

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS
TRABAJADORES**



REGLAS DE OPERACIÓN

**ÍNDICE DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO (INEX) DE UNIDADES DE VALUACIÓN PARA
AVALÚOS DE VIVIENDA RECUPERADA**

Y

MECANISMO DE ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA DE UNIDADES DE VALUACIÓN

(Versión para retroalimentación)

Fecha:	enero/2024
Versión:	001

CONTROL DE LOS CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	01/01/2024	El presente documento actualiza a la Guía “GOP-SGC-028 Generar INEX de vivienda recuperada”, derivado de que el cálculo del INEX-VR actualizado ya se elabora automáticamente en el sistema electrónico de avalúos (SELAI) por lo que ningún cálculo es manual para documentarlo en una Guía. Sin embargo, se documenta como Reglas de operación para transparencia y conocimiento de las Unidades de Valuación.

1. INTRODUCCIÓN y MOTIVACIÓN:

- 1.1 El presente documento explica las reglas de operación del nuevo Índice de Excelencia en el Servicio de Unidades de Valuación para avalúos de vivienda recuperada (INEX-VR), que definen la forma en que las UV son evaluadas por el Infonavit y los mecanismos de asignación automática de unidades de valuación.
- 1.2 La presentes Reglas de Operación del INEX-VR complementan el seguimiento de cumplimiento normativo y desempeño de las Unidades de Valuación que operan avalúos para vivienda recuperada, en complemento a los “Criterios Técnicos-Metodológicos para la realización de Avalúos de vivienda recuperada” publicados originalmente el 13 de noviembre de 2019 y cuya última actualización fue el 22 de junio de 2021.
- 1.3 Este INEX-VR renovado construye a partir de las necesidades de negocio de la Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC) a través de la Gerencia Sr. de Administración y Regeneración de Vivienda (GSrARV), cuyas dos áreas participantes son la Gerencia de Desarrollo Urbano y Vivienda y la Gerencia de Validación de Avalúos. Por lo anterior, dos de las variables del INEX son enteramente de definición, cálculo y seguimiento de las áreas de la SGGC, para incentivar la participación profesional y correcta elaboración de avalúos de vivienda recuperada que la Gerencia Sr. de Administración y Regeneración de Vivienda solicita a las UV a través del SELAI, gestiona (proporciona toda la información y elementos para poder realizar la visita y el avalo conforme a la normativa) y paga a las UV.
- 1.4 El nuevo marco metodológico del INEX-VR busca los siguientes beneficios para su cliente, la Gerencia Sr. de Administración y Regeneración de Vivienda del Infonavit:
 - 1.1.1 Una pronta elaboración de sus avalúos, en cumplimiento a los niveles de servicio que establece la normativa.
 - 1.1.2 La correcta ubicación y características de las viviendas para seguridad de sus inmuebles.
 - 1.1.3 Seguridad de que sus avalúos son correctos y los elaboran UV, controladores y valuadores profesionales que trabajan en apego a la normativa de avalúos.
- 1.5 Asimismo, busca los siguientes beneficios para el Infonavit:
 - 1.1.4 Una medición actualizada y revisada del desempeño de las UV.
 - 1.1.5 Fomentar una sana competitividad de las UV a través del mecanismo de asignación (todas tengan la oportunidad de elaborar avalúos considerando su calificación).
 - 1.1.6 Se alineen incentivos con las UV para imponer e innovar continuamente sobre controles necesarios para sus controladores y valuadores profesionales para cumplimiento normativo e incida en tener avalúos correctos.

1.6 Se publicarán dos INEX-VR para conocimiento, retroalimentación y ajustes antes de hacerlo vinculante, conforme se detalla en la Tabla siguiente:

CONSECUTIVO	TRIMESTRE DE EVALUACIÓN (TE)	FECHA DE ASIGNACIÓN O MES DE PUBLICACIÓN (FA)	PERIODO DE OPERACIÓN (PO)	MODALIDAD
INEX-VR 0	octubre 2023 – diciembre 2023	febrero 2024	N/A	Informativo NO vinculante
INEX-VR 1	diciembre 2023 – febrero 2024	marzo 2024	N/A	Informativo NO vinculante
INEX-VR 2	marzo 2024 – mayo 2024	junio 2024	julio 2024 – septiembre 2024	vinculante
INEX-VR 3	junio 2024 – agosto 2024	septiembre 2024	octubre 2024 – diciembre 2024	vinculante
INEX-VR 4	septiembre 2020 – noviembre 2021	diciembre 2024	enero – marzo 2025	vinculante

2. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL APLICABLE:

- 2.1 Fracción XII del artículo 12 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, que señala que corresponde a cada una de las Subdirecciones Generales *“Ejecutar las sanciones procedentes, cuando se deban de imponer a sus proveedores y prestadores de servicios”*.
- 2.2 Fracción I del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, que señala que, respecto a la administración de la vivienda recuperada, corresponde a la Subdirección General de Gestión de Cartera, entre otras cosas, *“Ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones inmobiliarias individuales o en paquete, y, de manera conjunta con la Subdirección General de Crédito, establecer los mecanismos para promover la venta de vivienda adjudicada siempre y cuando éstas impliquen una recuperación que considere la situación real de los inmuebles, ...”*, y al artículo 55 respecto a que una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñado los productos y programas, en su fracción III *“Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada cana;”* y fracción V *“Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad”*.
- 2.3 En el marco normativo anterior, considerando que no son avalúos para originación de crédito con los derechohabientes sino para recuperación de vivienda propia del Infonavit, la Gerencia Sr Servicios de Crédito a través de la Gerencia de Avalúos adscritas ambas a la Subdirección General de Crédito, conforme a sus funciones, coadyuvan con y a solicitud de la GSrARV en la revisión técnica de la correcta aplicación de la metodología para avalúos de vivienda recuperada documentada en los instrumentos normativos que correspondan y/o la aplicación de la normativa por incumplimiento contractual de las Unidades de Valuación que formen parte del padrón del Infonavit, ya que las Gerencia de Desarrollo Urbano y Vivienda y la Gerencia de Validación de Avalúos adscritas a la GSrARV actúan conforme a sus funciones y necesidades del negocio bajo su responsabilidad.
- 2.4 Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria y sus anexos con las Unidades de Valuación como Aliados Estratégicos y sus anexos que son parte integrante del contrato.

2.5 Código de Ética y Conducta de Valuación de Inmuebles, Lineamientos de Avalúos, Criterios técnico - metodológicos para la realización de avalúos de vivienda recuperada, Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas Sancionables y demás documentos normativos publicados en el portal del Instituto en la sección Proveedores Externos/Unidades de Valuación.

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.1 Contar con un INEX-VR renovado que permita evaluar el desempeño de las UV en la elaboración de avalúos para vivienda recuperada en los aspectos que marca la normativa.
- 1.2 Contar con mecanismos automáticos de fomento a la competitividad en la elaboración de avalúos para vivienda recuperada.
- 1.3 Haya una adecuada diversificación de UV en las diferentes capas de actuación, que garantice elaboración de avalúos correctos con valores sin sesgo.
- 1.4 Se alineen incentivos con las UV para imponer e innovar continuamente sobre controles necesarios para sus controladores y valuadores profesionales para cumplimiento normativo e incida en tener avalúos correctos.

2. DE LAS VARIABLES DEL INEX-VR:

- 2.1 Para obtener el INEX-VR, se consideran calificaciones entre 0 y 100 de cada una de las siguientes variables, para medir el desempeño de las UV en la elaboración de avalúos para vivienda recuperada.
- 2.2 La calificación parcial de cada una de las variables se obtiene en cada Cobertura por cada una de las UV que operaron en el Periodo de Evaluación. La **Tabla 1** muestra un resumen de las variables a evaluar:

Tabla 1. Las cinco variables para calificar, objetivo, motivación y su ponderación

Variable	Objetivo	Motivación	Ponderación
Variable 1. Nivel de cancelaciones	Medir el nivel de compromiso de las UV respecto al cierre de avalúos asignados, restando puntos por cada avalúo cancelado por causas imputables a la unidad de valuación.	Disminuir el número de avalúos a vivienda recuperada no elaborados y asignados a las UV imputables a las mismas.	20%
Variable 2. Nivel de inconsistencias	Medir el desempeño de las UV con base en la cantidad de avalúos con inconsistencias identificadas por la Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC).	Asegurar la correcta elaboración de avalúos para vivienda recuperada.	20%
Variable 3. Nivel de satisfacción	Medir la satisfacción de servicio en la elaboración de avalúos para vivienda recuperada del área solicitante (SGGC).	Promover la calidad y mejora en el nivel de servicio de las unidades que son parte del padrón institucional, al evaluar la calidad del servicio como	20%

		satisfacción del área de negocio (SGGC).	
Variable 4. Revisión metodológica	Medir la correcta aplicación de la metodología definida para los avalúos de vivienda recuperada.	Fomentar la correcta elaboración de los avalúos de vivienda recuperada.	5%
Variable 5. Consistencia de comportamiento	Medir la consistencia en el desempeño de las UV.	Incentivar mantener una buena calificación del INEX-VR a lo largo del tiempo. Se premia buen desempeño.	5%
Variable 6. Nivel de servicio para elaboración del avalúo, conforme a normativa Se medirá el tiempo real que esperó el área solicitante.	Medir el cumplimiento normativo de niveles de servicio para la elaboración de avalúos para vivienda recuperada.	El área solicitante tenga sus avalúos pronto.	5%
Variable 7. Sanciones	Mide la gravedad de sanciones impuestas a las Unidades de Valuación de Vivienda Recuperada durante el Periodo de Evaluación.	Los avalúos se realicen correctamente. Inducir a que las UV pongan más controles a sus valuadores y controladores.	15%
Variable 8. Sanciones relacionadas con el INEX de originación de créditos	Mide sanciones del INEX-Or, con la finalidad de calificar a las UV que hayan incurrido en conductas o prácticas sancionables para avalúos de originación de crédito y no solo relacionadas a Vivienda Recuperada.	Fomentar la correcta elaboración de los avalúos y cumplimiento normativo general.	10%

2.3 Variable 1. Niveles de cancelaciones

Objetivo: Medir el nivel de compromiso de las UV respecto al cierre de avalúos asignados, restando puntos por cada avalúo cancelado por causas imputables a la unidad de valuación.

Motivación: Disminuir el número de avalúos a vivienda recuperada no elaborados y asignados a las UV imputables a las mismas.

Esta variable es importante, considerando que la vivienda recuperada muchas veces se encuentra en locaciones remotas y con dificultades de acceso para la visita in situ, cuyos motivos se retoman para la elaboración de los avalúos. Se debe distinguir entre situaciones reales de imposibilidad de elaboración de avalúos a las de falta de capacidad de las UV (imputables a las mismas).

Estimación de la variable 1 por avalúo. Se considera el estatus de cada avalúo como elaborado o cancelado imputable a la UV, y en su caso, los protocolos que se hayan definido para tal propósito.

Para efecto de una primera clasificación de las cancelaciones, la **Tabla 1** muestra los casos que las UV deben reportar la cancelación en el SELAI dentro de los 3 y 5 días hábiles siguientes a la fecha de asignación de elaboración de avalúos, para considerarse como NO imputables a la UV.¹

Si bien las cancelaciones que se documentan al amparo de la **Tabla 1** son auto declarables de parte de las UV, el mal uso de ello se alinea con la calificación que el área solicitante haga de esos servicios (UV) en las variables 2 y 3, debido a que esa área tiene inteligencia de negocio sobre la situación de esas locaciones y podrán validar si efectivamente fueron cancelaciones no imputables a la UV.

Tabla 1: Clasificación de situación para cancelación de avalúos no imputables a la UV.

	EVENTOS:	NIVELES DE SERVICIO:
Rechazos de escritorio	1.- Sin documentación mínima para la elaboración de los avalúos:	De la fecha de asignación y hasta dentro de los 3 días hábiles siguientes
	1.1. Escritura de Originación	
	1.2. Instrumento legal a favor del Infonavit (Poder notarial o Escritura)	
	1.3. Boleta predial 1.4. Boleta de agua	
Rechazos de campo	2.- La documentación no corresponde a la vivienda	De la fecha de asignación y hasta dentro de los 5 días hábiles siguientes
	3.- Sin información mínima requerida:	
	3.1. m ² de terreno	
	3.2. m ² de construcción	
	3.3. medidas y colindancias	
	4.- No se localizó el inmueble	
	5.- No se permitió tomar fotografías	
6.- Sin acceso al conjunto		
7.- Inseguridad en la zona		

Estimación de la variable 1 por UV y cobertura. Se medirá como la calificación máxima de 100 mermada en términos del número total de avalúos cancelados por razones imputables a la unidad de valuación con respecto a la cantidad de avalúos asignados durante el periodo de evaluación.

En la **Tabla 2** se muestra un ejemplo de cálculo para la variable 1.

¹ Hay que considerar que con base en los lineamientos vigentes, el nivel de servicio para la elaboración de avalúos es de 10 días hábiles completos a partir de la fecha de asignación del avalúo para vivienda recuperada. El cálculo de la variable 1 se hará con la especificación normativa vigente que aplique.

Tabla 2. Ejemplo del cálculo de la variable 1.

	A	B	C	D	E
Unidad de Valuación	Fecha de asignación	Fecha de cancelación	Días hábiles entre cancelación y asignación	Motivo de cancelación	Imputable a la UV
Avalúo 1, UV 1	02/09/2023	19/09/2023	12	Sin acceso a la vivienda	sí
Avalúo 2, UV 1	17/09/2023	20/09/2023	3	Si documentación mínima	no
Avalúo 3, UV 1	04/10/2023	11/10/2023	5	No se localizó el inmueble	no
Avalúo 4, UV 1	04/10/2023	25/10/2023	15	Delincuencia	sí
Avalúo 5, UV 1	01/11/2023	05/12/2023	24	Sin acceso a la vivienda	sí
5 avalúos en Total UV 1					
				No. cancelaciones imputables a la UV (# E)	3
				Calificación	40

Nota: la normativa vigente establece un nivel de servicio de 10 días hábiles para la elaboración de los avalúos por parte de las UV.

2.4 Variable 2. Nivel de inconsistencias

Objetivo: medir el desempeño de las UV con base en la cantidad de avalúos con inconsistencias identificadas por la Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC).

Motivación: asegurar la correcta elaboración de avalúos para vivienda recuperada.

Estimación de la variable 2 por avalúo. A consideración de los criterios que se establezcan en la SGGC, con base en el desempeño general por avalúo y la calificación que se muestra en la **Tabla 3**.

Las inconsistencias las definirá la SGGC con base en la revisión cualitativa que realiza sobre la calidad de la información y la validación de los entregables de las unidades de valuación, correspondientes a los avalúos del periodo de evaluación.

Tabla 3. Desempeño por avalúo por inconsistencias evaluado por la SGGC.

Desempeño de inconsistencias	Calificación
Excelente	100
Muy buena	95

Buena	90
Regular	80
Mala	70

Estimación de la variable 2 por UV y cobertura. La calificación total se calcula considerando la calificación de cada uno de los avalúos considerando la Tabla 3 respecto a las inconsistencias identificadas por la SGGC respecto al total de avalúos asignados en el periodo de evaluación.

2.5 Variable 3. Nivel de satisfacción

Objetivo: medir la satisfacción de servicio en la elaboración de avalúos para vivienda recuperada del área solicitante (SGGC).

Motivación: promover la calidad y mejora en el nivel de servicio de las unidades que son parte del padrón institucional, al evaluar la calidad del servicio como satisfacción del área de negocio (SGGC).

Estimación de la variable 3 por avalúo. A consideración de los criterios que se establezcan en la SGGC, con base en el nivel de satisfacción por avalúo y la calificación que se muestra en la **Tabla 4**.

Los criterios de satisfacción del servicio los definirá la SGGC con base en la revisión cualitativa y cuantitativa que realiza sobre la calidad de la información y la validación de los entregables de las unidades de valuación, correspondientes a los avalúos del periodo de evaluación.

Tabla 4. Calificación por calidad de servicio por avalúo de la SGGC.

Desempeño de inconsistencias	Calificación
Excelente	100
Muy buena	95
Buena	90
Regular	80
Mala	70

Estimación de la variable 3 por UV y cobertura. La calificación total se calcula con base en la calificación de cada uno de los avalúos considerando la **Tabla 4** respecto a la satisfacción del servicio de la SGGC respecto al total de avalúos asignados en el periodo de evaluación.

2.6 Variable 4. Revisión metodológica

Objetivo: medir la correcta aplicación de la metodología definida para los avalúos de vivienda recuperada.

Motivación: Fomentar la correcta elaboración de los avalúos de vivienda recuperada.

Esta variable podría estar o no, relacionada a la contratación de una proveeduría de servicio que considere las particularidades de vivienda recuperada.

Es importante mencionar que durante el 2023 y derivado de un análisis de operación en 2022, se realizó una revisión metodológica a los avalúos para vivienda recuperada asignados a las Unidades de Valuación, con la finalidad de observar el cumplimiento normativo de la metodología de cálculo del valor concluido, y las UV realizaron los cambios pertinentes en sus sistemas para dar cumplimiento a la misma.

Estimación de la variable 3 por avalúo. No aplica a nivel avalúo, ya que es una revisión de cumplimiento metodológico en general.

Estimación de la variable 3 por UV y cobertura. Se pretende que esta revisión metodológica con las UV del padrón de avalúos para vivienda recuperada sea al menos cada dos años² y se les asigne una calificación que se mantiene en toda la vigencia de la revisión metodológica o puede ser ajustada en cada Trimestre de Evaluación, en caso de que en un Periodo de Operación se detecten incorrecciones en la aplicación de la metodología por parte de las UV. Lo anterior con base en una muestra estadística representativa de la población, en su caso. Para tal motivo, la **Tabla 5** muestra el rango de calificaciones a obtener una UV.

Tabla 5. Calificación por cumplimiento de revisión metodológica.

Desempeño metodológico	Calificación
Excelente	100
Muy buena	95
Buena	90
Regular	80
Mala	70

2.7 Variable 5. Consistencia de comportamiento

Objetivo: medir la consistencia en el desempeño de las UV.

Motivación: incentivar mantener una buena calificación del INEX-VR a lo largo del tiempo. Se premia buen desempeño.

Estimación de la variable 5 por avalúo. Derivado de que se medirá consistencia con el INEX-VR de periodos anteriores, no se mide a nivel avalúo.

Estimación de la variable 5 por UV y cobertura. Para la calificación de la variable 5 por Unidad de Valuación (UV) en cada cobertura, se analizan dos periodos anteriores y se obtiene:

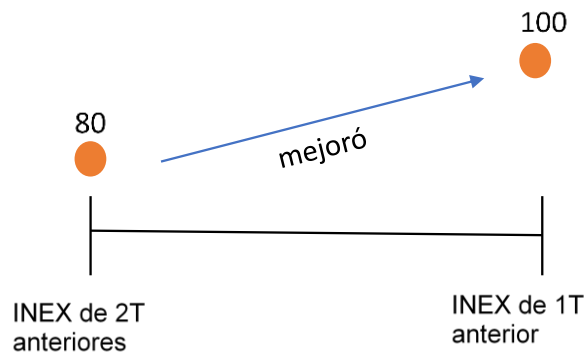
² O el periodo que se determine derivado de los análisis y ajustes de implementación, en su caso.

- 1) Para premiar que el INEX-VR mejoró, si el INEX-VR de un trimestre anterior fue mejor que el INEX-VR de dos trimestres anteriores, la calificación de la variable 5 será la siguiente (ver **Figura 1** para ejemplo):

Calificación (UV, cobertura) = 30% INEX-VR_2T anterior + 70% INEX-VR_1T anterior

Figura 1. Ejemplo del cálculo de la variable 5: caso de mejora en el INEX-VR

Calificación = 30% INEX_2T anterior + 70% INEX_1T anterior = 94

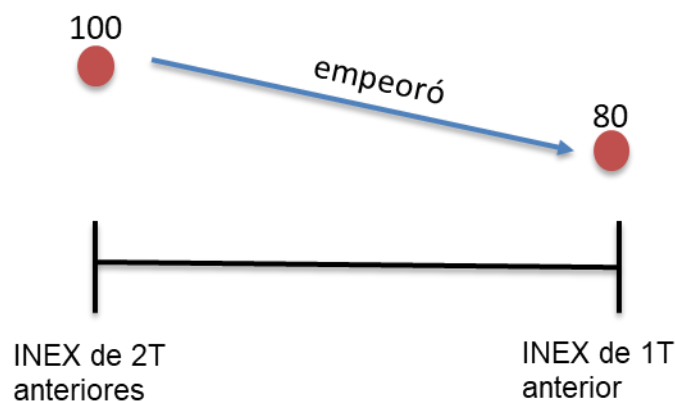


- 2) Para incentivar a que el INEX-VR mejore, si el INEX-VR de un trimestre anterior fue peor que el INEX-VR de dos trimestres anteriores, la calificación de la variable 5 será la siguiente (ver **Figura 2** para ejemplo):

Calificación (UV, cobertura) = INEX-VR_1T anterior

Figura 2. Ejemplo del cálculo de la variable 3: caso de deterioro en el INEX-VR

Calificación = INEX_1T anterior = 80



De haber un valor del INEX-VR de 100 tanto en el trimestre anterior como en dos trimestres anteriores, la calificación de la UV en la variable 5 será de 100.

2.8 Variable 6. Nivel de servicio

Objetivo: medir el cumplimiento normativo de niveles de servicio para la elaboración de avalúos para vivienda recuperada.

Motivación: el área solicitante tenga sus avalúos pronto.

Estimación de la variable 6 por avalúo. Para cada avalúo se calcula:

- Los días de atraso contados a partir de la fecha compromiso al cierre en los avalúos no cancelados.
- La fecha compromiso de cierre para avalúos de vivienda recuperada la calcula el Sistema de Avalúos (SELAI) contando los días hábiles normativos correspondientes a partir de la fecha de asignación (apertura de la cédula).

Estimación de la variable 6 por UV y cobertura. En cada cobertura y por UV, se medirá el total de días fuera de norma, dividido entre multiplicar el total de avalúos cerrados en el Trimestre de Evaluación (por la UV en la cobertura) por el número de días que marca la normativa para la realización de cada tipo de avalúos.³ Es decir, se calcula la proporción del total de días fuera de la norma entre el total de avalúos cerrados por la UV en esa cobertura en el Trimestre de Evaluación.⁴ Por lo que la calificación de la variable 6 será 100 menos el resultado anterior expresado en puntos porcentuales, es decir,

$$\text{Calificación (UV, cobertura)} = 100\% - \frac{\text{Total de días fuera de norma}}{(\text{días por norma})(\text{total avalúos cerrados})}$$

De haber un total de cero días fuera de la norma, la calificación de la UV en la variable 6 será de 100.

En la **Tabla 6** se muestra un ejemplo de cálculo para la variable 6.

Tabla 6. Ejemplo del cálculo de la variable 6.

Unidad de Valuación	A Fecha de asignación	B Fecha máxima de cierre	C Días hábiles entre fechas	D Días de desviación por encima de la norma
Avalúo 1, UV 1	03/10/2023	31/10/2023	20	10
Avalúo 2, UV 1	28/09/2023	12/10/2023	10	-

³ Actualmente, para elaboración de avalúos de vivienda recuperada son 10 días hábiles completos a partir de la fecha de asignación a la UV.

⁴ Hay que considerar que este cociente no debe rebasar el 100%.

Avalúo 3, UV 1	15/11/2023	27/11/2023	8	-
Avalúo 4, UV 1	01/09/2023	05/09/2023	2	-
Avalúo 5, UV 1	14/10/2023	23/10/2023	6	-
5 avalúos en Total UV 1				10
			total fuera de norma [10/(5*10)]	20%
			Calificación	80

2.9 Variable 7. Sanciones en avalúos de vivienda recuperada

Objetivo: mide la gravedad de sanciones impuestas a las Unidades de Valuación de Vivienda Recuperada durante el Periodo de Evaluación.

Motivación: Los avalúos se realicen correctamente. Inducir a que las UV pongan más controles a sus valuadores y controladores.

La medición de esta variable es similar a la de la variable 5 del INEX-Or. Se mide con dos subvariables.

Subvariable 7.1. Calificación por gravedad más alta de sanciones notificadas en el Trimestre de Evaluación.

Estimación de la subvariable 7.1 por avalúo. No aplica cálculo por avalúo.

Estimación de la variable 7.1 por UV y cobertura. Considerando las sanciones notificadas en el Trimestre de Evaluación, se considera su clasificación de gravedad conforme a la Tabla de Tipificación de Conductas y Practicas Sancionables vigente, y se toma la sanción más grave. Para resultar en la calificación que marca la **Tabla 7.**

Tabla 7. Calificación por tipo de gravedad de las sanciones⁵

Tipo de sanción	Calificación
NINGUNA	100
BAJA	90
MEDIA	80
ALTA	70

⁵ Conforme a la Tabla de Tipificación de Conductas y Prácticas sancionables que es parte de la normativa de avalúos del Infonavit, las sanciones de gravedad baja son las de clave GC, las de gravedad media las de clave GB y las de gravedad alta las de clave GA, pero para el cálculo, aplicará la normativa vigente.

Las sanciones que se consideran para fines de cuantificar esta variable son aquellas que tomando como referencia la fecha en la que dicha sanción fue notificada formalmente a la UV vía correo electrónico o en domicilio durante el Trimestre de Evaluación.

Subvariable 7.2. Calificación por pagos pendientes por sanciones.

Estimación de la subvariable 7.2 por avalúo. Si bien el monto de sanciones se asocia a avalúos, el cálculo de la variable es agregado de pendientes de pago por UV y cobertura, por lo que no aplica el cálculo por avalúo.

Estimación de la variable 7.2 por UV y cobertura. Considerar el monto total pendientes de pago por sanciones hasta antes del final del Trimestre de Evaluación. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Calificación} = 100\% - \frac{\text{Monto pendiente de pago, \$}}{\text{Monto total de la sanción, \$}}$$

La calificación total de la variable 7 se consolida con la ponderación equitativa de las dos componentes.

2.10 Variable 8. Sanciones en avalúos de originación de crédito

Objetivo: mide la gravedad de sanciones impuestas a las Unidades de Valuación de Vivienda Recuperada durante el Periodo de Evaluación.

Motivación: Los avalúos se realicen correctamente. Inducir a que las UV pongan más controles a sus valuadores y controladores.

La medición de esta variable es exactamente la misma que la de la variable 5 del INEX-Or. Se mide con dos subvariables y se tomará como la calificación del INEX más reciente que se tenga calculado. Dado que el INEX-OR se calcula un mes antes que el INEX-VR, se tendrá ese rezago temporal.

La intención de incluir la calificación de sanciones de avalúos para originación radica en que:

- 1) Los avalúos para vivienda recuperada son más complejos (metodológicamente y de logística) y requieren mayor atención al detalle que los avalúos para originación de créditos.
- 2) No todas las UV que elaboran avalúos para originación pueden elaborar avalúos para vivienda recuperada (falta de personal especializado, experiencia, etc.).
- 3) No todas las UV que elaboran avalúos de originación son aprobadas para realizar avalúos de vivienda recuperada.
- 4) Todas UV que elaboran avalúos para vivienda recuperada fueron previamente aprobadas para elaboración de avalúos para originación de créditos.

Por todo lo anterior, los avalúos de vivienda recuperada son más complejos y especializados, y retomar la calificación en sanciones de avalúos para originación de crédito es importante para alinear incentivos para la correcta y pronta elaboración de avalúos para vivienda recuperada.

Subvariable 8.1. Calificación por gravedad más alta de sanciones notificadas en el Trimestre de Evaluación.

Estimación de la subvariable 8.1 por avalúo. No aplica cálculo por avalúo.

Estimación de la variable 8.1 por UV y cobertura. Considerando las sanciones notificadas en el Trimestre de Evaluación, se considera su clasificación de gravedad conforme a la Tabla de Tipificación de Conductas y Practicas Sancionables vigente, y se toma la sanción más grave. Para resultar en la calificación que marca la **Tabla 8.**

Tabla 8. Calificación por tipo de gravedad de las sanciones⁶

Tipo de sanción	Calificación
NINGUNA	100
BAJA	90
MEDIA	80
ALTA	70

Las sanciones que se consideran para fines de cuantificar esta variable son aquellas que tomando como referencia la fecha en la que dicha sanción fue notificada formalmente a la UV vía correo electrónico o en domicilio durante el Trimestre de Evaluación.

Subvariable 8.2. Calificación por pagos pendientes por sanciones.

Estimación de la subvariable 8.2 por avalúo. Si bien el monto de sanciones se asocia a avalúos, el cálculo de la variable es agregado de pendientes de pago por UV y cobertura, por lo que no aplica el cálculo por avalúo.

Estimación de la variable 8.2 por UV y cobertura. Considerar el monto total pendientes de pago por sanciones hasta antes del final del Trimestre de Evaluación. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Calificación} = 100\% - \frac{\text{Monto pendiente de pago, \$}}{\text{Monto total de la sanción, \$}}$$

La calificación total de la variable 8 se consolida con la ponderación equitativa de las dos componentes.

5. DE LA EVALUACIÓN E IMPLEMENTANCIÓN DEL INEX-VR:

5.1 Un Trimestres de Evaluación (TE) consiste en los días siguientes:

- TE1: de inicios de diciembre al último de febrero.

⁶ Conforme a la Tabla de Tipificación de Conductas y Prácticas sancionables que es parte de la normativa de avalúos del Infonavit, las sanciones de gravedad baja son las de clave GC, las de gravedad media las de clave GB y las de gravedad alta las de clave GA, pero para el cálculo, aplicará la normativa vigente.

- TE2: de inicios de marzo al último de mayo.
- TE3: de inicios de junio al último de agosto.
- TE4: de inicios de septiembre al último de noviembre.

5.2 Un Periodo de Operación (PO) es el trimestre posterior a la Fecha de Asignación en que se pueden solicitar avalúos para vivienda nueva en paquete conforme a las calificaciones del INEX-VR definidas en la Fecha de Asignación. Los Periodos de Operación será el siguiente:

- PO1: de inicios de abril al último de junio.
- PO2: de inicio de julio al último de septiembre.
- PO3: de inicio de inicios de octubre al último de diciembre.
- PO4: de inicios de enero al último de marzo.

5.3 Una Fecha de Asignación (asociada a la fecha de publicación) es la fecha en que se determinan los límites y se calcula el INEX-VR para atención de las solicitudes de avalúos en paquete que realizarán los Oferentes a las UV en el Periodo de Operación siguiente. Corresponde a cierres de los meses de:

- FA1. Último de marzo (TE1),
- FA2: Último de junio (TE2) y
- FA3: Último de septiembre (TE3)
- FA4: Último de diciembre (TE4).

5.4 Para mayor claridad sobre lo anterior, se calendarizan a continuación los periodos trimestrales para fines de *evaluación, publicación y entrada en vigor* de cada INEX-VR para el 2024/2025:

Tabla 9. Fechas relevantes para el INEX-VR de 2024/2025

CONSECUTIVO	TRIMESTRE DE EVALUACIÓN (TE)	FECHA DE ASIGNACIÓN O MES DE PUBLICACIÓN (FA)	PERIODO DE OPERACIÓN (PO)	MODALIDAD
INEX-VR 0	octubre 2023 – diciembre 2023	febrero 2024	N/A	Informativo NO vinculante
INEX-VR 1	diciembre 2023 – febrero 2024	marzo 2024	N/A	Informativo NO vinculante
INEX-VR 2	marzo 2024 – mayo 2024	junio 2024	julio 2024 – septiembre 2024	vinculante
INEX-VR 3	junio 2024 – agosto 2024	septiembre 2024	octubre 2024 – diciembre 2024	vinculante
INEX-VR 4	septiembre 2020 – noviembre 2021	diciembre 2024	enero – marzo 2025	vinculante

5.5 El nuevo INEX-VR entrará en vigor para operación hasta el 01 de julio de 2024.

5.6 Se calculará un INEX-VR por Entidad Federativa (cobertura) por cada UV con contrato vigente y que hayan operado avalúos de vivienda recuperada en al menos los últimos 15 meses en las coberturas que se le hayan aprobado, medido a partir de la fecha fin del Trimestre de Evaluación.

5.7 Los resultados se harán públicos en el portal de Infonavit->Unidades de Valuación para consulta de todo público, en particular de las Unidades de Valuación.

5.8 Para cualquier duda sobre el INEX-VR se pone a disposición el buzón de avalúos avaluos_infonavit@infonavit.org.mx.

- 5.9 Las calificaciones del INEX-VR entran en vigor el primer día calendario del mes en que inicia el Periodo de Operación.

6. DEL PERIODO INFORMATIVO Y VINCULANTE DEL INEX-VR EN 2024:

- 6.1 Los INEX-VR 0 e INEX-VR 1 se publicarán con carácter de informativo (no vinculante para evaluación ni operación).
- 6.2 El nuevo INEX-VR entrará en vigor para operación hasta el 01 de julio de 2024, es decir, hasta la publicación del INEX-VR 2.
- 6.3 Las UV que obtengan una calificación en la cobertura mayor o igual a 70 puntos podrán operar en el siguiente Periodo de Operación que corresponda.

7. DE LA ALTA AL PADRÓN DEL INSTITUTO:

- 7.1 Las UV que soliciten alta por primera vez al padrón del Instituto para elaborar avalúos de recuperación, deberán cumplir primeramente con todos los requisitos establecidos en los *Lineamientos de Avalúos* publicados en el portal del Instituto sección *Proveedores Externos/Unidades de Valuación* y demostrar experiencia en elaboración de avalúos para vivienda recuperada.
- 7.2 Las UV que se les autorice alta por primera vez al padrón del Instituto para elaboración de avalúos de vivienda recuperada, participará en el cálculo del INEX-VR en las coberturas que haya operado desde la fecha de su inicio de operación y considerando el Trimestre de Evaluación que le corresponda, considerado como 100 a la calificación de los INEX-VR anteriores para efectos del cálculo de la variable 3 de consistencia y fomento a la competitividad.
- 7.3 El Infonavit no está obligado de manera alguna a autorizar la incorporación de nuevas UV al padrón de proveedores que prestan este servicio al Instituto. Su aprobación, en todo caso, estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente y a la necesidad de la propia institución de garantizar la cobertura del servicio para sus derechohabientes en función al volumen de originación en cada una de las entidades federativas.
- 7.4 En sintonía a que los Derechohabientes del Infonavit tomen una decisión informada y libre sobre la elección de Unidad de Valuación del Padrón vigente para la elaboración de sus avalúos, y conforme al numeral 23 de los *Lineamientos de Avalúos* publicados en el portal del Instituto sección *Proveedores Externos/Unidades de Valuación*, el único medio informativo formal sobre qué Unidades de Valuación del Padrón del Infonavit están vigentes en qué Entidades Federativas y sus datos de contacto es el contenido en la página siguiente:

https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/para-tu-gestion/unidades-valuacion/consulta_unidades_valuacion

Siendo que ningún otro medio, lista o recomendación es oficial (de las Delegaciones Regionales, de oficinas centrales del Infonavit, de asesores, o público en general).

8. DE LA ALTA DE NUEVAS COBERTURAS:

- 8.1 Las UV que formen parte del padrón del Instituto para elaboración de avalúos de vivienda recuperada y deseen gestionar nuevas coberturas en otros estados, deberán primeramente cumplir con todos los requisitos para alta de UV para elaboración de avalúos de originación de crédito, considerados en la normativa vigente (contar con reporte de verificación domiciliaria aprobatorio por parte de la Gerencia Técnica de la Delegación Regional correspondiente, tener un mínimo de 70 puntos de calificación del INEX-VR inmediato anterior en las coberturas que tenga aprobadas y no hayan sido dado de bajas temporalmente a solicitud de la misma UV, y no haber tenido alguna sanción en los 6 meses precedentes y no haber obtenido un reporte de verificación domiciliaria no aprobatorio en los dos meses anteriores en cualquier cobertura que tenga autorizada), probar su experiencia en la cobertura para elaboración de avalúos de recuperación.
- 8.2 Las UV que se les autorice alta por primera vez en alguna cobertura para elaboración de avalúos de vivienda recuperada, participará en el cálculo del INEX-VR en las coberturas que haya operado desde la fecha de su inicio de operación y considerando el Trimestre de Evaluación que le corresponda.
- 8.3 Aquella UV que estuvo activa en alguna cobertura y se encuentre sin acceso a ella en el SELAI, en caso de que desee ser reactivada en dicha cobertura, deberá solicitarla siempre y cuando la razón por la cual dicha cobertura quedó sin acceso en su momento no haya sido por alguna sanción con efecto de cierre temporal todavía vigente o cierre definitivo impuesta previamente.
- 8.4 El Infonavit no está obligado de manera alguna a autorizar la apertura de nuevas coberturas. Su aprobación, en todo caso, estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente y a la necesidad del Instituto de garantizar la cobertura del servicio para el área de negocio correspondiente en función al volumen de demanda en cada una de las entidades federativas.
- 8.5 En sintonía a que los Derechohabientes del Infonavit tomen una decisión informada y libre sobre la elección de Unidad de Valuación del Padrón vigente para la elaboración de sus avalúos, y conforme al numeral 23 de los *Lineamientos de Avalúos* publicados en el portal del Instituto sección *Proveedores Externos/Unidades de Valuación*, el único medio informativo formal sobre qué Unidades de Valuación del Padrón del Infonavit están vigentes en qué Entidades Federativas y sus datos de contacto es el contenido en la página siguiente:

https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/para-tu-gestion/unidades-valuacion/consulta_unidades_valuacion

Siendo que ningún otro medio, lista o recomendación es oficial (de las Delegaciones Regionales, de oficinas centrales del Infonavit, de asesores, o público en general).

9. DE LAS BAJAS:

- 9.1 La UV de valuación causarán baja de una cobertura cuando:
 - 9.1.2 Incumpla la normatividad vigente para la elaboración de avalúos para vivienda recuperada.
 - 9.1.3 Incumpla lo establecido en el Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.

- 9.1.4 Presente alguna sanción con base en lo establecido en la Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas Sancionables publicada en el portal del Instituto en la sección *Proveedores Externos/Unidades de Valuación/Mejor evita sanciones*.
- 9.2 Aquella UV que no hubiese obtenido un mínimo de 70 puntos en la cobertura estatal, no podrá realizar avalúos para vivienda recuperada durante el siguiente Periodo de Operación.
- 9.3 Aquella UV que haya causado baja para la realización de avalúos de vivienda recuperada en alguna cobertura por haber contado con una calificación menor al mínimo requerido de 70 puntos en el INEX-VR inmediato anterior, se reincorporará de forma automática en el siguiente INEX-VR en dicha cobertura, siempre y cuando haya alcanzado un mínimo de 70 puntos en el INEX-VR en todas las demás coberturas que haya operado y no presente suspensión por sanción. La calificación del INEX-VR que se asignará para el periodo de no operación será de 70 puntos.
- 9.4 No se requiere un mínimo de avalúos a realizar por estado para conservar una cobertura.
- 9.5 La autorización para la reincorporación en una cobertura, en todo caso, estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente y a la necesidad del Instituto de garantizar la cobertura del servicio para sus derechohabientes en función del volumen de originación en cada una de las entidades federativas.

10. DE LOS AVALÚOS YA ASIGNADOS A LA ENTRADA EN VIGOR:

- 10.1 Todas las solicitudes de avalúos para vivienda recuperada documentados en el antes de la implementación del INEX-VR 2 (01 de junio de 2024) que ya contaran con UV asignada, se respetará esta asignación y contabilizará para las cuotas de asignación permitidas.
- 10.2 Para las solicitudes de avalúos de vivienda recuperada dentro del Periodo de Operación asociado al INEX-VR 2 (01 de junio de 2024), operarán a través del nuevo modelo de asignación que a continuación se explica.

11. DE LA ASIGNACIÓN DE SOLICITUDES DE AVALÚOS PARA VIVIENDA RECUPERADA A LAS UV:

- 11.1 Las UV que cuenten con 70 puntos o más en la calificación trimestral del INEX-VR por cobertura podrán operar avalúos para vivienda recuperada en el Periodo de Operación que corresponde, considerando las cuotas que se establecen para fomento de competitividad en cada Entidad Federativa.
- 11.2 El esquema será por cobertura y en esquema de asignación vertical, dependiendo de la calificación del INEX-VR por cada Entidad Federativa.
- 11.3 Se ordenarán por cobertura, a las UV conforme a la calificación a dos decimales del INEX-VR del Trimestre de Evaluación que corresponde, considerando:
- 11.3.2 **Primer criterio de orden.** De mayor a menor calificación del INEX-VR.
- 11.3.3 **Segundo criterio de orden.** En caso de que dos o más UV en una cobertura hayan alcanzado la misma calificación del INEX-VR, se ordenarán conforme a

un algoritmo aleatorio (no por orden alfabético de la UV ni otro criterio), para fomentar competitividad real y sin sesgo.

- 11.4 En cada cobertura, la asignación vertical automática en SELAI a las UV será sobre el orden enunciado en los numerales anteriores, considerando asignar avalúos conforme hasta una Cuota Máxima por Cobertura de avalúos para una misma UV, conforma a la **Tabla 10**. Para ello, se dará seguimiento en SELAI a: 1) clave del paquete, número de viviendas por asignar por paquete a cada UV y 3) clave de la cobertura a la cual se le asignará el paquete.
- 11.5 En caso de que el algoritmo de asignación por orden de UV en cada cobertura haya alcanzado la Cuota Máxima en todas las UV listadas de la cobertura, se deberá iniciar nuevamente desde el orden 1 de UV, es decir, el listado y orden de UV es circular.
- 11.6 Ninguna solicitud de avalúos para vivienda recuperada debe asignarse a un UV fuera del algoritmo de asignación y orden descrito en este apartado.
- 11.7 Si para una UV no se completó la totalidad de la Cuota Máxima de los avalúos, la siguiente asignación deberá correr a partir de la UV que todavía tiene espacio para realizar los avalúos.
- 11.8 Se implementa un sistema de incentivo para alinear la mejora continua en la calidad, en el nivel de servicio y disminuir las cancelaciones de las UV. Por lo que las Cuotas Máximas en cada Periodo de Operación para cada UV en una determinada Cobertura se definen en función de su calificación del INEX en el Trimestre de Evaluación que corresponda y de sus calificaciones del INEX-VR de los periodos de calificación anteriores, conforme se muestra en la **Tabla 10** siguiente:

Tabla 10. Cuotas Máximas por UV en cada cobertura y sus condiciones

INEX-VR	Calificación INEX-VR	No. cancelaciones	Cuota Máxima de Avalúos
Del Periodo de Evaluación correspondiente	Mayor o igual a 70	cualquiera	20
Del Periodo de Evaluación correspondiente	100	cero	30
Del Periodo de Evaluación correspondiente y anterior	100	cero	35
Del Periodo de Evaluación correspondiente, anterior y dos anteriores	100	cero	40

12. DE LA OPERACIÓN DE LOS LÍMITES DE FOMENTO A COMPETITIVIDAD EN LOS SISTEMAS:

- 12.1 Con base en lo anterior, las Cuotas Máximas de asignación de avalúos descritas en el numeral 11 se ejecutan en los sistemas de la siguiente manera:
- 12.1.2 En SELAI se reciben las solicitudes para realización de avalúos para vivienda recuperada en paquetes a través del sistema CVR-Nezter a cargo de las SGGC.
 - 12.1.3 SELAI asigna las solicitudes de avalúos para vivienda recuperada conforme al algoritmo de asignación descrito en el numeral 11.
 - 12.1.4 La UV con asignación para elaboración de avalúos para vivienda recuperada recibe la solicitud a través de SELAI.
 - 12.1.5 En cada Fecha de Asignación, se reinician contadores para medición de Cuotas Máximas por UV en cada cobertura.
 - 12.1.6 Cancelaciones de solicitudes de avalúo con una UV no imputables a la UV “liberan” del conteo para Cuotas Máximas.
 - 12.1.7 Para no limitar las solicitudes del área de negocio de la SGGC, en caso de que se haya agotado el listado ordenado en cada cobertura, se reinicia la asignación con la UV 1 (lista ordenada circular).

13. DE LAS PREMISAS PARA LAS UV Y SU OPERACIÓN:

- 13.1 La UV debe contar con claves de inscripción vigente ante la Sociedad Hipotecaria Federal.
- 13.2 La UV debe contar con un contrato de prestación de servicios de valuación inmobiliaria vigente con el Infonavit en su carácter de aliado estratégico.
- 13.3 La UV debe pertenecer al Padrón de Proveedores del Instituto y contar con registro vigente.
- 13.4 Estar dada de alta en SELAI para poder operar avalúos (validación en SELAI).
- 13.5 Tener cobertura autorizada por la Gerencia Sr. Servicios de Crédito y Gerencia de Avalúos en la Entidad Federativa donde se requiera el servicio y para la realización de avalúos de vivienda recuperada.

14. Definiciones

Cobertura	Entidad Federativa donde una UV tiene aprobado operar avalúos.
Cuota Máxima	Número máximo de avalúos de vivienda recuperada por UV y cobertura que depende de la calificación del INEX-VR vigente y anteriores.
CUV	Clave Única de Vivienda que asigna el RUV
Fecha de Asignación (FA)	Es asociada a la fecha de publicación y es la fecha en que se determinan los nuevos límites y se calcula el INEX-VR para atención de las solicitudes de avalúos en paquete que realizarán los Oferentes a las UV en el Periodo de Operación siguiente.
Gerencia de Avalúos	Área del Infonavit que reporta a la Gerencia Sr Servicios de Crédito donde se diseña, propone y coordina el proceso de elaboración de avalúos para originación de créditos.
Gerencia Sr. Servicios de Crédito	Área del Infonavit que reporta a la Subdirección General de Crédito que se encarga de dirigir, administrar y evaluar la red de proveedores estratégicos que participan en la originación de los créditos otorgados por el Instituto, específicamente en lo relacionado al Registro de Oferta de Vivienda, Verificación de Vivienda, Seguro de Calidad, Avalúos, Titulación Notarial.
Gerencia Sr. de Administración y Regeneración de Vivienda (GSrARV)	Área del Infonavit dentro de la Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC) cuyas dos áreas participantes en la gestión de avalúos para vivienda recuperada son la Gerencia de Desarrollo Urbano y Vivienda y la Gerencia de Validación de Avalúos.
INEX-VR	Índice de Excelencia en el servicio de Unidades de Valuación para avalúos de vivienda recuperada.
MAI	Mercado Abierto Individual.
Periodo de Operación (PO)	Es el trimestre posterior a la Fecha de Asignación en que se pueden solicitar avalúos para vivienda nueva en paquete conforme a las calificaciones del INEX-VR definidas en la Fecha de Asignación
SELAI	Sistema Electrónico de Avalúos.
Trimestres de Evaluación (TE)	Trimestre calendario que sirve de base para el cálculo del INEX-VR.
UV	Unidad de Valuación