, proponer, sugerir, recomendar e implementar mejoras sobre los procesos o proyectos, metodología o procedimientos inherentes a su área para lograr la calidad y cumplimiento en los objetivos y contribuir a la toma de decisiones	x		
Criterios de medición: propuestas de mejora			

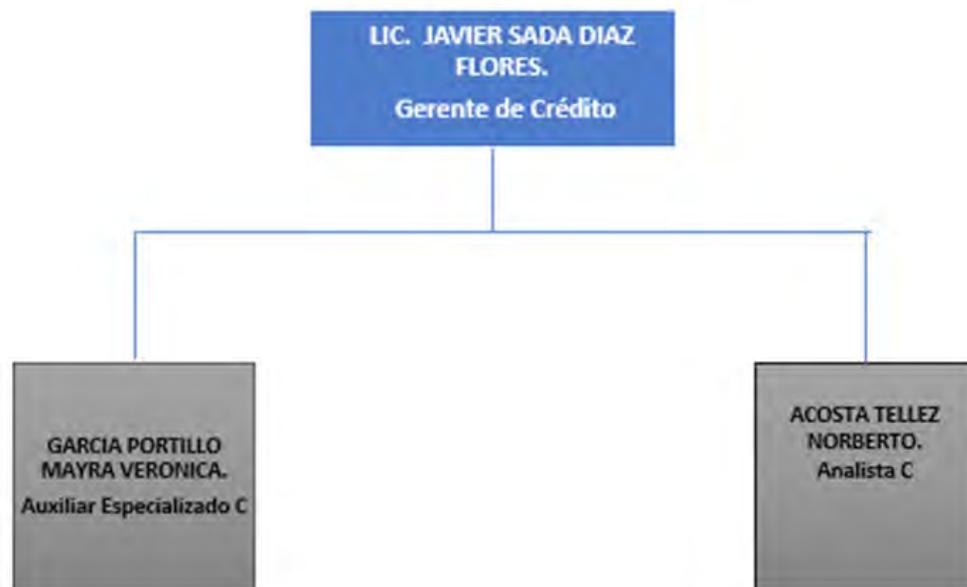
FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Participar y verificar de manera exhaustiva la promoción de productos y servicios para de-rechohabientes acreditados y empresarios dentro de normas y estándares establecidos a fin de contribuir con los objetivos del Instituto.		x	
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos e indicadores de servicio y calidad			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Planear, organizar y coordinar el desarrollo y entrega de documentación, servicios o productos de los procesos asignados de manera electrónica o impresa con el fin de cumplir con los objetivos de servicio y calidad así como contribuir a la toma de decisiones	x		
Criterios de medición: Planeación y seguimiento de cumplimiento de objetivos			

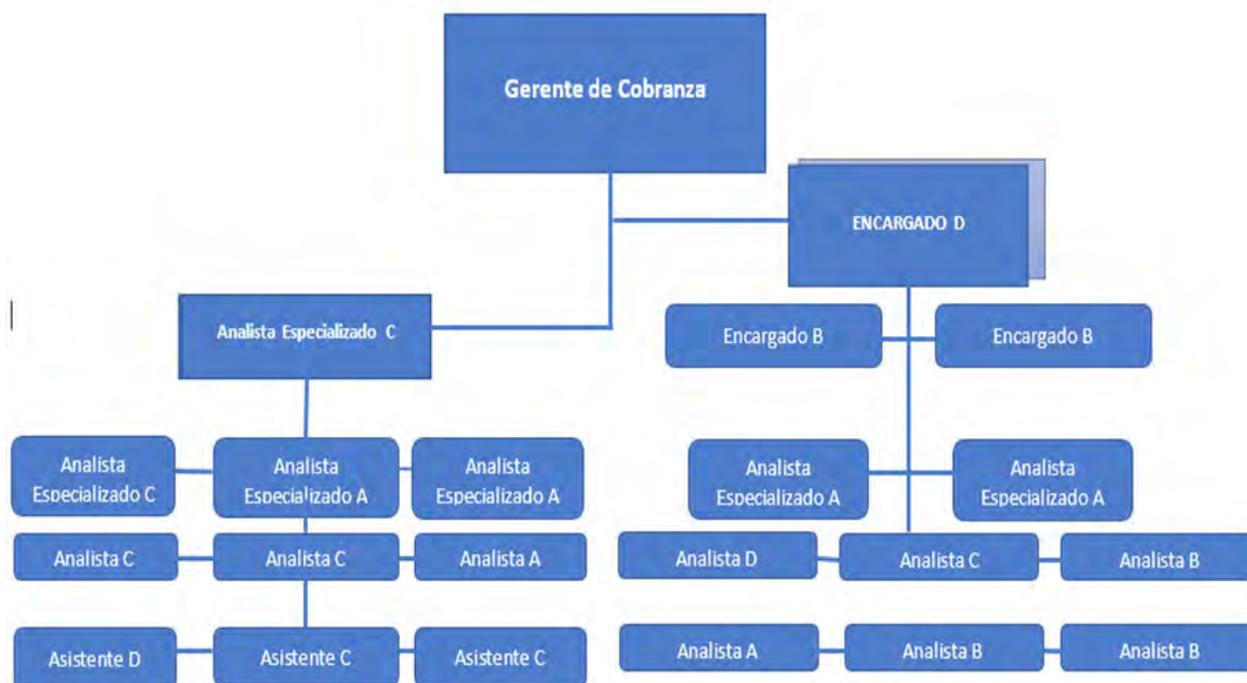
7.2.1.3 Oficinas Ciudad Juárez



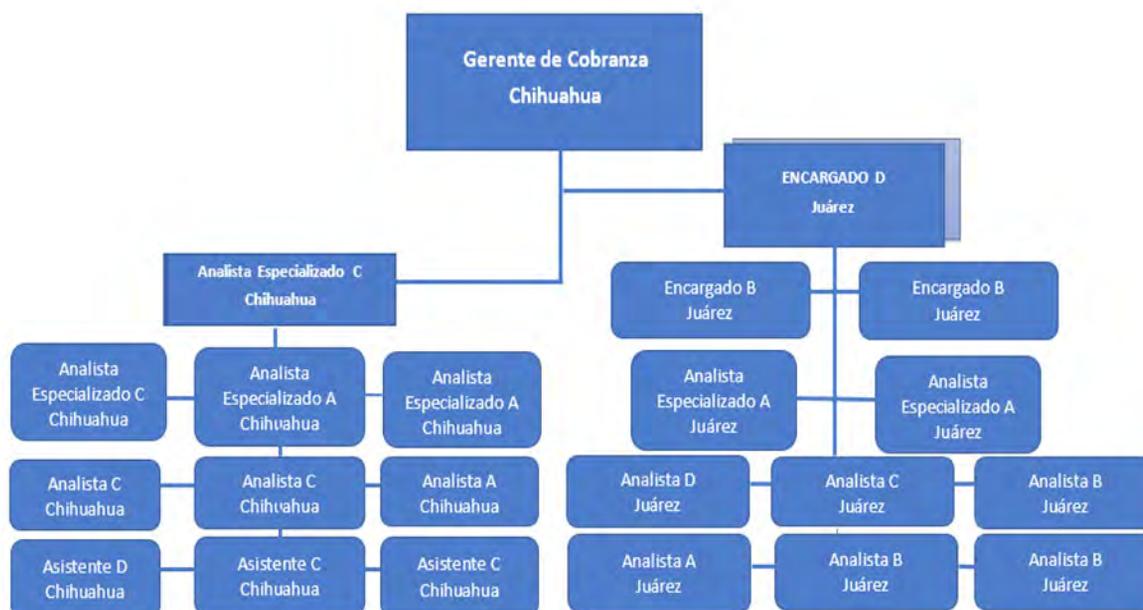
7.2.1.4 Organigrama del CESI Parral



7.2.2 Organigrama Gerencia de Cobranza



7.2.2.1 Ubicación Área de Cobranza



7.2.2.2 Funciones de la Gerencia de Cobranza

PUESTO	FUNCIONES
<p>Encargado D</p>	<p>Proceso de Aclaración y asesorías. - Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Proceso de Servicio. - Cancelación de Hipoteca por Crédito Liquidado, Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Atención a Cuentas Especiales (Grupos Sociales), Proceso de Ofrecimiento de Soluciones. - Dictamen de Capacidad de Pago, Solución a Tu Medida (Social), Dación de Pago, Solución por Convenio Judicial y Privado, y Estudio Socioeconómico</p>
<p>Encargado B</p>	<p>Proceso de Aclaración y Asesorías.- Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Proceso de servicio.- Avisos de Suspensión y Retención, Solicitud de Devolución de Pagos, Proceso de Registro de Soluciones.- Alta de Convenios de Reestructura Extraordinaria en ALS, Proceso de Ejecución por Procedimiento Administrativo / Terciaria.- Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, proceso de Adjudicación.- Dación de Pago, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.</p>

PUESTO	FUNCIONES
Encargado B	Proceso de Aclaración y Asesorías.- Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Proceso de servicio.- Avisos de Suspensión y Retención, Solicitud de Devolución de Pagos, Proceso de Registro de Soluciones.- Alta de Convenios de Reestructura Extraordinaria en ALS, Proceso de Ejecución por Procedimiento Administrativo / Terciaria.- Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, proceso de Adjudicación.- Dación de Pago, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista especializado C	Proceso Aclaración y Asesorías.-Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Proceso de Servicios.- Cancelación de Hipoteca por Crédito Liquidado, Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Atención a Cuentas Especiales (Grupos Sociales), Avisos de Suspensión y Retención Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Solución por Convenio Judicial y Privado, Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Dictamen de Capacidad de Pago, Solución a Tu Medida (Social), Dación de Pago, Solución por Convenio Judicial y Privado, y Estudio Socioeconómico, Proceso de Seguros.- Auto seguro por Defunción, Proceso supervisión de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista especializado C	Proceso Aclaración y asesorías.-Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Proceso de Servicios.- Cancelación de Hipoteca por Crédito Liquidado, Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Atención a Cuentas Especiales (Grupos Sociales), Avisos de Suspensión y Retención Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Solución por Convenio Judicial y Pr ivado, Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Dictamen de Capacidad de Pago, Solución a Tu Medida (Social), Dación de Pago, Solución por Convenio Judicial y Privado, y Estudio Socioeconómico, Proceso de Seguros.- Auto seguro por Defunción, Proceso supervisión de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista especializado A	Proceso de Seguros.- Pago del Seguro de Daños para la Vivienda, proceso de Servicios. -Atención a Cuentas Especiales (Grupos Sociales), Cancelación de Hipoteca por Crédito Liquidado, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones. - Estudio Socioeconómico, Solución a Tu Medida (Social),
Analista especializado A	Proceso de Ofrecimiento de Soluciones. - Dación de Pago
Analista especializado A	Proceso de Servicio. - Atención a Cuentas Especiales (Grupos Sociales), Proceso de Ofrecimiento de Soluciones. - Dación de Pago.

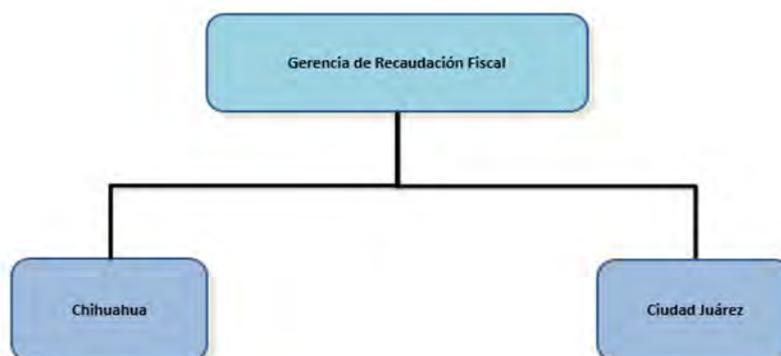
PUESTO	FUNCIONES
Analista especializado A	Ofrecimiento de Soluciones. - Avisos de Suspensión y Retención, Dación de Pago, Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Dictamen de Capacidad de Pago Judicial, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Gestión Móvil de Recuperación Especializada, Solución a Tu Medida (Judicial), Proceso de Administración de Proveedores.
Analista D	Proceso de Adjudicación. - Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, proceso de ofrecimiento de solución. - Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista C	Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Estudio Socioeconómico, Solución a Tu Medida (Social), proceso de Registro de Soluciones.-Alta de Convenios de Reestructura Extraordinaria en ALS, proceso de Administración de Proveedores.- Facturación a Despachos Externos de Cobranza Jurídica, Administración y Control de Contratos, Gestión de Facturas de Despachos Extrajudiciales, proceso de Administración del Gasto y Presupuesto.- Supervisión y Seguimiento en el Proceso de Contratación y Facturación a Proveedores.
Analista C	Proceso de Aclaraciones y Asesorías.- Aclaraciones Factores ROA, Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Aclaraciones Factores ROA, Avisos de Suspensión y Retención, Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Proceso de Servicios.- Programa Integral de Descuentos por Liquidación Anticipada, Proceso de Cobranza.- Gestión Domiciliaria, Gestión Telefónica, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Dictamen de Capacidad de Pago, Gestión Móvil de Productos de Reestructura, Gestión de Canales de Cobranza Reestructura, Solución a Tu Medida (Social), Mensualidades con Descuento Infonavit (MDI), proceso de Registro de Soluciones.- Alta de Convenios de Reestructura Extraordinaria en ALS, y proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza
Analista C	Proceso de Aclaraciones y Asesorías.- Aclaraciones Factores ROA, Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Aclaraciones Factores ROA, Avisos de Suspensión y Retención, Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Proceso de Servicios.- Programa Integral de Descuentos por Liquidación Anticipada, Proceso de Cobranza.- Gestión Domiciliaria, Gestión Telefónica, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Dictamen de Capacidad de Pago, Gestión Móvil de Productos de Reestructura, Gestión de Canales de Cobranza Reestructura, Solución a Tu Medida (Social), Mensualidades con Descuento Infonavit (MDI), proceso de Registro de Soluciones.- Alta de Convenios de Reestructura Extraordinaria en ALS, y proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista B	Control revisión y firma de cancelaciones de hipoteca de instrumentos públicos y privados. Trámites de auto seguro para cancelación de crédito por Invalidez.

PUESTO	FUNCIONES
Analista B	Proceso de Aclaraciones y Asesorías.- Aclaración de Pagos, Aclaración de Devolución de pagos en Exceso, Avisos de Suspensión y Retención, proceso de servicios.- Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Programa Integral de Descuentos por Liquidación Anticipada, Gestión Domiciliaria, proceso de Gestión de Cobranza.- Gestión Telefónica, proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Dictamen de Capacidad de Pago, Estudio Socioeconómico, Gestión de Canales de Cobranza Reestructura, Solución a Tu Medida (Social), Mensualidades con Descuento Infonavit (MDI), y proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista B	Proceso de Aclaraciones y Asesorías.- Aclaración de Pagos, Aclaración de Devolución de pagos en Exceso, Avisos de Suspensión y Retención, proceso de servicios.- Productos de Reestructura Solicitados por la Delegación, Programa Integral de Descuentos por Liquidación Anticipada, Gestión Domiciliaria, Proceso de Gestión de Cobranza.- Gestión Telefónica, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Dictamen de Capacidad de Pago, Estudio Socioeconómico, Gestión de Canales de Cobranza Reestructura, Solución a Tu Medida (Social), Mensualidades con Descuento Infonavit (MDI), y proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Analista A	Proceso de Adjudicación. - Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones. - Dación de Pago, Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Dictamen de Capacidad de Pago Judicial, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Gestión Móvil de Recuperación Especializada, Solución a Tu Medida (Judicial),
Analista A	Proceso Adjudicación.- Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Avisos de Suspensión y Retención, Dación de Pago, Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Dictamen de Capacidad de Pago Judicial, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Gestión Móvil de Recuperación Especializada, Solución a Tu Medida (Judicial), Proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.
Asistente D	Proceso de Aclaraciones y Asesorías.- Aclaración de Devolución de Pagos en Exceso, Proceso de Servicio.- Avisos de Suspensión y Retención, Solicitud de Devolución de Pagos, Proceso de Registro de Soluciones.- Alta de Convenios de Reestructura Extraordinaria en ALS, proceso de Ejecución por Procedimiento Administrativo / Terciaria.- Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, proceso de Adjudicación.- Dación de Pago, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Proceso de Administración de proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.

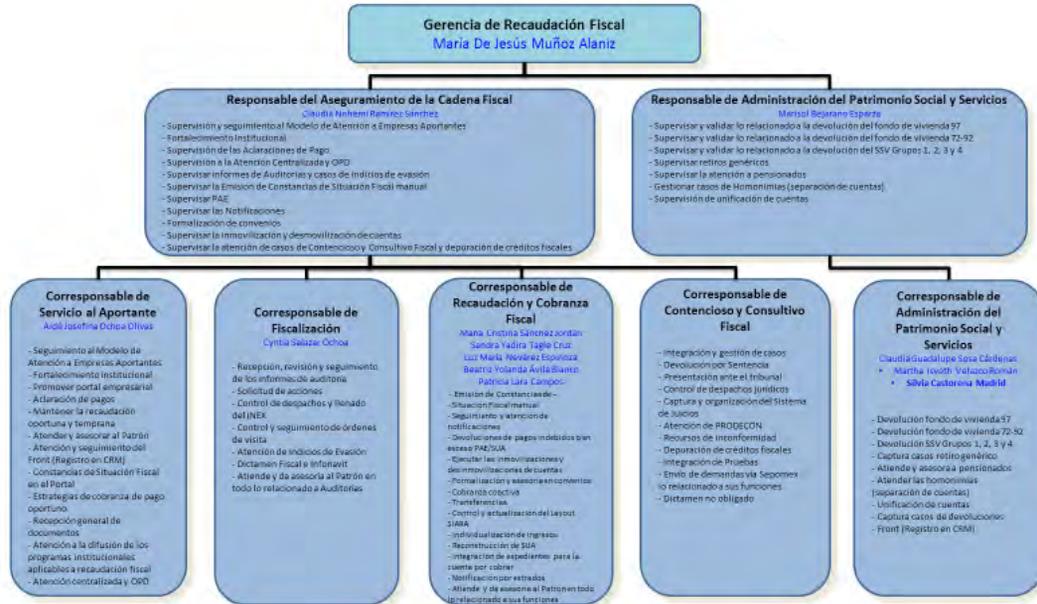
PUESTO	FUNCIONES
<p>Asistente C</p>	<p>Proceso de Aclaraciones y Asesorías.- Cancelación de Créditos en Sistema ALS LI II y II, Proceso de Seguros.- Gestión del Seguro de Protección de Pagos, Proceso de Servicios.- Avisos de Suspensión y Retención, Reestructuras y Asesoría y Gestión, proceso de Segmentación y Asignación.- Análisis de Portafolio, Asignación y Verificación de Cartera, Determinación de las Estrategias de Cobranza, proceso de Gestión de Cobranza.- Gestión Domiciliaria, Proceso de Ofrecimiento de soluciones.- Dictamen de Capacidad de Pago, Gestión del Fondo de Protección de Pagos, Gestión Móvil de productos Reestructura, Variabilidad de Ingresos, Solución a Tu Medida (Social), Proceso de Inteligencia de Negocio.- Borrón y cuenta nueva, proceso de Administración de Proveedores.- Evaluación a Proveedores Externos de la Subdirección General de Administración de Cartera, y Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.</p>
<p>Asistente C</p>	<p>Proceso Adjudicación.- Adjudicación de Viviendas Recuperadas por Proceso Judicial, Proceso de Ofrecimiento de Soluciones.- Avisos de Suspensión y Retención, Dación de Pago, Solución por Convenio en Ejecución de Sentencia, Solución por Convenio Judicial y Privado, Dictamen de Capacidad de Pago Judicial, Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Gestión Móvil de Recuperación Especializada, Solución a Tu Medida (Judicial), Proceso de Administración de Proveedores.- Supervisión a Despachos Externos de Cobranza.</p>

7.2.3 Gerencia de Recaudación Fiscal

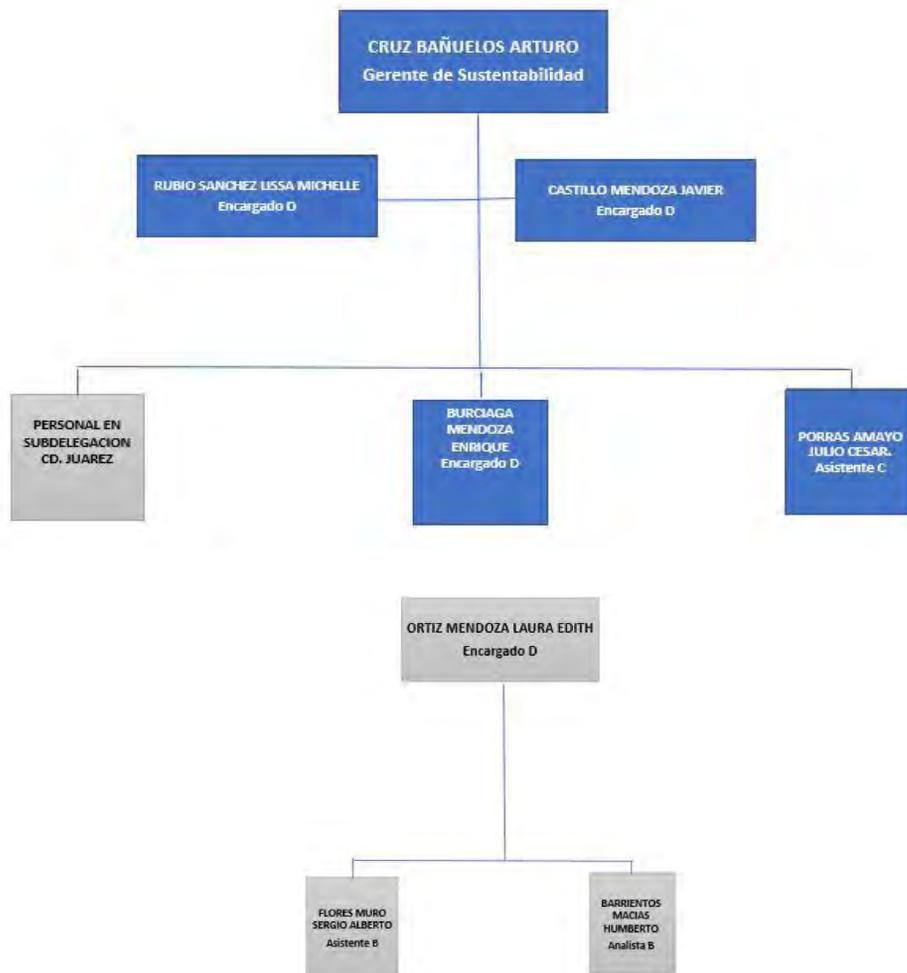
7.2.3.1 Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal



7.2.3.2 Organigrama de la Gerencia de Recaudación Fiscal, Tipo “B”



7.2.4 Organigrama de la Gerencia de Sustentabilidad



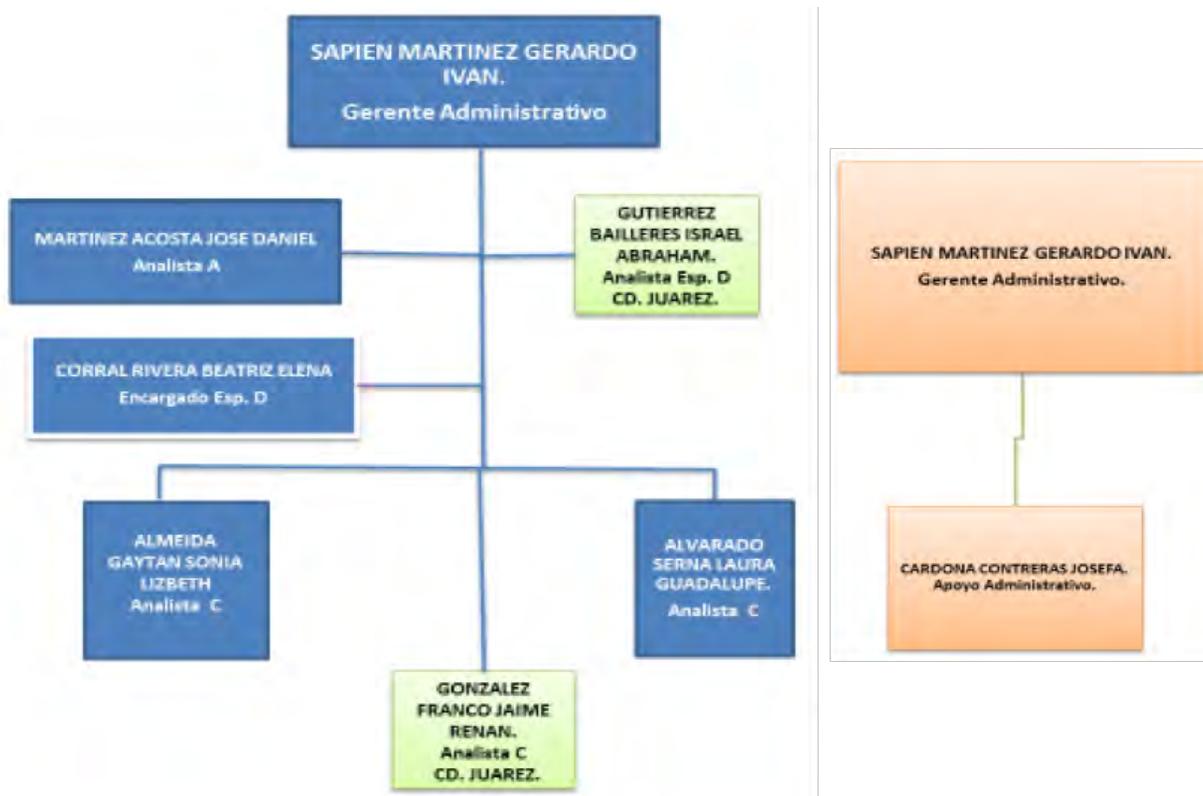
La Gerencia de Sustentabilidad de la Delegación II Chihuahua, está conformada por 7 colaboradores distribuidos: 4 en la Capital del Estado y 3 en la Subdelegación localizada en Ciudad Juárez, todos sindicalizados.

7.2.4.1 Descripción de Puestos

– **Encargado:** Planear, revisar y coordinar la operación en los procesos o proyectos del Instituto asignados y asimismo proponer mejoras, basándose en las normas, procedimientos, políticas correspondientes, con el propósito de garantizar el servicio, calidad y cumplimiento de objetivos en tiempo y forma acordado.

- **Analista:** Analizar sistemáticamente, desarrollar procesos, actualizar procedimientos, administrar, presentar, facilitar y evaluar información, proponer mejoras en los procedimientos a fin de hacer eficientes los servicios, e incrementar la calidad, de acuerdo con los planes y políticas establecidos.
- **Asistente:** Ejecutar las funciones correspondientes a los procesos, documentar, facilitar, gestionar, analizar, operar y proveer de manera constante información; así como participar y ejecución de acciones de mejora continua; de acuerdo con los manuales, políticas y procedimientos para el logro de los objetivos y cumplimientos de niveles de calidad.

7.2.5 Organigrama de la Gerencia Administrativa



7.2.5.1. Descripción del Puesto

1. Datos Generales

NOMBRE DEL PUESTO	ENCARGADO / ENLACE
--------------------------	---------------------------

2. Propósito General

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO
Planear, revisar y coordinar la operación en los procesos o proyectos del instituto asignados y asimismo proponer mejoras basándose en las normas, procedimientos y políticas correspondientes, con el propósito de garantizar el servicio, calidad y cumplimiento de objetivos en el tiempo y forma acordados.

3. Áreas de Responsabilidad

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Organizar y planear procesos asignados dentro del Instituto, de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas correspondientes, a fin de cumplir con los objetivos y estándares de servicio comprometidos.		x	
Criterios de medición: Reportes de estándares de servicio, seguimiento de quejas, registro de indicadores, etc.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Ejecutar los procesos asignados dentro de la metodología, manuales y procedimientos correspondientes, para el logro de los objetivos.	x		
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Realizar trámites y elaborar documentos para atender un requerimiento legal o administrativo, a fin de obtener productos o servicios correspondientes a procesos asignados del instituto	x		
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos de calidad			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Verificar, controlar y vigilar el cumplimiento de los procesos asignados, para que se desarrollen en estricto apego a normas, procedimientos y políticas del Instituto, a fin de garantizar el logro de los objetivos así como la calidad y transparencia en los procesos asignados.	x		
Criterios de medición: Apego a normatividad en procesos asignados			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
---	-----------------	--	--

	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Dar seguimiento y solución a quejas, problemas y sugerencias que presenten los usuarios internos y/o externos, revisando el apego a normas y políticas de calidad en la ejecución de los procedimientos operativos.		X	
Criterios de medición: Reportes de estándares de servicio, seguimiento y solución de quejas, registro de indicadores, indicadores servicio y calidad.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Identificar, verificar y lograr que la operación y registro de información en los procesos asignados se desarrolle de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas establecidos, con la finalidad de garantizar que la atención y el servicio cumplan con los estándares establecidos.		X	
Criterios de medición: Reportes de estándares de servicio, seguimiento de quejas, registro de indicadores, etc.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Identificar, procesar y analizar información específica, ya sea documental o electrónica, sobre la operación de los procesos asignados en el Instituto, a fin de contribuir a los procesos de evaluación y toma de decisiones.	X		
Criterios de medición: Análisis de información y propuesta solución.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Analizar, proponer, sugerir, recomendar e implementar mejoras sobre los procesos, proyectos, metodología o procedimientos inherentes a su área, a fin de contribuir a la toma de decisiones y a la mejora continua.	X		
Criterios de medición: propuestas de mejora			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Participar y verificar de manera exhaustiva la promoción de productos y servicios para derechohabientes acreditados y empresarios, dentro de las normas y estándares establecidos, a fin de contribuir con los objetivos del Instituto.		X	
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos e indicadores de servicio y calidad			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
---	-----------------	--	--

	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Planear, organizar y coordinar el desarrollo y entrega de documentación, servicios o productos de los procesos asignados de manera electrónica o impresa, con el fin de cumplir con los objetivos de servicio y calidad así como contribuir a la toma de decisiones	x		
Criterios de medición: Planeación y seguimiento de cumplimiento de objetivos			

1. Datos Generales

NOMBRE DEL PUESTO	ANALISTA ESPECIALIZADO-SUPERVISOR
--------------------------	--

2. Propósito General

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO
Analizar sistemáticamente, desarrollar procesos, actualizar procedimientos, administrar, presentar, facilitar y evaluar información, proponer mejoras en los procedimientos a fin de eficientar los servicios, e incrementar la calidad de acuerdo con los planes y políticas establecidos.

3. Áreas de Responsabilidad

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Ejecutar los procesos asignados dentro de la metodología, manuales y procedimientos correspondientes, para el logro de los objetivos.	x		
Criterios de medición: Cumplimiento de objetivos.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Atender los servicios de acuerdo con los tiempos y niveles de servicio comprometidos, para cumplir con los objetivos.		x	
Criterios de medición: Niveles de servicio comprometidos.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD
--	------------------------

	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Atender las quejas, problemas y sugerencias hasta su solución, mediante los lineamientos señalados por el Instituto, a fin de promover soluciones y mejoras.		X	
Criterios de medición: Número de quejas, problemas solucionados.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Ejecutar funciones de gestoría para la obtención de información, servicios y cumplimiento de requerimientos, ya sea de tipo administrativo o legal.	X		
Criterios de medición: Reporte de trámites realizados.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Identificar, analizar e informar las relaciones causa/efecto, así como los puntos clave en las situaciones, operaciones o procesos, mediante un razonamiento, creativo, inductivo o conceptual utilizado para tomar decisiones.	X		
Criterios de medición: Informe de análisis.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Dar seguimiento al avance de las metas establecidas y medir el cumplimiento de acuerdos, normas, procedimientos y políticas, a fin de generar indicadores para la toma de decisiones.		X	
Criterios de medición: Grado de avance de metas			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Analizar y actualizar diagramas, políticas, procedimientos y formatos correspondientes, a fin de cumplir con los objetivos del área.		X	
Criterios de medición: Diagramas, políticas, procedimientos y formatos actualizados.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Analizar, Identificar y proponer procesos con acciones preventivas y correctivas para usuarios internos y/o externos, a fin de mantener la mejora continua en los procesos.		X	
Criterios de medición: Propuestas elaboradas.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Organizar, clasificar, distribuir, canalizar y administrar la información relevante del Instituto, para la toma de decisiones.	X		
Criterios de medición: Información administrada.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Participar en la elaboración de un producto o servicio; atendiendo los tiempos de entrega, optimizando costos, eliminando o minimizando obstáculos, para facilitar su desarrollo.	X		
Criterios de medición: Reporte de intervención y reporte de análisis de optimización de recursos.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Identificar, analizar, procesar y presentar información documental o electrónica, relevante para la operación y toma de decisiones del Instituto.	X		
Criterios de medición: Reporte de Información solicitada vs información entregada.			

FINALIDADES Y RESPONSABILIDADES GENÉRICAS	RESPONSABILIDAD		
	TOTAL	PARCIAL	SOPORTE
Propone soluciones, sugerencias y recomendaciones sobre procesos, metodología, procedimientos a seguir y/o políticas a cumplir para facilitar soluciones, minimizando costos y tiempos.		X	
Criterios de medición: Soluciones Propuestas.			

7.2.5.2 Dependencia Jerárquica Delegados-Gerentes-Oficinas Centrales

La Gerencia Administrativa reporta directamente al Delegado Regional, y mantiene comunicación con la Gerencia de Seguros y Servicios Médicos, Gerencia de Previsión Social y Atención a Jubilados, Gerencia de Administración y Operación de Nóminas, Gerencia de Clima Laboral, Gerencia de Atención a áreas Sustantivas y apoyo a Delegaciones, Gerencia de Personas y Relaciones Laborales, Gerencia de Equidad de Género y No discriminación, Gerencia de Formación y Desarrollo, Subgerencia de Actas Administrativa y Entrega de Recepción, Gerencia de Operaciones y Servicios, Gerencia de Adquisiciones de bienes y Servicios, Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia de Gestión del Sistema de Calidad, Subdirección General de Tecnologías de Información, Gerencia de Atención al Usuario Final, Subdirección General de Administración y Recursos Humanos y las Gerencias de Información Financiera y Subgerencia de Egresos de la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

- El nivel inmediato superior de la Gerencia de Atención y Servicio es el Delegado
- Las funciones de los asesores en el CESI se basan en el Modelo de Atención en CESI. Existe personal de las áreas de Crédito, Cartera, Fiscalización y Externos que prestan servicio a la Gerencia
- La indicación para sus funciones se acuerda con el respectivo Gerente de adscripción del asesor, previo acuerdo con el Delegado y el Sindicato
- El asesor reporta a la Gerencia de Atención y Servicio y esta última a los respectivos gerentes del Área sustantiva, así como al Delegado y Sindicato.
- La solicitud de vacaciones, permisos, cuestiones administrativas son autorizadas de manera operativa por el Gerente de Atención y Servicio y de manera sistemática por el Gerente de adscripción directa del asesor
- Se reporta a oficinas centrales la operación y funcionamiento del CESI, las asignaciones de funciones al personal, el monitoreo del mismo y cuestiones de operación diaria del CESI.

7.3 Evaluaciones anuales de la Delegación

Periodo	Chihuahua	Ciudad Juárez	Parral	Delegación
1er sem. 2015	85 %	80 %	100 %	88.3 %
2do sem. 2015	100 %	100 %	100 %	100 %
1er sem. 2016	85 %	97.5 %	100 %	94.2 %
2do sem. 2016	87.5 %	92.5 %	93.3%	91.1 %
1er sem. 2017	93.3 %	96.7 %	93.3 %	94.4 %
2do sem. 2017	95.5 %	92.5 %	96.5 %	94.8 %
1er sem. 2018 ene-abr	93.7 %	100 %	100 %	97.9 %

* 2013 y 2014 el monitoreo de los indicadores era a nivel central

Problemas enfrentados

- El principal problema al que nos enfrentamos en los CESIS es la solución de los casos que se crean a través de las plataformas Atención a Derechohabientes y Acreditados Infonavit (ADAI) y CRM, ya que en su mayoría se vence el nivel de servicio, ocasionando la no satisfacción del usuario; esto, derivado de que las áreas responsables no resuelven en tiempo y forma los casos, de acuerdo con los niveles de servicio establecidos
- Reporte de fallas en sistemas, afectando de manera constante la operación diaria de los CESIS.
- Reporte y seguimiento de casos vencidos.
- Identificación de fallas u omisiones en procedimientos de las áreas sustantivas (defunción, Mejoravit, altas/bajas de créditos en sistemas, migración de información, crezcamos juntos, etc.)
- Falta de estrategia sobre contratación de personal en los CESIS.
- Actualmente, los asesores de CESI no dependen jerárquicamente de los gerentes de Atención y Servicios en las delegaciones, lo que genera problemática administrativa (vacaciones, ausentismo, pases de entrada y/o salida, etc.).

7.3.1 Evaluaciones anuales de la Gerencia Administrativa

AÑO	2017	
EVALUACIÓN ANUAL	7	7

7.4 Resultados de los CESI de la Delegación

7.4.1 Control de Gestión

7.4.1.1 Comisiones Consultivas Regionales (CCR)

La experiencia del trabajo en conjunto de los Sectores de los Trabajadores, Empresarial y Gubernamental ha dado como resultado en la entidad el impulso de políticas públicas que logren la aproximación de acciones entre el desarrollo habitacional, urbano y el ordenamiento territorial, con el objetivo de encaminar al Estado de Chihuahua a lograr ciudades más competitivas, incluyentes, productivas y sustentables, es decir, ciudades más amables, humanas y vivibles; temas que están fuera del ámbito de decisión del Infonavit, pero que puede contribuir; de ahí la trascendencia de las Comisiones Consultivas.

Durante el periodo de la presente Administración 2013-2018 contamos con las siguientes sesiones:

CALENDARIO DE SESIONES CCR DELEGACION CHIHUAHUA														
AÑO	SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2013	CHIHUAHUA	15	19	19	16	21		16	20	17	15	19	17	11
2014	CHIHUAHUA	21		18		19		22		23		25		6
2015	CHIHUAHUA	20		18		27		28		22		17	7	7
2016	CHIHUAHUA	19		15		17 y 24		28		20		29		7
2017	CHIHUAHUA	17		14		9		25		19		14		6
2018	CHIHUAHUA	23		13		22		17		18		13		6
2013	CD JUAREZ	16	20	20	17	22		17	21	18	16	21	11	11
2014	CD JUAREZ	22		19		21		16		25			2	6
2015	CD JUAREZ	21		18		28		29		23		18	8	7
2016	CD JUAREZ	20		16		18		20		21		16		6
2017	CD JUAREZ	20		17		12		21		22		17		6
2018	CD JUAREZ	19		16		25		20		21		16		6
2013	PARRAL	18	15	15	22	17		19	30	27	18	15	13	11
2014	PARRAL	24		21		16		18		11		28		6
2015	PARRAL	23		20		22		31		25			4	6
2016	PARRAL	22		18		20		15		23		18	9	7
2017	PARRAL	17		14		9		25		19		14		6
2018	PARRAL	23		13		22		17		18		13		6

CALENDARIO DE SESIONES EXTRAORDINARIAS CCR DELEGACION CHIHUAHUA														
AÑO	SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2014	CHIHUAHUA						10							1
2015	CHIHUAHUA						23							1

En cada una de sus intervenciones, los diferentes sectores han reconocido los avances y logros del Infonavit; el Delegado de Chihuahua expresa claramente hacia dónde debe dirigirse el esfuerzo de dicha Institución y de los Sectores en los siguientes años, con el objetivo

de lograr con éxito financiero y social el bienestar de los trabajadores y sus familias.

El trabajo de las CCR se ve plasmado en los acuerdos logrados entre los comisionados.

ACUERDOS CCR DELEGACIÓN CHIHUAHUA		
AÑO	SEDE	NO. DE ACUERDOS
2013	CHIHUAHUA	0
2014	CHIHUAHUA	26
2015	CHIHUAHUA	12
2016	CHIHUAHUA	17
2017	CHIHUAHUA	15
2018	CHIHUAHUA	3
2013	CD JUAREZ	1
2014	CD JUAREZ	23
2015	CD JUAREZ	11
2016	CD JUAREZ	11
2017	CD JUAREZ	5
2018	CD JUAREZ	2
2013	PARRAL	1
2014	PARRAL	18
2015	PARRAL	12
2016	PARRAL	14
2017	PARRAL	6
2018	PARRAL	4
	TOTAL	181

ACUERDOS CCR EXTRAORDINARIAS DELEGACION CHIHUAHUA		
AÑO	SEDE	NO. DE ACUERDOS
2014	CHIHUAHUA	16

7.4.2 Gerencia de Crédito

El área de Crédito en la Delegación Chihuahua, siempre se ha destacado por sobresalir en el cumplimiento de metas establecidas. Haciendo un comparativo del 2013 al 2017, se puede rescatar que el volumen de créditos ejercidos durante el 2013, se debió principalmente al lanzamiento del crédito Mejora tu Casa, versión renovada del originalmente llamado Renueva Tu Casa, el cual tuvo mucho auge este año, debido a que contaba con el beneficio de uso del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV) como garantía; este producto alcanzó un total de 33,592 créditos otorgados, equivalente al 65% de meta de ese año.

Durante el 2014, disminuyó en un 58% el otorgamiento de créditos, por el desplome de originación en el

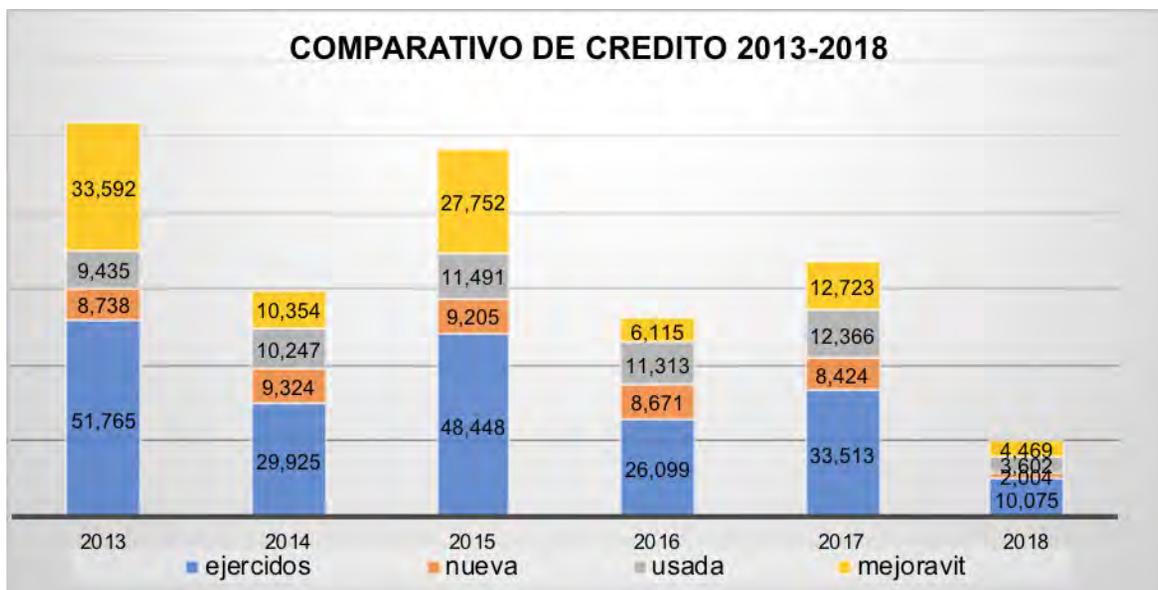
producto Mejora Tu Casa, que ya había evolucionado para convertirse en Mejoravit, y con cambios importantes, como la no afectación al SSV, lo cual en su momento perdió el atractivo para el derechohabiente. Sin embargo, en lo concerniente a crédito hipotecario hubo un incremento del 7% con relación al 2013.

2015 fue un año de despunte en meta, con un incremento del 62% en relación a los resultados del 2014, sobre todo en el Mejoravit, con un 68% por encima del año anterior. El crédito hipotecario apenas incrementó en un 6%, conforme a los ejercidos en 2014. Durante 2016, se hizo una pausa el programa Mejoravit para ser rediseñado, y se llevó a cabo el relanzamiento del producto en ese mismo año, con cambios sustanciales, como la garantía de SSV y la disminución de la tasa de interés. Sin embargo, debido a esta pausa, disminuyó

en un 78% la colocación de este producto. También el crédito hipotecario sufrió un decremento del 3% con respecto a la meta del 2015.

En 2017 vuelve a despuntar en cuanto a otorgamiento de créditos, un incremento del 108% con respecto a la meta del año anterior en lo que concierne a Mejoravit,

y un 4% de incremento en créditos hipotecarios. La tendencia durante el primer trimestre 2018 es del 30% con relación a lo ejercido en 2017; por lo tanto, si sigue esta tendencia ejerceremos alrededor de un 20% más de créditos que el año pasado.



7.4.2.1 Retos y estrategias

– Promoción productos de crédito

A lo largo de este periodo 2013-2018, hemos llevado a cabo acciones de promoción de todos los productos de crédito, a través de Ferias de Vivienda en algunas de las principales localidades de la Entidad, realizadas cada semestre.

– Reuniones con desarrolladores

Con la finalidad de incrementar la colocación de créditos en segmentos altos se ha tenido constante contacto con los Desarrolladores, asociaciones de promotoras inmobiliarias que promueven viviendas de mayor valor en el estado de Chihuahua.

– Grandes Empleadores

Para este primer semestre 2018, la meta es de 11 convenios; a la fecha tenemos ya instalados 11 módulos con Grandes Empleadores; sólo está pendiente la formalización del convenio con uno de ellos, por lo que prácticamente hemos cumplido con la meta asignada.

En tal virtud, se continúa con el plan de trabajo establecido y en contacto permanente con las empresas de Grandes Aportantes y Empresas de Diez, con la finalidad de fortalecer la originación de crédito, especialmente a los de segmentos altos.

7.4.3 Gerencia de Recaudación Fiscal

Se destaca el crecimiento en la recuperación de las emisiones bimestrales; el porcentaje de pago oportuno de los Patrones en Chihuahua es el más alto a nivel Nacional.

Al principio de la Administración el pago oportuno era de un 96.53%, logrando que se aumentara al 97.39%. A los 90 días de la emisión del primer bimestre del 2018, se logró obtener el 99.16% de recuperación de la factura.

Emisiones y Recuperación:

Año.	Patrones.	Monto Emisión.	Monto Recuperado.
2013	32,642	6'330,875,184.	6'281,321,564.
2014	33,152	6'836,254,188.	6'676,597,920.
2015	34,298	5'942,284,336.	5'819,379,768.
2016	36,350	7'513,829,900.	7'349,184,505.
2017	37,949	8'391,718,914.	8'255,142,628.
Abril 2018	38,614	4'449,052,016.	4'356,022,803.

7.4.3.1 Comportamiento de Pago de los Patrones en Porcentaje

GESTIÓN COBRANZA

Cobranza	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %	Jun. 2018 %
Oportuna	00.00	96.53	97.39	97.44	97.51	97.39
Inmediata	98.00	98.02	98.35	98.49	98.48	98.48
Temprana	98.50	98.51	98.86	98.97	98.96	98.95
Tardía.	98.70	98.77	98.94	99.17	99.18	99.16

Como estrategia se han realizado visitas personales a las empresas con sus Dueños y/o Representantes Legales que tienen un comportamiento de pago extemporáneo, para saber de primera mano la situación por la que no pueden cumplir en tiempo, para estar en condiciones de ofrecerles los programas de apoyo y puedan regularizar su situación fiscal.

En Chihuahua ha crecido significativamente el número de empresas que tienen un comportamiento de pago puntual, debido al resultado de las visitas, así como el Programa Infonavit en tu Empresa, donde las áreas sustantivas acudimos a las instalaciones de las empresas para dar atención directa a los trabajadores y a las áreas de Recursos Humanos.

7.4.3.2 Empresas de 10

AÑO	2015	2016	2017	2018
No. E10.	10,422	12,517	14,343	14,656

Se firmaron 5 convenios de colaboración, los cuales han coadyuvado para tener el acercamiento con los afiliados de las Cámaras, Colegios y Gobierno del Estado, logrando así difundir los distintos programas

del Instituto; esta colaboración ha permitido llevar a cabo varias actividades en beneficio de los trabajadores como de las Empresas; los convenios firmados son:

Nombre.	Fecha firma.
Canacintra.	24 de Junio de 2014.
Gobierno del Estado.	01 de Diciembre de 2014.
Canaco Servytur	23 de Febrero de 2015.
Canaco Servytur Cuauhtémoc.	07 de Octubre de 2016.
CMIC	05 de Diciembre de 2016.

7.4.3.3 Devolución del saldo de la Subcuenta de Vivienda

Gracias a la Reforma del Art. 8° transitorio de la Ley de Infonavit, hoy día se han podido devolver los

recursos acumulados en la Subcuenta de Vivienda a los Pensionados, logrando las cifras siguientes:

Año.	Número de Trabajadores.	Monto.
2013	20137	536,781,358.95
2014	4888	221,776,801.60
2015	4820	264,296,143.65
2016	4933	305,019,796.75
2017	4397	300,986,798.98
2018	1429	99,214,913.31

Anterior a la reforma del 8° transitorio, los beneficiarios de los trabajadores pensionados fallecidos se veían obligados a solicitar ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, la designación como beneficiario. Esto implicaba para los beneficiarios un trámite que duraba hasta dos años y para el Infonavit implicó un aumento de Juicios.

El 27 de septiembre de 2017, el Consejo de Administración autorizó la entrega directa de los recursos del Saldo de Subcuenta de Vivienda (SSV) a beneficiarios legales, derivado de lo cual nuestro Director General, hizo público ante los medios de comunicación la atención a todo beneficiario bajo el régimen de la Ley 73 emitida por Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

7.4.3.4 Nuevo Esquema de Pago de la SSV a Beneficiarios del Régimen de la Ley de 1973

Año.	Número de Trabajadores.	Monto.
2018	61	5,775,933.85

7.4.3.5 Programa Crezcamos Juntos

El 7 de octubre de 2014, nace una iniciativa de Gobierno de la República para brindar a las personas que trabajan en la informalidad, diferentes beneficios al pasar a la formalidad.

El beneficio que Infonavit, ofrece a este sector de trabajadores que pasan a la formalidad, es el de financiamiento para la adquisición de vivienda con subsidios de CONAVI y garantías de Sociedad Hipotecaria Federal.

7.4.3.6 Trabajadores vigentes en el Régimen de Incorporación a la Seguridad

AÑO	No. De Trabajadores
2014	1
2015	5
2016	3
2017	8
2018	2

7.4.4 Gerencia de Sustentabilidad

De acuerdo con las gráficas de cumplimiento de metas del Área de Sustentabilidad se puede observar el comportamiento de la participación de los colaboradores y su desempeño.

Chihuahua
Cumplimiento de metas y compromisos 1er sem 2013



Indicador	Pond	Meta Acum.	Avance Acum.	% Avance	Puntos por Indicador	Fecha de corte
Sustentabilidad Obligatorios		11.50			12.52	30-jun
Optativos		3.50			5.48	30-jun
Sustentabilidad		15.00			18.00	

Chihuahua
Comportamiento de metas por área al 30 de noviembre de 2013



Área	Indicador	Puntos	Meta	Avance	% Avance	Puntos logrados
Sustentabilidad Obligatorios		11.50				12.29
Optativos		3.50				5.71

COORDINACIÓN GENERAL DE DELEGACIONES
TABLERO HISTÓRICO DE EVALUACIÓN DE DELEGACIONES 2014 - 2017
 Información al 31 de diciembre de 2017



	2014		2015		2016		2017	
	1er Sem.	2do Sem.						
	%Avance	Lugar	%Avance	Lugar	%Avance	Lugar	%Avance	Lugar
Aguascalientes	87.75	1	86.18	18	94.19	8	96.33	2
Baja California	82.25	8	82.12	9	88.46	31	87.68	28
Baja California Sur	81.41	9	88.23	12	88.88	11	79.09	30
Campeche	80.95	11	88.52	3	86.88	3	86.38	22
Chiapas	82.08	31	70.67	28	88.27	14	72.96	32
Chihuahua	87.52	2	85.9	19	88.57	10	90.54	25

7.4.4.1 Descripción de los retos y estrategias

- Retos: Buscar elevar la calidad de vida a las y los derechohabientes del Infonavit, a través de una solución habitacional, ya sea una mejor calidad de vivienda por adquirir, construir, ampliar o remodelar. Mantener una adecuada equidad de oferta de vivienda contra las metas institucionales, orientando y promoviendo la presentación de la oferta de vivienda. Llevar a cabo los programas y proyectos implementados por el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS).
- Estrategias: Actualmente se trabaja en los siguientes Indicadores bajo el esquema de Proyectos CIDS y Colaboración con el Área de Crédito, tanto en la Delegación como en la Subdelegación.

7.4.4.2 Proyectos Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS)

- Calidad Avalúos (cobertura de prestación del servicio).- Las Unidades de Valuación son responsables de dar de alta a los controladores y valuadores profesionales y de asignar los trabajos que efectuarán a nombre y en representación de ellas, en el Área de Sustentabilidad es menester asegurar que las Unidades de Valuación cumplan con el registro de cobertura y presencia en la plaza solicitada, en estricto apego a los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Prestación de Servicios, de tal suerte que se revisa continuamente a las Unidades de Valuación de la Entidad.
- Cumplimiento de la comunicación organizacional y la entrega de información de acuerdo con lo

solicitado tanto por oficinas centrales como del Centro de Investigación y Desarrollo Sustentable, así como propios de la Delegación.

- Mapa de conjuntos habitacionales con riesgo.- Integrar una Base de Datos Nacional de los conjuntos habitacionales que incluyan ubicación (archivos KMZ o georreferenciados), ficha técnico-administrativa que nos permita actualizar los datos de contacto de los funcionarios municipales.
- La finalidad es tener la información actualizada de los conjuntos habitacionales a nivel nacional que cuenten con algún tipo de riesgo y/o conflicto administrativo, social-político o técnico, para evaluar la intervención del Instituto en la resolución de la problemática.
- Convenios Hipoteca Verde.- Actualizar de manera periódica la base de datos o padrón de empresas registradas bajo este rubro y con cobertura en la entidad.

7.4.4.3 Colaboración con el Área de Crédito

- Verificación técnica de Hipoteca Verde. - En el Infonavit todos los créditos cuentan con Hipoteca Verde, lo que significa que todas las viviendas a través del Infonavit deben contar con ecotecnologías, que son accesorios ahorradores de agua, luz y gas, por los que, en caso necesario, se otorga un monto de crédito adicional que forma parte del crédito del derechohabiente.

En el área de Sustentabilidad, se busca asegurar el cumplimiento de la normatividad del programa Hipoteca Verde, a través de la supervisión completa de las sucursales adscritas y una supervisión aleatoria de una muestra de viviendas colocadas bajo este esquema en crédito Infonavit.

- Calidad de Avalúos (monitoreo).- Las Unidades de Valuación elaboran los avalúos que describen las características de la vivienda, del conjunto habitacional y del entorno en que se ubica, y también estiman el valor comercial de la propiedad que los derechohabientes van a adquirir con un crédito del Infonavit, por tal motivo en el Área de Sustentabilidad es menester asegurar el cumplimiento de la normatividad y estándares de la calidad de la información en los avalúos que garantizan

el valor de la vivienda objeto del crédito.

- Cumplimiento de Anexo 2: Cuadro de Homologación de Criterios de Verificación de Habitabilidad (Dictamen Técnico Único). - El Verificador de Obra supervisa y verifica la construcción de la vivienda que los desarrolladores ofrecen a los trabajadores para que cumplan con las especificaciones del proyecto autorizado. Los verificadores son contratados para llevar a cabo trabajo documental y de campo en el lugar mismo donde se construyen las viviendas y conjuntos habitacionales; el Anexo 2 se creó con la finalidad de validar que las empresas de verificación se apeguen a la Normatividad Vigente y al Marco Legal Regulatorio de cada Municipio del Estado de Chihuahua para poder emitir un D.T.U. (Dictamen Técnico Único) respecto a dotación de servicios definitivos de agua potable, drenaje sanitario, electrificación y alumbrado público, a toda vivienda que se pretenda ejercer con crédito Infonavit.

La Gerencia de Sustentabilidad en esta Delegación convocó en el año 2017 a las empresas Verificadoras y Constructoras para realizar el Anexo 2 y llegar a un consenso de la documentación que se debe de solicitar y poseer para la emisión de un DTU; actualmente se cuenta con la Versión 1 con fecha 29 de noviembre de 2017.

- Verificación Técnica y Reporte de Línea III y IV.- Validar la correcta y oportuna aplicación de los recursos financieros asignados contra el avance de obra registrado por los proveedores contratados para los productos Línea III y Línea IV.

La Gerencia Técnica en esta Delegación tiene la responsabilidad de concentrar la información que reciben de los verificadores, de los reportes de Línea III (individual) y Línea IV (Procedimiento PR-SGC-055) y emisión de DTU (Procedimiento PR-SGC-056, para Línea III), como complemento a la información que deben concentrar del procedimiento de asignación (Procedimiento PR-SGC-061); actualmente se están revisando los fraccionamientos que se están construyendo bajo lo modalidad de Línea III Crédito Integral, los cuales le dan al derechohabiente otra alternativa de poder edificar su vivienda y contar con un patrimonio.

7.5 Acciones relevantes

7.5.1 Comercialización de vivienda abandonada y recuperada

Derivado del convenio de colaboración signado entre el Infonavit y el Gobierno del Estado de Chihuahua:

- De junio de 2013 a diciembre de 2014, fueron entregadas a la COESVI, 19,883 viviendas. El 97% de las viviendas se encuentra ubicado en Ciudad Juárez.

- Durante el mes de febrero y los primeros días del mes marzo de 2015, se entregaron 2,869 viviendas a la COESVI. El 92% de estas viviendas se encuentran ubicadas en Ciudad Juárez, mientras que el 8% restante, se sitúan en los Municipios de Chihuahua, Aquiles Serdán y Delicias, entre otros.
- Al cierre de febrero de 2016, se contaba con 3,444 operaciones formalizadas, las cuales COESVI ha desplazado desde el inicio de las operaciones en el mes de febrero de 2014.

AÑO	NÚMERO DE VENTAS	VALOR AVALÚO	PAGO A INFONAVIT
2014	1,071	\$ 134,387,298	\$ 87,329,243
2015	2,089	\$ 252,843,011	\$ 164,292,526
2016	284	\$ 31,559,406	\$ 20,517,612
	3,444	\$ 418,789,715	\$ 272,139,381

7.5.2 Inauguración del “CESI Hidalgo del Parral”

En el mes de abril de 2014, de acuerdo a la petición del Gobernador sobre la necesidades de contar con un Centro de Servicio del Infonavit en la localidad de Hidalgo del Parral, Chihuahua, se instaló un edificio más funcional y de acuerdo al nuevo modelo de servicio, fue el Primer CESI con ese modelo que se instaló, por lo que se contó con todo el apoyo de la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario, quienes estuvieron muy pendientes de su operación; este centro de servicio inició sus servicios con el apoyo de 7 personas, todas radicadas en aquella localidad, excepto la Lic. Mónica Torres Knight, quien cambió de adscripción para tomar el encargo de esa oficina.

Posteriormente, por necesidades de operación tanto en las oficinas de Ciudad Juárez y Chihuahua, se realizaron 5 cambios de adscripción de su personal, por lo que a la fecha ese centro sólo cuenta con 2 colaboradores, quienes atienden las necesidades de servicio en Parral.

En 2017, por así determinarlo la administración, disminuyó la superficie del Centro de Servicio; actualmente

se cuenta con instalaciones más reducidas pero adecuadas y funcionales para el personal actual.

7.5.3 Problemas enfrentados y solución

Existen 166 instrumentos sin inscripción, debido a que falleció el Notario Público No. 5 de Hidalgo del Parral en Chihuahua, sin que a la fecha hayan otorgado los recursos para solventar los pagos e inscribir las escrituras.

La Gerencia Jurídica de la Delegación, actualmente está atendiendo este tema y cuenta con todos los antecedentes.

7.5.4 Temas relevantes

7.5.4.1. Contratos con Notarios Públicos

Se está llevando a cabo la actualización de contratos con notarios a nivel nacional; la Delegación estableció como meta 50 contratos por actualizar; a la fecha se han firmado y entregado 42 contratos; están pendientes de firma y envío de 15 más, por lo esta Entidad contará con 57 notarios contratados para la titulación.

7.5.4.2 Dependencia jerárquica

La Gerencia de Crédito jerárquicamente depende de la Delegación Regional; sin embargo, se rige por los lineamientos y metas que establece la Subdirección General de Crédito en oficinas centrales.

7.5.4.3 Área de Cartera

7.5.4.3.1 Fondo de protección de pagos

El Fondo de Protección de Pagos (FPP) protege al acreditado de generar omisos, manteniendo su crédito al corriente siempre y cuando realice una aportación complementaria, lo cual beneficia de manera inmediata al acreditado durante un lapso de 6 meses, beneficiando a un total de 53,748 acreditados de enero de 2013 a abril de 2018.

Para ser susceptible al Fondo de Protección de Pagos, los requisitos que los acreditados deben cubrir son los siguientes:

- Haber obtenido su crédito a partir de 2009 en adelante
- Haber aportado al Fondo de protección de pagos al menos 6 meses (continuos o discontinuos) antes de perder su trabajo, llamado periodo de carencia
- La renovación de los beneficios es cada 5 años, tomando como fecha inicial el momento de otorgamiento del crédito

En la siguiente tabla podemos encontrar el comportamiento del fondo de protección de pagos de 2013 a la fecha se muestra de la siguiente manera:

MES/ AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ENERO	564	558	823	250	524	2389
FEBRERO	306	630	884	1474	419	2480
MARZO	195		1113	200	557	2725
ABRIL	289		391	396	715	1922
MAYO	209		373	884	785	
JUNIO	347		690	985	885	
JULIO	565		246	597	1017	
AGOSTO	529	597	210	707	1029	
SEPTIEMBRE	660		933	675	1214	
OCTUBRE	343		359	680	863	
NOVIEMBRE	676		778	690	1529	
DICIEMBRE	384	718	273	624	1815	

7.5.4.3.2. Programa Solución a Tu Medida (STM)

A partir del mes de agosto de 2014, viendo la necesidad que los acreditados manifestaban, el Instituto opta por un nuevo tipo de convenio llamado Solución a tu medida (STM), con el cual el Infonavit otorgará un pago complementario a la mensualidad del acreditado, el cual garantizará la liquidación del crédito en el plazo legal remanente. Con ello se busca erradicar la percepción de los acreditados de que su adeudo hipotecario es impagable.

Los pagos complementarios se verán reflejados en el Estado de Cuenta mensual, incentivando al acreditado a continuar con sus pagos en tiempo y forma; este producto atiende a los acreditados que se encuentran con relación laboral y que sufrieron, por alguna razón, una disminución en su salario.

Sin importar si el acreditado se encuentra con o sin relación laboral, se podrá solicitar la renovación del beneficio una vez terminada su vigencia de un año, siempre y cuando el acreditado pague en tiempo y forma su mensualidad, aplicando para todos los tipos de crédito hipotecario y ajustándose a las necesidades particulares del acreditado; con base en lo anterior, se logra una mayor eficiencia en el otorgamiento y gasto ocasionado al Infonavit derivado de las reestructuras, manteniendo de esta forma un equilibrio entre la labor social del Instituto y la responsabilidad que tiene el mismo sobre el fondo de los trabajadores al momento del otorgamiento del apoyo, el Infonavit condona los gastos de cobranza y los intereses moratorios que se hayan generado hasta el momento, teniendo un beneficio para 6,367 acreditados, desde la instauración del programa a la fecha.

Se muestra el total de acreditados beneficiados de acuerdo con los meses de 2014 a 2018:

MES	2014	2015	2016	2017	2018
ENERO		7	8	15	753
FEBRERO		1	6	7	566
MARZO		9	18	7	621
ABRIL		4	7	13	548
MAYO		5	6	408	
JUNIO		5	5	431	
JULIO		5	8	481	
AGOSTO	2	7	7	498	
SEPTIEMBRE	4	3	18	576	
OCTUBRE		3	11	537	
NOVIEMBRE		9	9	392	
DICIEMBRE	1	6	4	336	
TOTAL	7	64	107	3,701	2,488
TOTAL GENERAL					6,367

7.5.4.3.3 Estrategia para vivienda DAVI

A lo largo de la historia del Infonavit se ha contenido el Inicio del Crédito de Vivienda (ICV) por medio de soluciones que el mismo Instituto ofrece de manera social, y por medio de reestructuras correspondientes a la naturaleza de nuestra cobranza judicial.

El contexto social, político, económico y laboral ha impactado en temas financieros de riesgos al Infonavit. El Estado de Chihuahua por temas de violencia (Ciudad Juárez) enfrentó un fenómeno social, en el cual los acreditados migraban de una Ciudad a otra, dejando así sus empleos y vivienda, teniendo como consecuencia el inicio del proceso de cobranza correspondiente, encontrándose con la problemática de viviendas deshabitadas, invadidas, vandalizadas, estatus contable vencido y sin contacto para solución con el acreditado, generando así varios años de omisos.

Como consecuencia del fenómeno descrito, el instituto diseñó esta estrategia para recuperación de cartera en el Estado de Chihuahua como programa piloto, al incorporar la estrategia DAVI; dicha estrategia funcionaría en viviendas dictaminadas como: Deshabitada, Invadida, Vandalizada e Invadida, estatus contable vencido, acreditado sin relación laboral vigente y vivienda no habitada por acreditado; ello implicó agotar todas las instancias de contacto con acreditado y de esta forma lograr la recuperación judicial de estas cuentas.

La incorporación de la estrategia DAVI trajo beneficios al Instituto, principalmente en la viabilidad financiera del Infonavit.

A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una estrategia necesaria porque apoya, estimula y logra el desarrollo, crecimiento y viabilidad de la recuperación de cartera para continuar con el compromiso social del Instituto de otorgamiento de créditos, garantías, recompensas, y demás productos y servicios que ofrecemos.

Hoy la estrategia se encuentra como programa piloto a nivel nacional, catalogado como “juicios masivos”, en el Estado de Chihuahua; a la fecha contamos con un total de 7,036 créditos dentro de dicha estrategia, repartiéndose entre los despachos de la siguiente manera;

JUDICIAL MASIVO	
TORMENZ	986
CUELLAR	871
GABSSA	773
ESCAIP	746
MEXDAM	706
ACSER	702
BEAMBER	419
CARDMIN	388
ALLIE	248
PMGRUPO	244
LANDING	147
PAILLES	137
CASA ECD	134
CARAVEO	125
INTEGRALQH	110
MUZQUIZ	84
CPC	78
MOLROD	78
MUÑOZ	19
KCS	13
CAJIGA	8
ROSALES	6
GAHONA	6
GOMEZITO	6
IBCE	2
Total JUDICIAL MASIVO	7036

7.5.4.3.4 Programa mediación

El Instituto, siempre innovando en las gestiones de cobranza para buscar la mejor opción para los acreditados, implementó la estrategia de mediación, a través de la cual es posible promover que los créditos asignados a despachos de recuperación especializada, cuenten con la posibilidad de firma por medio de un tercero certificado, que tendrá la misión de explicar al acreditado las opciones viables que tendría a su disposición para la regularización de su cuenta, evitando de esta manera las consecuencias judiciales que conlleva el incumplimiento del pago. De esta manera, un total de 1,582 acreditados fueron beneficiados con dicha estrategia

ÉXITO DE FIRMAS 2015-2018	
2015	85
2016	465
2017	649
2018	383
TOTAL DE CONVENIO FIRMADOS	1,582

7.5.4.3.5 Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE)

En el Municipio de Ciudad Juárez, Chihuahua, se concentra una gran cantidad de viviendas diagnosticadas como “vivienda vacía”.

Para solucionar esta problemática, en el año 2012 se inició con el trabajo de recuperación de la vivienda vacía mediante el procedimiento PAE, en coordinación con las autoridades municipales; las viviendas se estuvieron recuperando a partir del año 2013 y 2014.

El PAE consiste básicamente en que el Municipio, con base en el dictamen realizado de “viviendas vacías”, realiza una revisión para saber cuáles de ellas muestran un adeudo en el pago de servicio predial, para posteriormente notificar el posible embargo por dicho adeudo.

Las viviendas que no respondan a esta notificación son emplazadas por edictos, hasta realizar la adjudicación.

Con esta estrategia se logró recuperar la vivienda vacía de una forma más rápida y a menor costo para el Instituto, por la celeridad del proceso. Con ella se recuperaron 9,279 viviendas, las cuales fueron entregadas a promotores inmobiliarios para su remodelación y posterior comercialización. Con la remodelación, se dio un giro al aspecto de abandono de los fraccionamientos.

Este piloto se inició en Ciudad Juárez, Chihuahua y se fue ajustando y modificando hasta llegar a implementarse de manera nacional.

7.5.4.3.6 Entrega vivienda recuperada a Comisión Estatal de Vivienda, Suelo e Infraestructura (COESVI)

En el año 2012, se inició con la recuperación de viviendas, las cuales eran asignadas a promotores

inmobiliarios para su comercialización. Sin embargo, esta recuperación rebasó la capacidad de dichos promotores; por esta razón, a partir del 10 de abril de 2013, se formalizó un contrato de promesa de compraventa entre Infonavit y Gobierno del Estado de Chihuahua por medio de la COESVI, en el cual se menciona que Gobierno del Estado tiene el derecho de preferencia en las viviendas recuperadas por el Infonavit.

La primera entrega de expedientes fue realizada el 13 de junio de 2013, teniendo entregas consecutivas hasta el año 2016, dando un total de 20,327 expedientes entregados.

La distribución de las viviendas entregadas a COESVI se ve reflejada en el siguiente listado:

MUNICIPIO	CREDITOS
ALDAMA	17
AQUILES SERDÁN	202
ASCENSIÓN	1
CAMARGO	10
CHIHUAHUA	253
CUAUHTEMOC	2
DELICIAS	97
JIMENEZ	1
JUAREZ	19,716
MEOQUI	11
NUEVO CASAS GRANDES	10
PARRAL	3
PRÁXEDIS G. GUERRERO	2
SAUCILLO	2
TOTAL	20,327

7.5.4.3.7 Programa Sala de Lecturas

En 2017, el Instituto, con el objeto de contribuir a la promoción de la cultura de la lectura, instauró un programa llamado “LEE con Infonavit”, el cual consiste en la habilitación de una sala de lecturas en la Ciudad. Esta actividad quedó bajo la responsabilidad del Área de Cartera, realizándose el 27 de abril de 2018 la inauguración de una sala de lecturas en la colonia Riberas de Sacramento, beneficiándose aproximadamente a 400 acreditados que radican en dicha colonia.

7.5.4.3.8 Programa Bibliotecas Familiares

Como recompensa a los acreditados cumplidos, en 2017 el Instituto lanzó el programa “Bibliotecas Familiares”, a cargo del Área de Cobranza.

Correspondió a la Delegación de Chihuahua cubrir una meta de 480 bibliotecas familiares que debían ser repartidas a los acreditados cumplidos. Gracias a las gestiones y trabajos del área se cumplió con la meta en el tiempo solicitado, con lo cual se entregaron 480 mochilas, cada una con aproximadamente 40 libros familiares.

7.5.5 Gerencia de Sustentabilidad

7.5.5.1. Objetivo general

La Gerencia de Sustentabilidad tiene por objetivo principal planear, revisar y coordinar la operación de los procesos o proyectos del Instituto asignados y asimismo proponer mejoras basándose en las normas, procedimientos, políticas correspondientes; el propósito es garantizar la calidad y cumplimiento de objetivos o metas institucionales asignadas anualmente y de manera semestral, de acuerdo al Plan de Labores, Metas y Compromisos, garantizando a las y los derechohabientes la obtención de una vivienda con calidad.

7.5.5.2 Problemas enfrentados y solución

- Vivienda vacía y recuperada.- Se logró suscribir un convenio con el Gobierno del Estado a través de la COESVI, para la adquisición, rehabilitación y venta de esta vivienda recuperada a derechohabientes del Instituto. Actualmente se venció dicho convenio y se transfirió al proceso de subastas masivas.

- El barreal.- Zona localizada en Cd. Juárez donde se ubican fraccionamientos financiados por el instituto y que sufrieron una serie de inundaciones. Como solución se ha restringido mediante un control muy detallado y sistematizado, el registro y/o la adquisición de viviendas nuevas y usadas, lo anterior mediante la actualización de estudios hidrológicos y de riesgos de alto impacto.
- Fraccionamiento Fidel Velázquez de línea i en cd. Juárez.- Asentamiento de considerable magnitud en el cual se presentaron problemas de fuertes asentamientos en 7 viviendas, todas contiguas. Se realizaron varios estudios técnicos y se pusieron a consideración del H. Consejo de Administración; después de su análisis se resolvió la demolición de dichas viviendas, reubicando a los derechohabientes en viviendas recuperadas.
- Bajo interés de los derechohabientes para la adquisición de vivienda vertical. Derivado de la gran extensión territorial del estado y aunado a la complejidad cultural de la región, se ha enfrentado la poca aceptación por parte de los derechohabientes de este modelo constructivo de viviendas. Para mejorar este rubro se han llevado a cabo reuniones con los constructores, para presentarles incentivos y bondades que pueden presentar los lineamientos del Infonavit para este segmento; así mismo, en las instancias gubernamentales como el Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN) en Chihuahua y el Instituto Municipal de Planeación (IMIP) en Cd. Juárez, se ha gestionado incidir para que las mismas autoridades premien u otorguen facilidades y así, incentivar a despuntar este modelo de desarrollo y evitar que las ciudades se sigan expandiendo.

7.5.5.3 Áreas de oportunidad

Durante el período de 2013 al 2018, dentro del marco del Área de Sustentabilidad y alguno bajo la tutela del CIDS, se identificaron áreas oportunidad y se innovaron programas estratégicos y acciones de mejora, como lo son:

- Rehabilitación de barrios en los fraccionamientos Riberas del Bravo y Parajes del Sur en Ciudad Juárez, así como el fraccionamiento Praderas del Sur y Punta Oriente en Chihuahua capital, así como Villas

- del Tecnológico en la Ciudad de Hidalgo del Parral.
- Recompensas Comunitarias: en Cd. Juárez, una comunidad se unió para expresar una historia, misma que, con acreditados cumplidos, al ser seleccionada, se les otorgaba una ayuda económica de 60 mil pesos, los cuales se utilizaron para poner mobiliario en parques, comprar una caseta móvil para centro de tareas, ayuda para acondicionar lugares en que se reunía la comunidad y quioscos.
 - Apoyo a Reglamentación Local en Cd. Juárez: el Instituto verificaba áreas de apoyo con las autoridades locales para ayudar con recursos y de tal suerte mejorar la legislación en materia de vivienda; se realizó la primera Ley de Desarrollo Urbano Sustentable y en Cd. Juárez y Chihuahua Capital se apoyó con obtener el grado básico de sustentabilidad; se capacitó a funcionarios con cursos, diplomados, talleres con visitas de CTS México, para promover un cambio de perspectiva con “buenas prácticas” que han funcionado en ciudades exitosas.
 - Sala de Lectura en Comunidades en Cd. Juárez y Chihuahua: con ayuda de Conaculta se apoya proporcionando material didáctico de lectura para niños, o de interés familiar. Sin embargo, el éxito de esta actividad se ve mermada en virtud de que no siempre se cuenta con espacios para su desarrollo.
 - Programa de Recompensas Digitales, Bibliotecas Familiares, que tenían la finalidad de otorgar equipo (tabletas digitales) y libros para fomentar la lectura familiar.
 - Programa SISEVIVE: tiene como objetivo simular el desempeño energético de cualquier vivienda de México, con base en un consumo proyectado de energía y agua, cuantificando a la vez el impacto ambiental por la reducción de emisiones de gases efecto invernadero del proyecto de vivienda; desde el 2013 a la fecha se han tenido créditos con la marca SISEVIVE; la mayor afluencia ha sido en los años 2016 (con 1,501 créditos ejercidos) y 2017 (con 1,865 créditos ejercidos); con las nuevas reglas de operación del 2018, esperamos tenga mayor auge y se logren colocar más viviendas sustentables y con mayor ahorro de energía en este estado y en el país.
 - Hogar a tu Medida, cuyo objetivo es brindar soluciones de vivienda con instalaciones y dimensiones

adecuadas, que contribuyeran a mejorar significativamente la calidad de la vivienda de los derechohabientes con discapacidad; este programa inició entre los años 2015 y 2016; en la Delegación se lograron cumplir con los créditos de la meta en los dos años, en donde fue posible ayudar con este Programa a varios derechohabientes con familiares que padecían alguna discapacidad; lamentablemente ya no se le dio más difusión y seguimiento al programa, y algunos de los requisitos eran difíciles o complicados de conseguir por parte de los derechohabientes, por lo que se terminó el programa cerrando el 2016.

- Programa ECUVE: este programa cuantifica el impacto en la calidad de vida de los acreditados del Instituto, al evaluar objetivamente las características individuales de cada vivienda y su entorno por medio de la información obtenida en su avalúo. En este período se rediseñó o reestructuró el programa ECUVE para una medición más eficiente en la calidad de la vivienda y su entorno. Chihuahua, al cierre de abril, originó 2216 viviendas con alta calificación ECUVE, con 186 de bajo puntaje.
- En los procedimientos o procesos de Avalúos, se mejoró lo referente al monitoreo, mediante la revisión, en una muestra, de la calidad y confiabilidad de los avalúos en la Delegación, para identificar oportunidades de mejora y prevenir y mitigar riesgos que pueden afectar la valuación de las garantías hipotecarias del Instituto. En la revisión de cobertura se realizan visitas a proveedores que aseguren la cobertura de atención autorizada en el Estado, cotejando que el domicilio y equipamiento de la Unidad de Valuación cumpla con los criterios de la “verificación domiciliaria”; se activó en este período la revisión en el sistema de la información de los avalúos, ayudando con esto a detectar omisiones o inconsistencias contra lo presentado en físico en la Delegación y Subdelegación.

7.5.5.4 Historias de éxito y temas relevantes

- Rehabilitación de barrios en tres municipios de la entidad.- En estos programas se llevaron a cabo dos intervenciones: una social y la otra física, con la finalidad de aumentar el valor patrimonial y la calidad de vida en los desarrollos financiados por el

instituto. Con ese propósito se realizó la implementación del Modelo Organizacional Vecinal, llevando a cabo alianzas consolidadas con los diferentes órganos gubernamentales o municipales para fortalecer la infraestructura vecinal, llegando a ser todo un éxito.

- Implementación del anexo 2 en la verificación de la vivienda Infonavit, ya que da solución a la problemática que enfrenta el tren de vivienda y desarrolladores regionalmente.- Con esta Homologación de Criterios de manera regional, se logra mantener más control con las empresas de verificación para definir o determinar de manera asertiva la emisión del dictamen técnico único (DTU).
- Concurso Estudiantes FIVS y Difusión de artículos para revista Infonavit: se realiza un concurso anual nivel nacional en todas las delegaciones para un proyecto dirigido a la sustentabilidad en materia de vivienda y urbanismo, a fin de ofrecer ideas nuevas al instituto y a su vez, premiar a aquellos estudiantes ganadores, mediante un curso de verano impartido por reconocidos arquitectos, con resultados muy positivos.
- Se implementó en este 2018 la Tarjeta Virtual Hipoteca Verde.
- Alianza con SEDESOL y Gobierno Municipal para construir áreas verdes, equipadas con parque, canchas, árboles, césped y bancas; en Cd. Juárez se realizó un proyecto de comunidad.
- Se fortaleció la colaboración con instituciones educativas de la entidad mediante Convenios de Colaboración para la ejecución de proyectos de investigación.
- Programa Vida Integral Infonavit, el Instituto fomenta la construcción de vivienda sustentable; esto significa que certifica a las viviendas que cuentan con las características que le permitan conservar su

valor en el tiempo y garantizar una mejor calidad de vida para las y los derechohabientes.

- Se crea un mecanismo de control y seguimiento de quejas de los derechohabientes mediante el sistema Customer Relationship Management (CRM), que fue implementado en el 2015.

7.5.5.5 Conclusiones

Es muy gratificante para la Gerencia de Sustentabilidad ser partícipe de tantos y tan importantes proyectos, mismos que tienen como finalidad principal promover el bienestar y la calidad de vivienda y su entorno para los derechohabientes.

7.5.6 Gerencia de Jurídico

7.5.6.1 Juicios Laborales, Civiles, Mercantiles y Penales

Año 2013: Se tenía un total de 6,772 Juicios activos en el Sistema Integral de Control de Juicios

Año 2014: Se registran un universo total de 5,193 Juicios activos en el Sistema Integral de Control de Juicios, emprendiéndose una labor en conjunto con los Despachos contratados, quienes llevan a cabo la defensa legal de los juicios, con el firme compromiso de reportar avances en la baja de juicios concluidos.

Periodo del 2014-2018: Enseguida se presenta una tabla comparativa, de cómo ha evolucionado el tratamiento de los asuntos, durante el periodo 2014-2018, con 5,193 Juicios activos en el Sistema Integral de Control de Juicios, y a la fecha se tiene el total de 4,414 juicios activos, habiéndose recibido en este periodo de tiempo un total de 4,361 nuevos juicios, sin embargo, a pesar de dicha situación, se la logrado bajar el número de juicios vigentes.

MATERIA	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	AL 24 DE MAYO DE 2018
LABORAL	5,654	3,996	3,708	3,633	3,853
CIVIL Y MERCANTIL	533	560	615	597	553
PENAL	6	6	6	6	8
TOTALES	7,681	5,541	4,735	4,966	4,546

7.5.6.2 Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV) para beneficiarios a través de convenios con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo

Año 2018: la Delegación ha convenido con la Procuraduría de la Defensa del Trabajo, así como con la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje que, a través de mesas de trabajo y coordinación, se lleve a cabo la devolución de la subcuenta de vivienda a los beneficiarios que cuentan con juicio vigente en donde demandan la Declaración de Beneficiarios y la devolución de los recursos que integran el Saldo de la Subcuenta de Vivienda del extinto trabajador; por tal motivo, se lleva a cabo la solicitud de una Orden de Pago DAP, misma que se entrega mediante comparecencia en la Junta Federal previo desistimiento de la actora; mediante el este programa, se han logrado los siguientes avances:

NÚMERO DE DAPS
79 DAPS ENTREGADOS
23DAPS PENDIENTES DE ENTREGA
39 DAPS EN PROCESO

7.5.6.3 Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda a beneficiarios sin juicio

A fin de lograr la devolución de los recursos que integran el Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV) a los beneficiarios de los extintos trabajadores, sin necesidad de realizar juicio ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, se estableció un nuevo programa en el que mediante la emisión del Dictamen Jurídico que se realice de las solicitudes de devolución presentadas por beneficiarios, mismas que son turnadas por el área de Recaudación Fiscal, se gestiona la devolución del recurso que integra el SSV del 92 y 97, a través de la emisión de una Orden de Pago DAP.

Con fecha al 18 de mayo, esta gerencia ha recibido un total de 80 expedientes, mismos que han sido dictaminados en su totalidad para que gestionar el pago correspondiente.

7.5.6.4 Denuncias

Año 2018: Derivado de las gestiones en materia de Propiedad Intelectual, se han presentado dos denuncias a fin de que sea la Procuraduría General de la República quien investigue la comisión de delitos que vulneren la imagen Institucional, mismas que se describen a continuación:

DENUNCIANTE	IMPUTADO	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS
Infonavit	ARACELI OCHOA PORRAS	La imputada se hacía pasar por asesora de Infonavit, ofreciendo viviendas recuperadas, solicitando un pago para comenzar con los trámites. Se estima que la cifra que recaudó asciende a 20 millones de pesos.
Infonavit	JESÚS PEREZ GONZALEZ	Instaló una oficina con los logotipos de este Instituto, haciéndose pasar por Oficina Infonavit, ofreciendo participar en Subastas de Viviendas recuperadas, así como en la adquisición de una vivienda, aún y cuando las personas no eran derechohabientes de este Instituto. Solicitaba el pago de la cantidad de mil pesos para la inscripción de la participación en la supuesta subasta, así como el cobro de dicha cantidad cada mes.

Aunado a lo anterior, se informa que esta área presentó denuncias ante la Representación Social, en contra de dos Notarios del Estado de Chihuahua, que no

llevaron a cabo la escrituración de los créditos que se les asignó, como se muestra a continuación:

CARPETA DE INVESTIGACIÓN	IMPUTADO/NOTARIO	SITUACIÓN ACTUAL
162/2010	JAIME DELGADO LARA	Derivado de una exitosa negociación, se llevó a cabo la celebración de un Convenio, por lo cual el Notario ha estado realizando las 266 escrituraciones que se encontraban pendientes de formalizar.
1842/2010	AURELIANO GONZALEZ BAZ	Aún se encuentra en investigación, recabando las documentales necesarias por parte del Ministerio Público; sin embargo, se solicitó por parte de este Instituto, con fundamento en el art. 188 del Código Nacional de Procedimientos Penales, para que, en auxilio de esa Representación Social, se lleve a cabo un Convenio entre el imputado e Infonavit.

7.5.6.5 Juicios de proveedores y extrabajadores

2013-2018: Son gestionados los juicios en los que el Instituto es demandado en vía laboral por extrabajadores de los proveedores externos en ejercicio de la acción de despido injustificado, a los cuales se comparece acreditando la relación que guarda con dicho proveedor y desconociendo la relación obrero patronal

con el actor, así como la solidaridad patronal, exigiendo además, mediante la retención de pagos al proveedor, que sea este quien lleve a cabo la atención y cumplimiento de estos juicios, quedando a salvo los intereses de este Instituto, de conformidad con el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales celebrado; actualmente contamos con los siguientes juicios:

EXP. JUNTA 26	NÚMERO INTERNO	ACTOR	DEMANDADO	ÁREA CONTRATANTE	PASIVO CONTINGENTE
2021/2012	CH-13-465	JESUS ABRAHAM GUTIERREZ MARTINEZ	ACSER Infonavit	RECAUDACIÓN FISCAL	\$1,075,385.71
2131/2008	CH-09-508	JOSE LUIS DECANINI MARMOLEJO	GABSSA	COBRANZA	\$1,578,589.84
2002/2014	CH-15-00487	JESUS ANTONIO BARRENO Y OTRO	GUARDIA DE SISTEMAS Y SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A. DE C.V.	COBRANZA	\$616,440.78
1134/2013	CH-14-00096	HECTOR ADALBERTO JAQUEZ FLORES Y OTROS	CALIDAD EN RECURSOS Y SERVICIOS	RECAUDACIÓN FISCAL	\$441,142.95
522/2008	CH-09-427	KARLA MARGARITA GONZALEZ VALDERRAIN	PENDULUM SERVICIOS INTEGRALES, SCROP II E Infonavit	CARTERA	\$264,784.00
2480/2010	CH-11-1010	MARTHA INES CARDENAS SÁENZ Y MARGARITA DELGADO PALACIOS	EXTRABAJADORAS Infonavit	EXTRABAJADORAS Infonavit	\$4,508,135.87
1478/2014	CH-15-00290	JESUS RAMON LECHUGA SALAS	SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO, S.A. DE C.V.	COBRANZA	\$370,454.88

EXP. JUNTA 26	NÚMERO INTERNO	ACTOR	DEMANDADO	ÁREA CONTRATANTE	PASIVO CONTINGENTE
1151/2015	CH-15-01299	JOSE FERNANDO SAN EMETERIO CARDENAS	INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES	COBRANZA	\$1,268,448.68
1894/2015	CH-17-00352	ISRAEL RIVERA VELAZCO	GUARDIA DE SISTEMAS Y SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A. DE C.V.	COBRANZA	\$659,706.00
1556/2016	CH-16-01231	MARTHA INES CARDENAS SÁENZ Y MARGARITA DELGADO PALACIOS	EXTRABAJADORAS Infonavit	EXTRABAJADORAS Infonavit	\$680,658.42
1809/2016	CH-17-00354	LORENZO HERNANDEZ RODRIGUEZ	GRUPO ACTUARIAL Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	RECAUDACIÓN FISCAL	\$214,080.21
2011/2015	CH-17-00359	JOSE GUADALUPE LEYVA PEREZ	SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 9	Infonavit	\$172,276.89
1774/2015	CH-17-00403	CECILIO RAMOS GUTIERREZ	CONTRATACIÓN INMEDIATA, S.A. DE C.V. Y/O SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA, S.A. DE C.V.	COBRANZA	\$253,904.38
1367/2017	CH-17-00840	CECILIO RAMOS GUTIERREZ	CONTRATACIÓN INMEDIATA, S.A. DE C.V. Y/O SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA, S.A. DE C.V.	COBRANZA	\$123,366.84
1537/2017	CH-17-00893	MIGUEL ANGEL BELTRÁN ORTIZ	SICOMORO TELESERVICES, S.A. DE C.V. E Infonavit	TELEFONÍA	\$388,754.10
1669/2017	CH-18-00012	VALERIA BRIONES QUINTANA	GRUPO MEXICANO ARISTO DE SOLUCIONES ESTRATÉGICAS, S.A. DE C.V. Y/O GRUPO EMPRESARIAL MIC DEL CENTRO Y LATINOAMÉRICA, S.C.	COBRANZA	\$256,607.10

Finalmente, la Gerencia de Recaudación Fiscal tiene vigente un juicio laboral promovido por dos

extrabajadoras de Infonavit, promovido en el año 2010; se encuentra en la siguiente situación:

EXPEDIENTE	NO. CONTROL INTERNO	ACTORAS	DEMANDADO	OBSERVACIONES	PASIVO CONTINGENTE ACTUALIZADO
2480/2010	WCH-11-1010	MARTHA INES CARDENAS SÁENZ Y MARGARITA DELGADO PALACIOS	Infonavit	SE LLEVÓ ACABO LA AUDIENCIA DE PRUEBAS Y ALEGATOS EN EL INCIDENTE DE LIQUIDACIÓN, OFRECIENDO LA PARTE QUE REPRESENTAMOS LAS PRUEBAS CORRESPONDIENTES PARA ACREDITAR EL PAGO REALIZADO POR LO QUE SE ENVIARON LOS AUTOS A RESOLVER EL INCIDENTE	\$4,508,135.87

7.5.6.6 Rezago histórico de titulación

La Delegación II de Chihuahua, tiene un rezago histórico de titulación de 6,875 casos; así mismo se cuenta con el trámite de extinción 22 de fideicomisos.

7.5.6.7 Reserva Territorial

La Delegación cuenta con 153 lotes de reserva territorial que no se han podido desincorporar de los activos del Instituto, mismos que se encuentran en proceso de validación contable en la gerencia de Reserva Territorial en oficinas centrales.

7.5.6.8 Seguridad patrimonial

En el periodo 2013-2015, dicho programa estaba encomendado a la Gerencia de Cartera, que operaba de

manera normal y conforme al procedimiento interno, con cobro de honorarios regulares; ahora bien, a partir del año 2016, se encomendó dicha labor de forma tripartita, participando las gerencias de Canales de Servicios, Gerencia de Cobranza y Gerencia Jurídica.

En junio de 2016, se celebró el primer Convenio de Colaboración entre el Infonavit y la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, mediante el cual se establece una cantidad convenida de 9.00 pesos, a fin de realizar el trámite de cancelación de gravamen o hipoteca inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio. Ello significó la reducción del costo de este trámite, cuyo precio en el 2016 era de 240.00 pesos. En este año se logró un considerable monto de cancelaciones de hipoteca cancelada, aún siendo los primeros meses de este proyecto.

Delegación	Meta	Status	Año 2016												Total	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Chihuahua	100%	Testimonios de Otorgamiento de Crédito										250				250
		Cancelaciones							273	226	162	240				901
		% atn														

En el año 2017, se siguió con el convenio firmado por Infonavit y la SHCP, el cual sumó 2752 cancelaciones

de hipoteca realizadas, teniéndose a esta fecha las siguientes cifras:

DELEGACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2017							TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
CHIHUAHUA	82	62	522	241	213	214	1334	

DELEGACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2017							TOTAL
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
CHIHUAHUA	238	99	266	362	262	191	1418	

En el año 2018, el avance obtenido en lo que va del primer semestre del presente año son los siguientes:

DELEGACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2018							TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
CHIHUAHUA	468	295	195	266	3		1227	

7.5.6.9 Propiedad Intelectual

2015-2018: Se detectó en los alrededores de las oficinas institucionales, el uso indebido del nombre y logotipo institucional, en los siguientes negocios:

1	Nombre: ECO SMART Soluciones Verdes Calle Allende #1509, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
2	Nombre: Atlas Viviendas Calle Allende #1212, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
3	Nombre: Saving Shop Calle Allende #1504, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
4	Nombre: Inmobiliaria RODROS Calle Fuente Trevi #3907, Cd. Juárez, Chihuahua.
5	Nombre: GIZA Grupo Inmobiliario, S.A. de C.V. Av. Teófilo Borunda #3407, Fraccionamiento La Joya, Cd. Juárez Chihuahua.
6	Nombre: Papelería del Sr. Jose Moreno Millán Calle Allende #1304, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
7	Nombre: AV Construcciones Integrales Calle Allende #1207, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
8	Nombre: Aztec Avalúos Calle Allende #1903, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
9	Nombre: VIASA Asesores Certificados Calle Allende #1507-A, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
10	Nombre: JR Ecotecnologías Calle Allende #1507-B, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.
11	Nombre: SERVPRO Inmobiliaria Calle Allende #1102, Colonia Centro, Chihuahua, Chihuahua.

En consecuencia, esta Gerencia Jurídica, a fin de salvaguardar el buen nombre del Instituto y el derecho obtenido a través de nuestras patentes de marca y nombre, notificó cartas de desistimiento a cada uno de los citados negocios, a efecto de que retiraran cualquier imagen con el logotipo del Infonavit, de lo contrario, se promovería los trámites legales correspondientes en su contra. Como resultado se obtuvo el acatamiento favorable de los establecimientos, por lo que dichas negociaciones removieron las marcas institucionales.

7.5.6.10 Convenios interinstitucionales

- Convenio marco de colaboración con la Universidad Autónoma de Chihuahua, en materia de fortalecimiento al conocimiento y las redes de colaboración institucional, de fecha 28 de febrero de 2017.
- Convenio marco de colaboración con el Tribunal

Superior de Justicia del Estado de Chihuahua en materia de mediación jurisdiccional, de fecha 28 de febrero de 2017.

- Acuerdo de condonación de cobro de derechos por motivo de cancelación de hipoteca, de fecha 17 de mayo de 2016.
- Convenio marco de colaboración en materia de medicación con el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Chihuahua, de fecha 28 de julio de 2015.
- Convenio marco de colaboración en materia de identificación y atención de necesidades con el DIF del Estado de Chihuahua, de fecha 28 de julio de 2015.
- Convenio de colaboración en materia de venta de vivienda recuperada, signado con el Gobierno del Estado de Chihuahua en fecha 15 de abril de 2013.

7.5.7 Acciones Administrativas Relevantes

7.5.7.1 Renovación del Parque Tecnológico

Después de noviembre de 2013 fue cuando se instaló la telefonía Nortel y los equipos de cómputo Lenovo; en junio de 2017, se renovó todo el parque Tecnológico de la Delegación y de los 3 CESI de Chihuahua, lo cual implicó la dotación de 111 equipos de cómputo de escritorio marca DELL, incluyendo a los Quioscos para las encuestas de salida que están en cada CESI, así como también 35 laptops marca DELL.

Los equipos antes mencionados cuentan con más velocidad, mayor capacidad de almacenamiento y un sistema operativo más actual: Microsoft Windows 10, incluido el paquete de Microsoft Office 365, y logrando hacer posible compartir archivos en línea a través del servicio de alojamiento de archivos OneDrive.

Aunado al equipo de cómputo, en diciembre del 2017 se equipó con 131 aparatos de la Telefonía CISCO, en sustitución de los equipos Nortel, con la cual se trabaja por medio de una IP y nos da una independencia de uso, sin depender de la computadora.

7.5.7.2 Renovación del Parque Vehicular

En septiembre de 2016, comenzó la renovación del parque vehicular con la adquisición de dos unidades Peugeot 2017, que desempeñan la función de vehículos utilitarios.

En octubre de 2017, se adquirieron cinco vehículos Figo y una Ranger de la marca Ford, siendo estos de reciente modelo y llegando a dar una completa renovación.

Estos automóviles han complementado el parque vehicular, sumando un total de 13 unidades adscritas a la Delegación y los CESI.

7.5.7.3. Renovación de las Instalaciones de la Delegación y CESIS

En octubre de 2017, empieza una remodelación integral de los edificios donde se alberga las oficinas de la Delegación y los 3 CESIS ubicados en Chihuahua, Cd Juárez y la Cd. Hidalgo del Parral.

Dicha remodelación contó con la pintura interior, cambio de los pisos de todas las áreas y la remodelación

completa de todos los baños, tanto de empleados como los que están al servicio de los derechohabientes.

En el edificio de la Delegación Chihuahua se realizó el cambio de los aparatos de aire lavado a condensadores de refrigeración y la sustitución de las calefacciones por unidades nuevas.

7.6 Información que obra en nuestros Archivos

- Relación de los viáticos.
- Expediente individual de personal.
- Asistencia personal Manpower (personal externo).
- Pagares de préstamos al personal.
- Relaciones del tiempo extra.
- Relación de clave asignada al personal.
- Relación de salidas de los vehículos institucionales e Infomóvil.
- Asignación de equipos de cómputo.
- Devolución de ahorro voluntario.
- Reposiciones de caja chica.
- Comprobación de gastos.
- Pago verificación de obra.
- Pagos a proveedores.
- Contratos de proveedores y arrendamientos.
- Resguardos de activos fijos.
- Bitácora de los vehículos asignados a la delegación.

DISCLAIMER

La información contenida en este documento fue proporcionada y validada íntegramente por los titulares de las áreas que conforman al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit).

Ciudad de México

MMXVIII