

El Informe anual de sustentabilidad 2011 del Infonavit se encuentra en su versión original interactiva en el sitio www.infonavitpublica.org.mx (con acceso también desde www.infonavit.org.mx). El micrositio está dedicado a la publicación de los documentos obligatorios ante la Ley del Infonavit. Esta es una impresión fiel al original en línea descargable en PDF.

Informe anual de sustentabilidad

2011

Directorio

Víctor Manuel Borrás Setién	<i>Director General</i>
Abelardo Carrillo Zavala	<i>Director Sectorial de los Trabajadores</i>
Sebastián B. Fernández Cortina	<i>Director Sectorial Empresarial</i>
Román Álvarez Varea	<i>Subdirector General de Hipotecaria Social</i>
Jorge Cherit Galindo	<i>Subdirector General de Administración de Personas</i>
Joaquín Escamilla Orozco	<i>Subdirector General de Recaudación Fiscal</i>
José de Jesús Gómez Dorantes	<i>Subdirector General de Planeación y Finanzas</i>
José A. Morteo Baez	<i>Subdirector General de Control Interno y Excelencia en el Servicio</i>
Víctor Núñez Martín	<i>Subdirector General de Tecnologías</i>
Víctor Eduardo Pérez Orozco	<i>Subdirector General de Sustentabilidad Social</i>
Jorge Pulido Vázquez	<i>Secretario General y de Asuntos Jurídicos</i>
Alfredo Rabell Mañón	<i>Coordinador General de Crédito y Operación Hipotecaria</i>
Vicente Rodríguez Woog	<i>Subdirector General de Canales de Servicio</i>
Mayela Vázquez Ávila	<i>Coordinadora General de Comunicación y Apoyo</i>
Rafael Riva Palacio Pontones	<i>Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores del Infonavit</i>

Misión

Contribuir al bienestar integral de los trabajadores al:

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

Visión

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

Objetivos institucionales

- Ser generadores de bienestar social, en comunidades competitivas y armónicas.
- Proveer financiamiento para satisfacer las necesidades de vivienda de los trabajadores, derechohabientes y acreditados.
- Mejorar la calidad de vida de nuestros derechohabientes en un entorno sustentable en el que puedan desarrollar su potencial como individuos y como ciudadanos.
- Beneficiar a los derechohabientes con rendimientos competitivos a sus ahorros.
- Asegurar viabilidad financiera a largo plazo.
- Incrementar los recursos disponibles para la atención a los trabajadores.

Índice

Carta del Director General	09
Alcance del informe	11
¿Quiénes somos?	13
Historia	14
Estructura operativa	16
Infonavit Ampliado	17
Cumplimiento de la ley	19
Principales productos y servicios	21
Nuestra visión de sustentabilidad	32
Eje vivienda	39
Eje entorno	63
Eje comunidad	72
Eje cultura y educación	80
Vida Integral Infonavit	96
Gobierno institucional	100
Desempeño económico	105
Capital humano	118
Nuestros acreditados	146
Gestión integral de proveedores	163
Premio Iberoamericano de tesis de investigación sobre vivienda sustentable Infonavit-Redalyc	168
Fundación HOGARES	171
Desempeño ambiental	173
Premios, distinciones y reconocimientos	183
Mejores prácticas de sustentabilidad	184
Lista de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI)	189
Informe de verificación independiente	202
Anexo 1. Estudio de materialidad	209
Conclusiones	221

Carta del Director General

Amigo lector

Es un orgullo presentar el *Tercer Informe Anual de Sustentabilidad*, fiel reflejo de una gestión socialmente responsable apegada a brindar financiamiento para vivienda en un marco de sustentabilidad social, ambiental y económica que conlleva necesariamente a mejorar la calidad de vida de los acreditados y sus familias.

Ahora que el Infonavit cumple 40 años estamos festejando con varios eventos importantes pero, sobre todo, resaltando los programas que han fortalecido sus iniciativas encaminadas a un único fin: propiciar que los trabajadores, sobre todo los de menores recursos, vivan bien, se sientan bien en su casa, con sus propios valores, en entornos competitivos y armónicos que generen plusvalía, con una comunidad autogestiva que propicie el desarrollo individual y colectivo de sus moradores.

Para llevar a cabo esa tarea a largo plazo lanzamos el programa *Vivienda sustentable: Vida Integral Infonavit* mediante el cual se promueve y fomenta una solución habitacional completa con los mayores atributos que se traduzcan en mayores beneficios.

Este Informe refleja ese y otros esfuerzos que hemos llevado a cabo todos los que colaboramos en este Instituto de vanguardia, que en cuatro décadas se ha transformado y evolucionado hasta llegar a consolidar su liderazgo en el mercado hipotecario sin olvidar el sentido social que le dio origen, y que ha brindado a los mexicanos la posibilidad de obtener un patrimonio propio, en entornos prósperos y comunidades sostenibles.

Además, esta Memoria nos brinda la oportunidad de incluir un análisis de expectativas de los grupos de interés y la expresión categórica de apoyo a los principios de *El Pacto Mundial* encaminados a salvaguardar los derechos humanos y los derechos laborales así como cuidar y preservar el medio ambiente a la vez de observar una conducta en contra de la corrupción.

Cabe destacar que nuestro esfuerzo por reportar la gestión socialmente responsable ha rendido frutos a nivel nacional e internacional, pues en este

2012 recibimos el *Premio Beyond Banking: banking on global sustainability* (Más allá de la banca: una apuesta por la sostenibilidad global) al mejor Informe de Sustentabilidad que otorga el Banco Interamericano de Desarrollo por nuestro *Segundo Informe Anual de Sustentabilidad 2010* publicado en el 2011.

A cuatro décadas se vuelve más que oportuno redoblar el compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas, la eficiencia, la sustentabilidad y el diálogo franco y abierto con nuestros socios estratégicos y nuestros derechohabientes y acreditados con quienes establecemos una larga relación por muchos años. A ellos, nos debemos.

Aquí quedan plasmados nuestros principios de actuación así como los principales logros, retos y oportunidades que tuvimos en 2011 tal y como lo plantea la metodología de la institución independiente Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global), centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) que en el primer informe también utilizamos.

Este hecho así como otros reconocimientos aunados a la filosofía de ortodoxia y transparencia que permeamos en todas nuestras acciones nos estimulan a seguir estructurando el Informe Anual de Sustentabilidad con un nivel de detalle exhaustivo y metodológico para que todo aquel que quiera conocer nuestro quehacer institucional lo haga sin restricciones y con la convicción de que aquí tenemos mucho que informar.

Invito a los lectores a que se acerquen y conozcan al Infonavit a través de este Informe Anual de Sustentabilidad 2011. Estamos seguros de que aquí encontrarán valioso material sobre nuestros programas crediticios y sociales que nos han conducido a aumentar el nivel de vida de nuestros acreditados y sus familias en un marco de sustentabilidad.

Atentamente
Víctor Manuel Borrás Setién
Director General

Alcance del informe

El informe de sustentabilidad 2011 del Infonavit, está alineado con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 3, del *Global Reporting Initiative* (GRI), mejor conocida como G3.

Representa, objetivamente, los resultados de gestión y desempeño correspondientes al ejercicio fiscal 2011, con algunos datos históricos que no se reportaron con anterioridad.

Asimismo, cumple con los principios básicos que establece la norma de principios de *AccountAbility AA 1000APS* (2008), incluyente, relevante y con capacidad de respuesta.

El presente documento también responde a los compromisos asumidos por el Instituto con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como informe de Comunicación sobre el Progreso (*COP* por sus siglas en inglés).

Este informe fue elaborado bajo la asesoría de Promotora ACCSE, S.A. de C.V., y fue verificado por Firma Social, S.C. AUDITARSE.

¿Quiénes somos?

El Infonavit (Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores), es un organismo tripartito de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Destaca dentro de su objeto, administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda para establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener un crédito accesible y suficiente para adquirir en propiedad, habitaciones cómodas e higiénicas; para construir, reparar, ampliar o mejorar sus casas o pagar los pasivos contraídos por los conceptos anteriores.

Sus órganos de gobierno colegiados representados equitativamente por los sectores de trabajadores, empresarial y gobierno, integran la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Vigilancia, el Comité de Auditoría, la Comisión de Inconformidades, el Comité de Transparencia y Acceso a la Información y las Comisiones Consultivas Regionales. Son considerados también como órganos del Instituto, el Director General y los Directores Sectoriales.

La posición del Infonavit en las políticas públicas y su participación en el desarrollo de las mismas, se gestionan a través de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos, y su Gerencia de Relaciones Interinstitucionales, quienes se encargan de las relaciones públicas y cabildeo con el Congreso de la Unión y Congresos locales, así como la gestión individual y de grupos sociales provenientes del

legislativo. Los temas de seguimiento y cabildeo son los relacionados con la normatividad del Instituto, la seguridad social de los trabajadores, el desarrollo de los planes de vivienda y la normatividad en materia de crédito hipotecario en los aspectos de contención o de impulso.

Como entidad interesada en la política pública de vivienda, el Infonavit participa, junto con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), en un comité especializado en vivienda, coordinado por la Subdirección General de Planeación y Finanzas y operado por la Gerencia Senior de Planeación e Innovación.

Durante el 2011 el comité especializado en vivienda, realizó las siguientes actividades:

- Elaboración del plan de trabajo
- Conformación de un grupo de trabajo para el análisis de la demanda de vivienda
- Glosario de términos de la industria de la vivienda
- Homologación de las tipologías de vivienda

Asimismo, se participó en el establecimiento de puntos de mejora para el Directorio de Unidades Económicas (DNUE), además de ubicar, fuera del alcance del comité, el Modelo de Predicción de Empleo del Infonavit, documento que se hizo llegar al comité a través del área sociodemográfica del INEGI.

Historia

1972 ...

2010

- Se lanza el programa institucional "Tu vida en equilibrio".
- Se implanta el Acuerdo de Responsabilidad Social Compartida (ARSC).
- La Junta de Asistencia Privada del Estado de México (JAPEM), aprobó la creación de Hogares IAP, fundada por el Infonavit.
- A través del programa "Infonavit coopera", los empleados del Instituto, de manera voluntaria y durante los fines de semana o en vacaciones, realizan actividades para la reforestación de áreas verdes y capacitación en temas de comunidad y mantenimiento de vivienda.
- Se firma un convenio con la Secretaría de Salud para afiliarse en el Seguro Popular a los acreditados que no tengan una relación laboral.
- Se aplica la herramienta de autocontrol denominada SAVACI, para la primera evaluación de los procesos y su grado de madurez.
- Surge el modelo integral para la gestión de proveedores.
- Se aprueba por el Conocer, el estándar de competencia "Asesoría para la organización vecinal en zonas habitacionales".

2011

Azotea Verde

- En junio del 2011, se inauguró la Azotea Verde del Edificio sede del Instituto, como parte de su política institucional en materia de sustentabilidad, con lo que contribuye a la recuperación de áreas verdes en zonas urbanas.
- Por la reconversión de esta superficie total de 5 mil 200 metros cuadrados a características verdes, sumado a una política de ahorro de energía, agua, manejo de residuos sólidos, responsabilidad social e impacto ambiental, el Infonavit obtuvo la certificación como Edificio Sustentable con Grado de Excelencia por la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal.

- La Azotea Verde cuenta con 2 mil 500 metros cuadrados de vegetación, huerto, pista de jogging, zonas de estar, andadores, entre otros atributos. Además, fue diseñada con tecnología sustentable de la mejor calidad con iluminación a partir de celdas solares y riego a través de un sistema de captación de agua pluvial, materializando con ellos la congruencia del Instituto con la sustentabilidad; toda el área cuenta con servicio de internet inalámbrico.
- La azotea permitirá disminuir entre un 10 y 15% la temperatura del edificio, dando como resultado un ahorro en el consumo de aire acondicionado y como consecuencia un menor consumo de energía.

Renueva tu Hogar

- El 16 de mayo del 2011, se lanzó a nivel nacional el producto de crédito "Renueva tu Hogar" para que los derechohabientes realicen mejoras menores a sus viviendas, como cambiar pisos, muebles de baño, cocina, pintar, o impermeabilizar, entre otras acciones.
- Se trata de un préstamo en pesos que otorga una entidad financiera donde la garantía es el saldo de la subcuenta de vivienda del trabajador y sin que éste deba hipotecar el inmueble donde se realizará la mejora. Los montos de crédito de "Renueva tu Hogar" oscilan entre 4 mil y 43 mil pesos, dependiendo del salario del trabajador, y del plazo para liquidarlo que puede ser de 12, 18, 24 ó 30 meses, con pagos fijos y utilizando las aportaciones que realizan los patrones para acelerar el pago del financiamiento.
- Los recursos están disponibles para el trabajador a través de una tarjeta de prepago, la cual se puede utilizar en todos los comercios que cuenten con terminal punto de venta y que estén dedicados a la venta de materiales para la construcción, remodelación o mejoras a la vivienda. No podrá utilizarse en tiendas departamentales o de autoservicio. Además, el derechohabiente podrá disponer en efectivo hasta 20% del monto de crédito para el pago de mano de obra, a través de cajeros automáticos.

- Todos los trabajadores que reúnan los 116 puntos podrán obtener este crédito, independientemente de que hayan solicitado con anterioridad un préstamo del Infonavit, siempre que éste se haya liquidado en su totalidad y que se haya vuelto a generar ahorro en la subcuenta de vivienda.
- Además, la condición de derecho a crédito del Instituto no se pierde, por lo que al liquidar el préstamo “Renueva tu Hogar”, los derechohabientes podrán renovar o solicitar cualquier otro financiamiento por parte del Infonavit, de acuerdo con las reglas aplicables.
- De una meta inicial de 30 mil préstamos, se otorgaron al cierre del año pasado 53 mil 292 financiamientos.

Saber para decidir

- El Instituto inició la impartición del taller de orientación “Saber para decidir”, con el propósito de brindarle al derechohabiente información útil para tomar una mejor decisión respecto de su ahorro y crédito.
- En 2011, la acreditación de este taller de orientación se estableció como requisito para el ejercicio de créditos para adquisición de vivienda nueva, usada, remodelación, construcción y pago de pasivos.
- “Saber para decidir” es un taller gratuito que se imparte presencialmente en 160 planteles del Conalep en todo el país y en línea, vía el sitio de internet del Instituto (www.infonavit.org.mx).

Ley Infonavit

- Durante el mes de diciembre, el Congreso de la Unión aprobó las reformas a la ley del Infonavit, para beneficiar a los trabajadores jubilados, quienes recuperarán el ahorro acumulado en la subcuenta de vivienda 97, y a trabajadores en activo, porque podrán acceder a un crédito en pesos a tasa nominal o a un segundo préstamo.

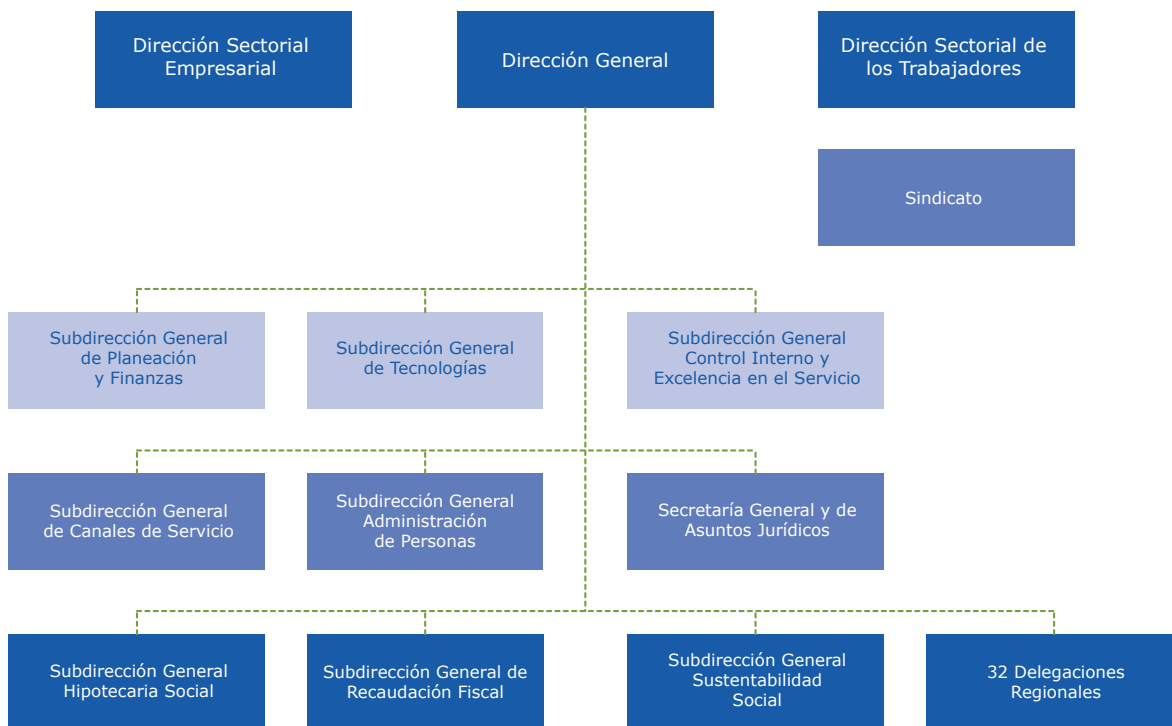
Infonavit supera los 500 mil créditos durante 2011

- En 2011, y por primera vez en su historia, el Infonavit superó los 500 mil préstamos.
- Al 31 de diciembre se habían otorgado 501 mil 292 créditos, un crecimiento del 5.5% con respecto a lo realizado un año antes. Con este resultado, se superó en 4.4% la meta base de 480 mil préstamos aprobada para el ejercicio por la Asamblea General del Instituto.
- En 2011, la inversión asociada a la actividad crediticia del Infonavit fue del orden de 156 mil 253 millones de pesos, considerando la participación del sector financiero privado en el otorgamiento de crédito a derechohabientes del Instituto.
- El Instituto reportó durante el año pasado ingresos récord por recaudación fiscal y se revirtió el crecimiento de la cartera vencida.
- Los ingresos superaron 123 mil millones de pesos, 13% por encima de lo registrado en 2010. El índice de morosidad se ubicó en 5.15%, resultado de la política de Cobranza Social y la aplicación de la Garantía Infonavit.

2011-2012

- Se propone un Infonavit que continúe sus tareas como hipotecaria social y con su doble mandato; además, ser un motor de desarrollo social en el ámbito de su competencia a fin de promover iniciativas relacionadas con el bienestar social mediante el ejercicio de su potencial de influencia en diversas áreas, grupos y redes.
- A partir del planteamiento de una nueva estrategia, los esfuerzos futuros estarán encaminados hacia una transformación que partirá de un modelo de gobierno basado en alianzas que maximizará el desarrollo social, que impulsará el estilo de vida denominado “Vivir Infonavit” y que posibilitará al Instituto la generación de valor patrimonial y calidad de vida para los derechohabientes.

Estructura operativa



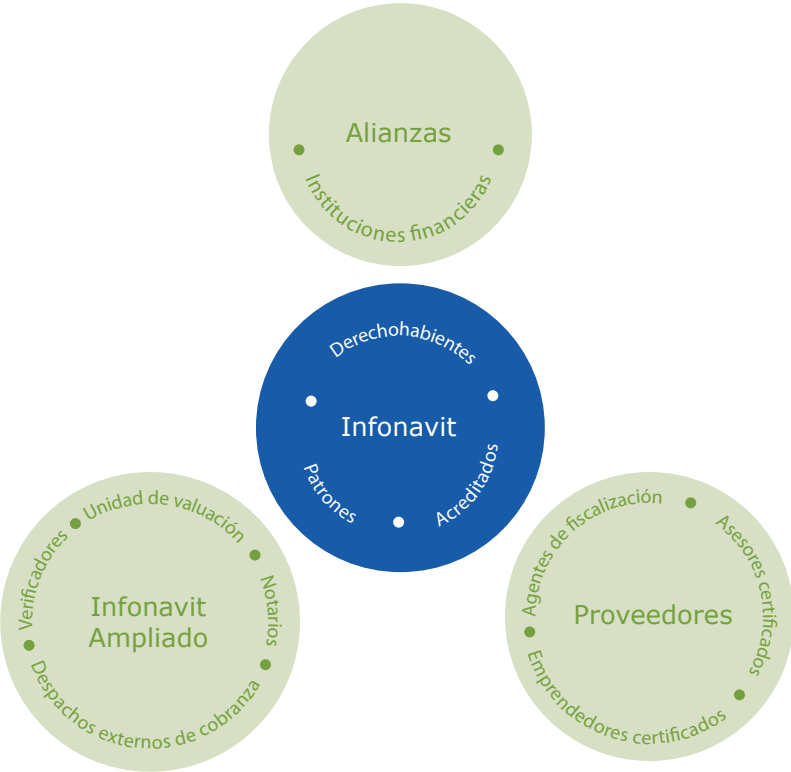
En diciembre del 2010, la H. Asamblea General dio a conocer la creación de la Subdirección General de Canales de Servicio. A partir de enero del 2011, Vicente Rodríguez Woog, quien fungió como Coordinador de Educación y Enlace con Comisiones Consultivas Regionales hasta diciembre de 2010, asumió la titularidad de dicha subdirección.

Infonavit Ampliado

Debido al impacto que generan nuestras actividades, nos hemos dado a la tarea de identificar a los principales aliados estratégicos que nos apoyan en el cumplimiento de nuestro ordenamiento legal. Dichos aliados estratégicos o grupos de interés son:

- **Agentes de fiscalización.** Su función es distribuir, controlar y supervisar los requerimientos derivados de las omisiones en las aportaciones y/o amortizaciones de empresas -patrones- además de participar en el procedimiento administrativo de ejecución y en la práctica de auditorías a empresas, tareas que se realizan a través de notificadores, ejecutores, interventores y auditores.
- **Asesores certificados.** Ayudan a los derechohabientes a encontrar la mejor opción de crédito y vivienda, y los orientan para elegir de entre las diversas alternativas de solución, la que les permita manejar adecuadamente su situación crediticia.
- **Despachos externos de cobranza.** Apoyan para agilizar la recuperación de cartera. Con esta acción se obtienen mayores ingresos para otorgar más créditos.
- **Instituciones financieras.** Otorgan crédito preferencial a derechohabientes del Instituto a través del programa Apoyo Infonavit. Asimismo, invitan a ahorrar para que consigan su Crédito Seguro, y a recibir pagos para el Infonavit, entre otras actividades.
- **Notarios.** Su función es asegurar el patrimonio de los trabajadores a través de la elaboración de escrituras y su inscripción ante el Registro Público de la Propiedad (RPP).
- **Unidades de valuación.** En el marco de la ley de transparencia y de fomento a la competencia del crédito garantizado, estas unidades elaboran los avalúos para estimar el valor comercial de las viviendas que deseen adquirir los derechohabientes del Infonavit.
- **Verificadores.** Supervisan el cumplimiento de las especificaciones y calidad de las viviendas ofrecidas a los trabajadores por los oferentes. Los verificadores son contratados para realizar trabajo documental y de campo en el desarrollo de las obras.
- **Emprendedores certificados.** Guían al derechohabiente en el proceso de otorgamiento de crédito para remodelaciones, mejoras o ampliaciones a su vivienda.

Grupos de interés



Cumplimiento de la ley

El Infonavit fue creado por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 1972, con la naturaleza jurídica de ser un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, realiza preponderantemente dos actividades: 1) administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda para establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores -derechohabientes- obtener crédito barato y suficiente para adquirir en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, según lo previsto en el artículo 123, apartado A, fracción XII, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se consagra la obligación de los patrones de proveerlas mediante las aportaciones del 5% que hagan a un Fondo Nacional de la Vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus trabajadores, y 2) establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos, crédito accesible y suficiente para que adquieran en propiedad dichas habitaciones.

Es así que el Infonavit tiene la obligación constitucional y legal de otorgar crédito a sus derechohabientes, siempre que éstos cumplan con los requisitos plasmados en la propia ley y en la normatividad aplicable; sin embargo,

no es obligación de los derechohabientes solicitar un crédito al Infonavit, puesto que no es la única alternativa que tienen.

Las personas que tienen el propósito de adquirir o construir una vivienda, encontrarán en el mercado diversas alternativas de crédito. Una de ellas es el propio Infonavit o bien instancias privadas como son los bancos o las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles), o de Objeto Múltiple (Sofomes).

Lo anterior evita que el Infonavit pueda ser considerado monopolio, toda vez que el Instituto no realiza sus actividades para especular, sino para dar cumplimiento a la obligación de las empresas -patrones. Además, existe una serie de oferentes de créditos hipotecarios, por lo que el Infonavit no tiene influencia ni control sobre el precio de las viviendas ni de la tasa de interés que cobran los bancos, Sofoles o Sofomes.

Modificaciones a la ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Durante el mes de noviembre del 2011, el Congreso de la Unión aprobó modificaciones a la ley del Infonavit.

Los cambios aprobados fueron los siguientes:

1. Artículo 8º Transitorio de la reforma a la ley del Infonavit de 1997, para establecer que los trabajadores que se pensionen en los términos previstos en la ley del Seguro Social de 1973, recibirán en una sola exhibición el saldo acumulado en su Subcuenta de Vivienda 97.

Para aquellos trabajadores que ya se pensionaron y aquellos que lo hagan antes de la entrada en vigor de esta reforma, el procedimiento de devolución será el siguiente:

- a) Quienes demandaron la devolución de los recursos y obtuvieron una resolución favorable, pero aún no han recibido sus recursos, y aquellos cuyo juicio aún se encuentre en trámite y se desistan del mismo, recibirán su ahorro en una sola exhibición,
- b) Quienes demandaron y obtuvieron una resolución negativa y aquellos que no han solicitado

dicha devolución, recibirán sus recursos en un plazo máximo de 18 meses, conforme a los procedimientos que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y que deberá expedir en un plazo máximo de 180 días naturales contados a partir de la entrada en vigor de la reforma.

2. Los trabajadores podrán solicitar créditos en pesos o en veces salario mínimo, garantizando que las condiciones financieras no sean más altas que las actuales,
3. Los trabajadores podrán solicitar un segundo crédito, en coparticipación con alguna entidad financiera, una vez liquidado el primero. El trabajador podrá disponer de los recursos acumulados en la Subcuenta de Vivienda, y su capacidad crediticia estará determinada por la proyección de aportaciones subsecuentes,
4. Se dota al Infonavit de un régimen de inversión que le permitirá invertir recursos excedentes en los valores que determine el Consejo de Administración.

Principales productos y servicios

Todos los productos y servicios prestados por el Infonavit están encaminados a potenciar las opciones de crédito y ahorro que pueda tener un trabajador de acuerdo a su poder adquisitivo, y a fin de privilegiar la base de la pirámide económica sin poner en riesgo la viabilidad financiera de la propia institución.

Productos Infonavit

- Productos Cofinavit
- Productos Apoyo Infonavit
- Productos y servicios de Hipotecaria Social
- Productos y servicios para acreditados cumplidos
- Productos y servicios de recaudación fiscal

Crédito Infonavit

Es la cantidad que otorga el Infonavit como crédito y que se suma al saldo de la Subcuenta de Vivienda para que el derechohabiente cuente con un mayor monto.

Líneas de crédito Infonavit:

- **Línea dos.** Créditos para la adquisición de vivienda
- **Línea tres.** Créditos para la construcción de vivienda en terreno propio
- **Línea cuatro.** Créditos para la reparación, ampliación o mejoras de vivienda en terreno propio
- **Línea cinco.** Créditos otorgados para el pago de pasivos contraídos por el acreditado en cualquiera de los conceptos anteriores

InfonavitTotal

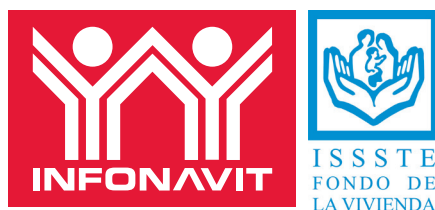
El Instituto brinda dos variantes de crédito más: Infonavit Total e Infonavit Total AG, para aprovechar la máxima capacidad crediticia, mediante la integración del crédito del Infonavit, el saldo de la Subcuenta de Vivienda y el crédito de una entidad financiera.

La principal variante entre uno y otro estriba en que en el segundo de ellos (Infonavit Total AG) no hay límite en el valor de la vivienda a comprar y el remanente de la Subcuenta de Vivienda, se utilizará para el pago del crédito, lo que garantiza hasta cinco anualidades para reducir la deuda sin penalización.

Crédito Infonavit



Es la posibilidad para adquirir una vivienda con los recursos de un crédito que puede otorgar el Infonavit, más el ahorro en el saldo de la Subcuenta de la Vivienda, más los recursos del subsidio federal al que los trabajadores tienen derecho.



Cantidad que otorga el Infonavit como crédito, más el saldo en la Subcuenta de Vivienda, que se suma al crédito Fovissste del cónyuge para adquirir una vivienda de mayor valor.



Programa que otorga un monto adicional de crédito para que los trabajadores adquieran viviendas con ecotecnologías que ayudan a disminuir su gasto familiar por consumo de agua, luz y gas, al mismo tiempo que se reduce la emisión de CO₂ que contaminan el ambiente. El Infonavit reconoce que dicho ahorro le dará al acreditado la posibilidad de una mayor capacidad de pago.

Subsidio para Calentadores Solares



Es un apoyo económico que otorga el gobierno alemán para subsidiar una parte del costo del calentador solar en la vivienda que se adquiera con crédito **Hipoteca Verde**, con el objetivo de incentivar el uso de esta tecnología.

Productos Cofinavit

Cofinavit

Crédito otorgado por el Infonavit, junto con un banco o Sofol.

Cofinavit Ingresos Adicionales

Este es un crédito otorgado por el Infonavit, junto con un banco o Sofol, para trabajadores con un salario de hasta \$7,092.26 (3.9 VSM¹) y que reciban ingresos adicionales.

¹ Veces Salario Mínimo.

Cofinavit AG Anualidades Garantizadas

Opción de crédito para quienes ganan más de \$20,003.81 pesos mensuales.

Productos Apoyo Infonavit

Di...
iQuiero
mi
Apoyo
Infonavit!

Crédito otorgado por un banco o Sofol, y que usa las aportaciones subsecuentes para amortizar su crédito. El saldo de la Subcuenta de Vivienda queda como garantía de pago, en caso de pérdida de empleo.

Adhesión Apoyo **Infonavit**

Con Adhesión Apoyo Infonavit se reduce el plazo del crédito hipotecario y se pagan menos intereses. Es un crédito otorgado por un banco o Sofol, y que usa las aportaciones subsecuentes del trabajador para amortizarlo.

Programa de ahorro

Crédito **Seguro**

Es un programa de ahorro con entidades financieras participantes, que ofrecen la posibilidad de alcanzar la puntuación mínima establecida para obtener un crédito.

Producto no hipotecario



Una opción de financiamiento que el Infonavit pone al alcance de los trabajadores, para que realicen mejoras en su vivienda: pintarla, impermeabilizarla, cambiar los muebles de la cocina o baño, o cualquier mejora que necesite.

Productos y servicios de Hipotecaria Social



Consiste en un paquete de beneficios, apoyos y soluciones para el pago de los créditos de acuerdo a la situación particular de cada acreditado.

La Garantía Infonavit es de aplicación inmediata y está diseñada para todos los trabajadores que tengan un crédito vigente con el Infonavit, siempre y cuando el crédito no se encuentre en fase de demanda.

Además, si el acreditado pertenece a una organización vecinal en su desarrollo habitacional, podrá obtener descuentos en la compra de materiales para el mantenimiento de su vivienda.

Las garantías que se tienen contempladas aplican para:

- Pérdida de empleo
- Variación en el ingreso familiar
- Incapacidad o fallecimiento
- Afectación de vivienda
- Defensoría del acreditado.

Productos y servicios para acreditados cumplidos



Club "Recompensas Mi Infonavit"

Es el programa con el que el Infonavit reconoce a los acreditados cumplidos y les brinda beneficios que van desde regalos, abono de mensualidades y apoyos para mantenimientos en su comunidad, hasta la condonación del saldo.

http://portal.infonavit.org.mx/trabajador/MisRecompensas/ms_bienvenida.html?rec=liquidacion

Descuentos por liquidación anticipada

Porcentaje de descuento de acuerdo a las condiciones del crédito al momento de la liquidación anticipada, tales como saldo, tasa de interés, tiempo que falte para terminar de pagar y fecha de otorgamiento del crédito.

Los esquemas de descuento que se ofrecen son:

- 30% de descuento, si la fecha de otorgamiento del crédito es anterior a agosto de 1995, y no tiene una reestructura vigente, o si el saldo del crédito es de hasta treinta mil pesos.
- De un 5 a un 30% de descuento para acreditados que tengan relación laboral y cuya fecha de otorgamiento sea anterior al año 2008. El porcentaje se calculará en función del saldo, la tasa y el tiempo que falta para liquidar el saldo.

- 10% de descuento si la fecha de otorgamiento del crédito es de 10 años o más; que todos los pagos estén realizados en tiempo y forma, y que no se hayan ejercido otros beneficios como la prórroga o reestructura.
- Del 5 al 10% de descuento si la fecha de otorgamiento del crédito es mayor a dos años. El porcentaje de descuento se calculará en función de las condiciones del crédito: saldo, tasa de interés, monto de la mensualidad y tiempo que falte para terminar de pagar.

Nunca es tarde para estudiar

El Infonavit realizó una alianza con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), para que los acreditados y sus familiares directos -padres, hijos, hermanos, cónyuge- cursen la primaria o secundaria y obtengan, además de su certificado y los beneficios propios del conocimiento adquirido, la posibilidad, como acreditado, de alcanzar un descuento de hasta dos mensualidades en su crédito.

Adelanto de pagos

Esta recompensa tiene como objetivo otorgar un incentivo a los acreditados que adelanten pagos al capital de su crédito, y está orientado a acreditados que perciban o percibieran en su última relación laboral, un salario diario igual o menor, equivalente a cuatro veces salarios mínimos diarios vigentes en el DF, (en 2012 equivale a \$249.32 diarios), y que se encuentren al corriente en el pago de su crédito con el Infonavit.

Concursos y regalos

El Infonavit realiza concursos para los acreditados que no tienen relación laboral pero que están al corriente en

sus pagos, con lo que pueden ganar mensualidades que se abonarán al capital del crédito o, los acreditados que tengan relación laboral y estén al corriente en sus pagos, podrán enviar su historia en la que cuenten el esfuerzo que les ha representado pagar su crédito y mantenerse al corriente, y tendrán la posibilidad de ganar desde una computadora más Internet por un año o un paquete con productos de ecotécnica, hasta la condonación de su saldo. De esta forma el Infonavit apoya a los acreditados y sus familias, al brindarles la posibilidad de instalar accesorios que les permitirán obtener un ahorro en agua, luz y gas, y acceso al mundo de la tecnología.

Para el concurso de mensualidades y saldos los acreditados participan con el número de boletos electrónicos que hayan acumulado, de acuerdo a la cantidad de sus últimos pagos realizados de manera consecutiva en tiempo y forma a la fecha de corte de cada uno de los concursos. Además, el acreditado obtendrá 6 boletos adicionales por cada 12 pagos consecutivos que tenga en su crédito en tiempo y forma, con lo que se incrementan las posibilidades de ganar.

Desarrollo comunitario y recuperación del entorno

Esta recompensa busca premiar a las organizaciones vecinales en las que participen un mínimo de treinta personas con un crédito vigente del Infonavit, y que hayan logrado integrar su comunidad y cuidar su patrimonio a través del mantenimiento de sus viviendas y áreas comunes.

Para participar deberán enviar la historia del proyecto de mantenimiento que desean realizar, mantenerse al corriente en el pago de su crédito y que su último salario integrado diario sea igual o menor a 7 VSM vigente en el Distrito Federal. Los acreditados que integren la

organización vecinal, deberán radicar en el domicilio de la vivienda que se adquirió mediante el crédito Infonavit.

Estabilidad laboral

Esta recompensa está dirigida a los acreditados del estado de Nuevo León que tengan entre 4 y 24 meses sin relación laboral. Una vez que entren a trabajar de nuevo con una empresa que aporte al Infonavit y se mantengan al corriente en el pago de su crédito, se premia su estabilidad laboral durante seis bimestres, siempre y cuando permanezca durante un año con la misma empresa-patrón. El importe del beneficio se abonará al capital del crédito para disminuir el saldo.

Impulso al empleo

El Infonavit también busca impulsar la contratación de los acreditados, a través del fortalecimiento de sus conocimientos técnicos y aptitudes para encontrar, crear, conservar y enriquecer un trabajo en un mercado laboral en continuo cambio. Esta recompensa intenta, por medio de la capacitación, que el acreditado obtenga una satisfacción personal, económica, social y profesional.

La recompensa consiste en apoyar al acreditado con la mayor parte del costo de inversión en cursos impartidos por las instituciones participantes.

Casa más computadora

Una estrategia más para motivar la mejora de los acreditados a través de la tecnología y acceso a la información, es mediante el financiamiento para la compra de una computadora desde la adjudicación del crédito Infonavit, y si el acreditado se mantiene al corriente en sus pagos durante un año, el Instituto le condona casi el valor total del equipo.

Productos y servicios de Recaudación Fiscal

Infonavit para todos

Afiliación directa de trabajadores domésticos

Durante el 2011 el Infonavit logró consolidar el proceso de afiliación unitaria de trabajadores domésticos con la ayuda de una plataforma disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, en el portal de Internet del Infonavit, para que cualquier persona en calidad de contratante -patrón- se registre y afilie a sus trabajadores domésticos.

El proceso de pago es sencillo y seguro: mediante el cargo recurrente a una tarjeta de crédito o débito, el empleador -patrón- podrá realizar las aportaciones mínimas requeridas para cada uno de sus trabajadores. Para esto, el Instituto desarrolló un innovador proceso para administrar, de forma integral, la Subcuenta de

Vivienda de todos los trabajadores domésticos, y que de manera transparente, tengan acceso a su información y precalificación para saber cuándo podrán ejercer su crédito, todo esto desde el portal de Internet del Infonavit.

En mayo del 2011 se firmó un convenio con la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), para que los trabajadores domésticos que se registren en el programa **Infonavit para todos**, y que no cuenten con esquemas de seguridad social en materia de salud, puedan afiliarse junto con sus dependientes económicos y de forma gratuita, al Seguro Popular.



Afiliación directa de instituciones de la administración pública, estatal y municipal

Del primer al sexto bimestre del 2011 se recaudaron más de 452 millones de pesos, correspondientes a las aportaciones y amortizaciones de 62 mil 271 trabajadores registrados al final del año; de estos, el 12% cuenta con un crédito de vivienda vigente. Derivado de las nuevas incorporaciones y de las estrategias realizadas para la depuración y actualización de movimientos de afiliación de los trabajadores, se tuvo un incremento del 22% en la facturación del sexto bimestre del 2011, con respecto al primer bimestre del mismo año.

Operativamente se integraron mejoras a la plataforma de afiliación universal, lo que permitirá a este segmento de patrones y usuarios reportar en el Infonavit a sus nuevos trabajadores, los cambios de sus salarios y en su caso, las bajas: todo esto de manera ágil y oportuna a través de una herramienta en línea. También podrán obtener la factura antes del corte del bimestre para poder corregir o complementar datos, obtener su factura definitiva y archivos correspondientes para realizar el pago en las entidades receptoras.

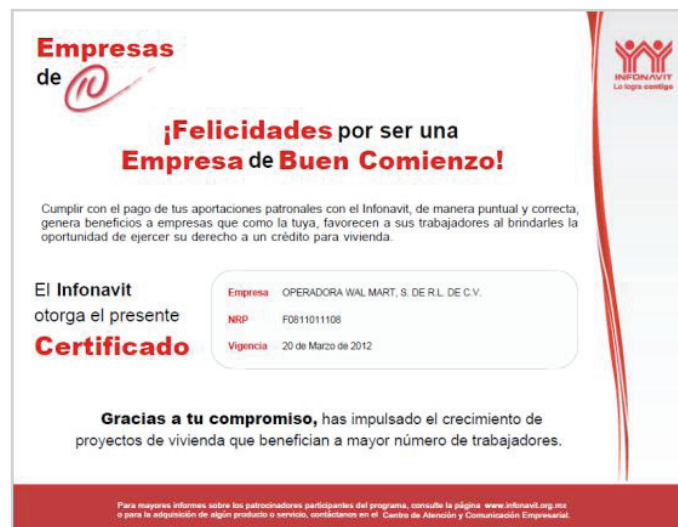
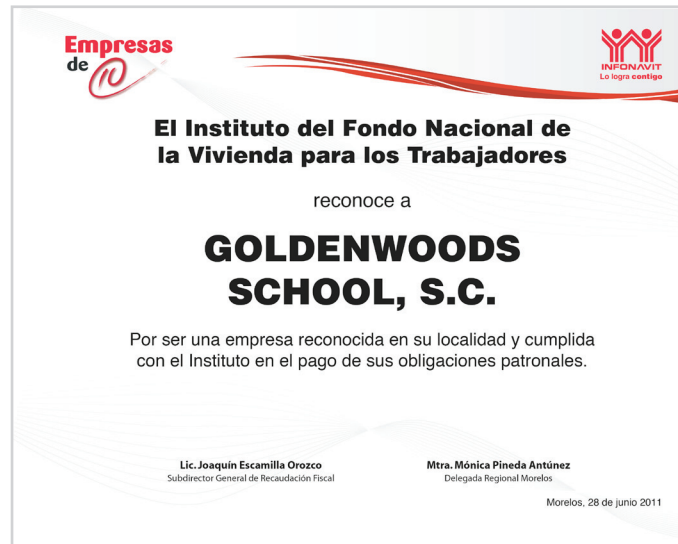
Empresas de 10

Como parte de la estrategia de recaudación para lograr incentivar y fomentar la cultura de pago oportuno y completo, durante el 2011 la Subdirección General de Recaudación Fiscal incrementó el número de empresas de 10, bajo una modificación importante en los criterios que determinaban la calificación de una empresa para ser integrante del programa y obtener los beneficios; esto permitió incrementar en 65% el número de **Empresas de 10**, con respecto al año anterior. Al cierre del año el programa cuenta con 304 mil 163 empresas.

Las modificaciones a los criterios han permitido que las **Empresas de 10** se dividan en dos importantes segmentos:

- **Empresas de 10.** Aquellas que en los últimos diez bimestres realizaron su pago completo de manera oportuna y
- **Empresas de buen comienzo.** En este nuevo segmento se encuentran las empresas de nueva creación que llevan entre 6 y 9 bimestres afiliados al Instituto, y que han cumplido con sus pagos de manera oportuna y completa.

Tipo de empresa	Empresas de diez	Empresas de buen comienzo
Chica (1-50 trabajadores)	263,650	16,524
Mediana (51-250 trabajadores)	17,217	691
Grande (251 trabajadores en adelante)	5,878	203
Total	286,745	17,418



En el 2011 continuaron vigentes los convenios con los patrocinadores del programa, lo que permitió a las **Empresas de 10** contar con productos atractivos y descuentos exclusivos. Uno de los objetivos para el 2012 es incrementar los beneficios de alto valor para este grupo de empresas.

Patrocinador	Producto	Descuento
Buró de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Calificación positiva por el cumplimiento de pago ante el Infonavit, reflejada en el Reporte de crédito especial. 	
Bancomer	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta MicroNegocios. Líneas de 20 a 300 mil pesos. Tarjeta de Negocios. Líneas de 300 mil a 3.5 millones de pesos. Créditos Simples para Equipamiento o Capital de Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Bonificación de 0.5% sobre cuota de apertura. Descuento de 0.5% en la tasa aplicable.
AMCP	<ul style="list-style-type: none"> Inscripción como asociado. Cursos, diplomados, seminarios y talleres. Anuncios y publirreportajes en la Revista Excelencia Profesional. Seminario de certificación. 	<ul style="list-style-type: none"> 30% 30% 20% 30%
Grupo Fidalex	<ul style="list-style-type: none"> Línea de directorios empresariales OPESA. En la contratación de espacios publicitarios dentro de la línea de directorios empresariales de línea OPESA. Línea exposiciones profesionales que reúnen a más de 7,000 asistentes profesionales cada evento. En la contratación de espacios dentro de la línea exposiciones profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> 10% de descuento a empresas medianas y grandes. 15% de descuento a empresas pequeñas. 10% de descuento a empresas grandes. 15% de descuento para empresas PYMES.
Grupo Danmich	<ul style="list-style-type: none"> La Liga Corporativa Fútbol 7 es la primera liga de fútbol, en el área metropolitana exclusivamente dedicada a empresas, que integra el fútbol como estrategia de capital humano y de mercadotecnia. 	<ul style="list-style-type: none"> 10% de descuento para las empresas medianas y grandes en el costo de inscripción. 15% de descuento para las empresas pequeñas en el costo de inscripción.
CCPM	<ul style="list-style-type: none"> Afiliación. Cursos y eventos técnicos. Diplomados. 	<ul style="list-style-type: none"> 15% en el precio de la cuota anual vigente. 10% sobre el precio de socio a los empleados de "Empresas de Diez con el Infonavit". 5% sobre la categoría que corresponda.
Choice Hotels México	<ul style="list-style-type: none"> Hospedaje a empresas de Buen Comienzo. Hospedaje a empresas corporativas. Hospedaje a empresas PYMES. 	<ul style="list-style-type: none"> 10% en tarifas. 20% en tarifas. 25% en tarifas.

Cabe destacar que de las 873 mil 563 empresas que aportan al Infonavit, 304 mil 163 (35%), son **Empresas de 10**.

Nuestra visión de sustentabilidad

Atributos y proyectos de Vivir Infonavit

La Visión institucional establece que la acción del Instituto, además de buscar permanentemente originar el acceso a un crédito, se orienta a generar una mejor calidad de vida.

Para medir la calidad de vida de los acreditados, el Infonavit desarrolló una serie de indicadores que permiten evaluar su incidencia en tres ámbitos: el económico o patrimonial, el ambiental y el social, específicamente en términos de calidad de vida. Este conjunto de indicadores se denomina "Balance Social Infonavit".

Valor patrimonial

La medición del impacto económico o patrimonial como resultado de las acciones del Instituto, se hace a través de la tasa de reemplazo. Ésta representa la pensión mensual que obtendría un trabajador en relación con el sueldo que tiene al momento de su retiro; para el cálculo se incorpora el valor de todos sus activos, incluyendo la vivienda y su Subcuenta de Vivienda.

La proyección de la tasa de reemplazo de los trabajadores es en tres escenarios:

- 1) Aquellos que sólo ahorran y no compran una vivienda con su crédito Infonavit
- 2) Aquellos que sí compran una vivienda y la habitan, y
- 3) Aquellos que compran una vivienda y no la habitan

Los resultados de esta proyección son claros: el peor escenario para los trabajadores, en términos patrimoniales, es adquirir una vivienda y no habitarla; por el contrario, la opción de comprar una casa y habitarla, es la mejor opción. A partir de esto, cobra importancia ofrecer herramientas e información suficiente para que los trabajadores tomen la mejor decisión respecto de su ahorro y crédito.

Actualmente la tasa de reemplazo se puede incrementar a partir de las estrategias y acciones que realiza el Infonavit. Destaca por su alto impacto, que el Instituto financie la adquisición de viviendas que sean habitadas por los acreditados y que estén bien ubicadas para reducir los gastos de transporte.

Impacto ambiental

En este importante rubro, el programa **Hipoteca Verde** continuará contribuyendo a la reducción en el consumo de agua en México.

En cuanto a consumo de energía, las ecotecnologías incluidas en la **Hipoteca Verde**, permitirán continuar con la reducción de las emisiones de CO₂.

Calidad de vida

El Infonavit mide el impacto con base en el ICVV (Índice de Vida vinculado a la Vivienda).

El ICVV, diseñado y desarrollado por el Infonavit, mide 20 atributos relacionados con la vivienda, su ubicación, entorno y comunidad.

Atributos de alta ponderación en el ICVV son aquellos que caen más en el dominio de las autoridades locales, como son el equipamiento urbano y transporte.

Resultado de lo anterior es que a partir del 2011, el Infonavit impulsa, a través del programa de **Vivienda Sustentable: Vida Integral Infonavit**, un modelo de solución de vivienda, que incluye, además de consideración por el entorno, atributos de equipamiento y ubicación que implica la participación proactiva de los gobiernos locales, desarrolladores y derechohabientes, así como la articulación de los tres ejes -vivienda,

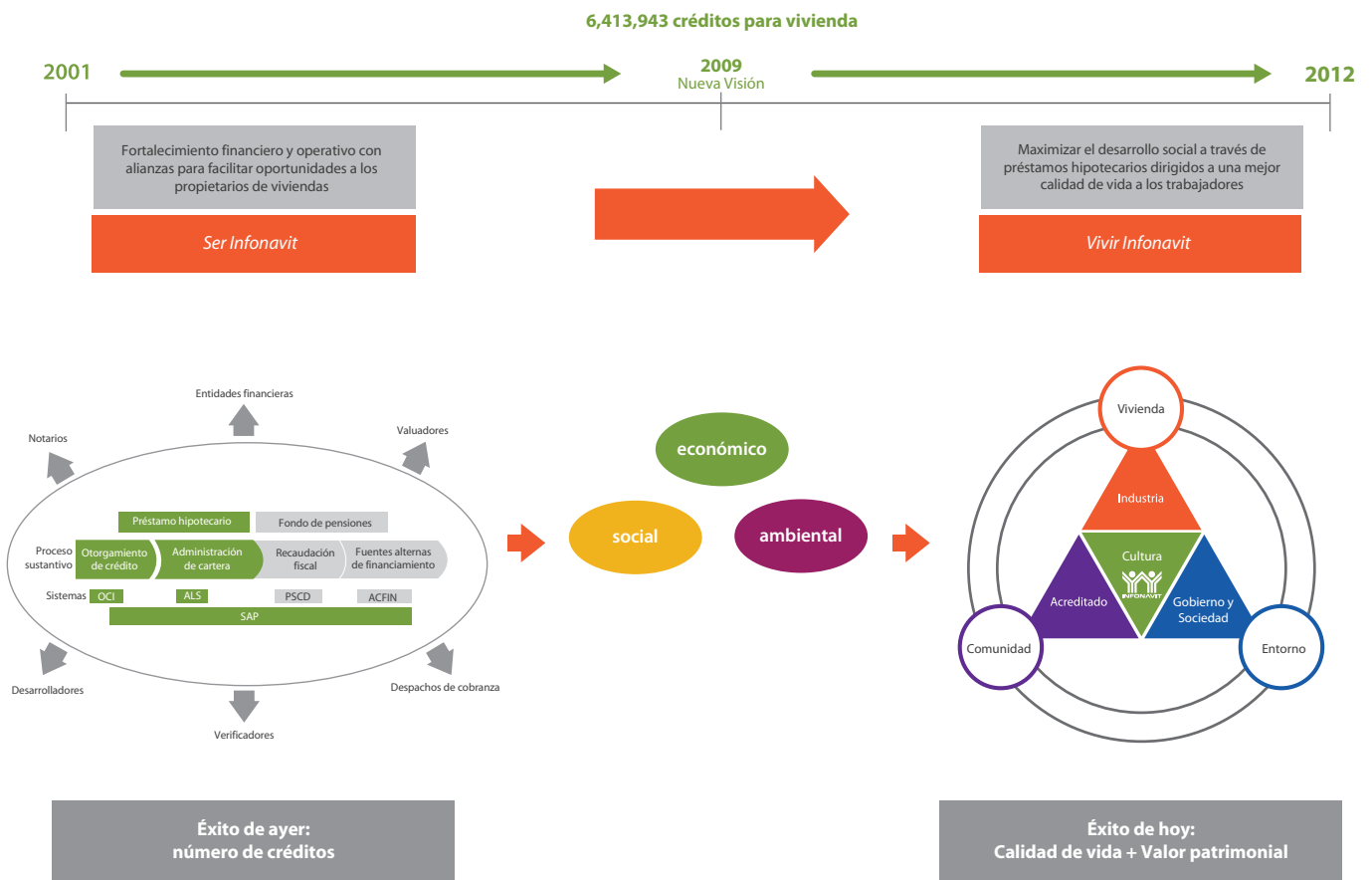
entorno y comunidad- para una solución de vivienda que proporcione calidad de vida y asegure valor patrimonial.

Así el Infonavit incentiva que las viviendas se distingan por su contribución al desarrollo de la vivienda sustentable y el desarrollo urbano sustentable. Dicha contribución se considerará con base a la Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (Ecuve), que busca medir el grado de cumplimiento de las viviendas respecto a los elementos definidos por orden de importancia, intereses y opinión de los derechohabientes, acreditados, especialistas en temas de vivienda y desarrollo urbano, y funcionarios públicos de las dependencias afines al tema. Las características que se consideran para la Ecuve, son:

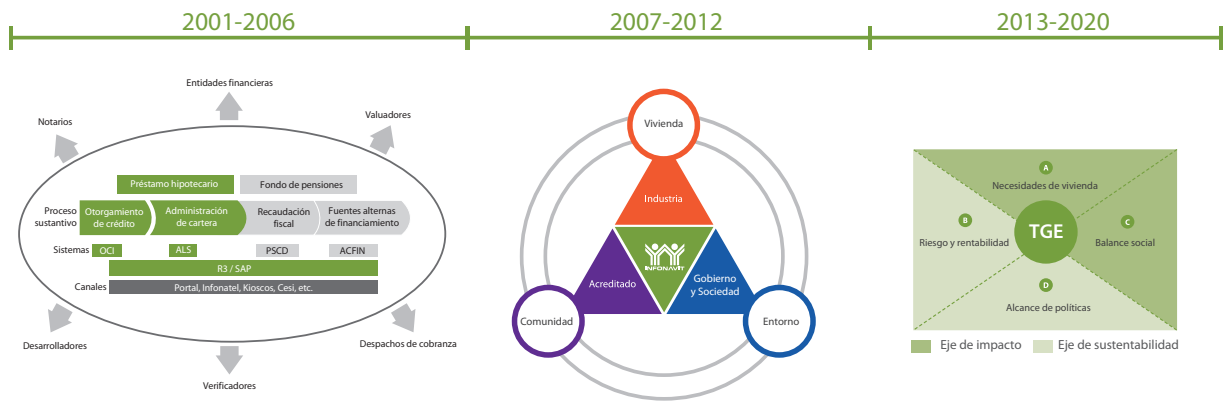
- a) Ubicación
- b) Comodidad
- c) Modernidad
- d) La responsabilidad y solidaridad de la comunidad
- e) Calificación ISA del desarrollador que construyó, y si la vivienda está edificada en un marco de planeación urbana

En el año 2011, el Programa **Vivienda Sustentable: Vida Integral Infonavit**, reportó los siguientes resultados:

Enfoque estratégico



Enfoque estratégico: Evolución de la visión Infonavit



	Hacer Infonavit	Vivir Infonavit	Líneas de estrategia Infonavit
Enfoque	<p>Eficiencia operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser capaces de otorgar una cantidad de crédito al nivel de la capacidad 	<p>Bienestar del acreditado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender las necesidades de vivienda y generar un mayor beneficio social 	<p>Comunidades vibrantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer necesidades de vivienda • Generar calidad de vida • Generar externalidades positivas a la sociedad <p>Generación de patrimonio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar beneficios económicos equitativos a afiliados
Principal métrica de éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Número de créditos 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de créditos • Calidad de vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida • Acciones de vivienda a hogares con necesidades • Valor de patrimonio de los trabajadores • Impacto en la comunidad

Estrategia de aseguramiento de calidad en la vivienda

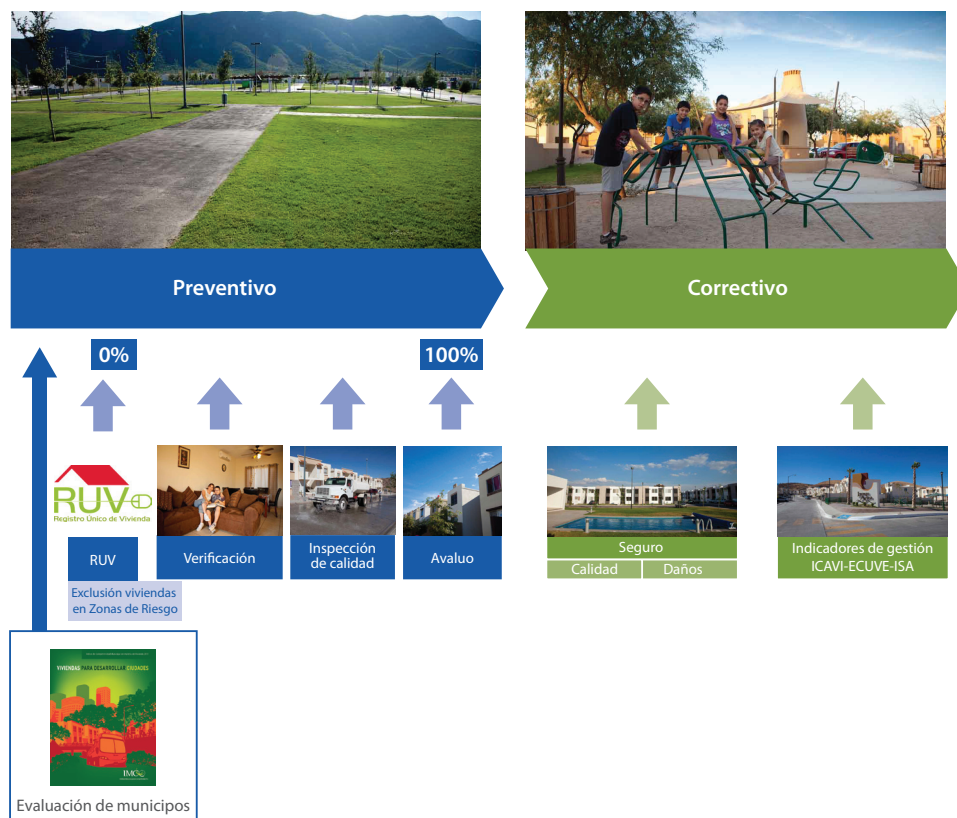
La calidad de una vivienda se mide por una serie de propiedades inherentes que le otorga la capacidad de satisfacer las necesidades del acreditado.

Para asegurar esta calidad de la vivienda, el Infonavit aplica un proceso para vigilar durante la etapa de la construcción, el cumplimiento de los proyectos autorizados por las autoridades competentes.

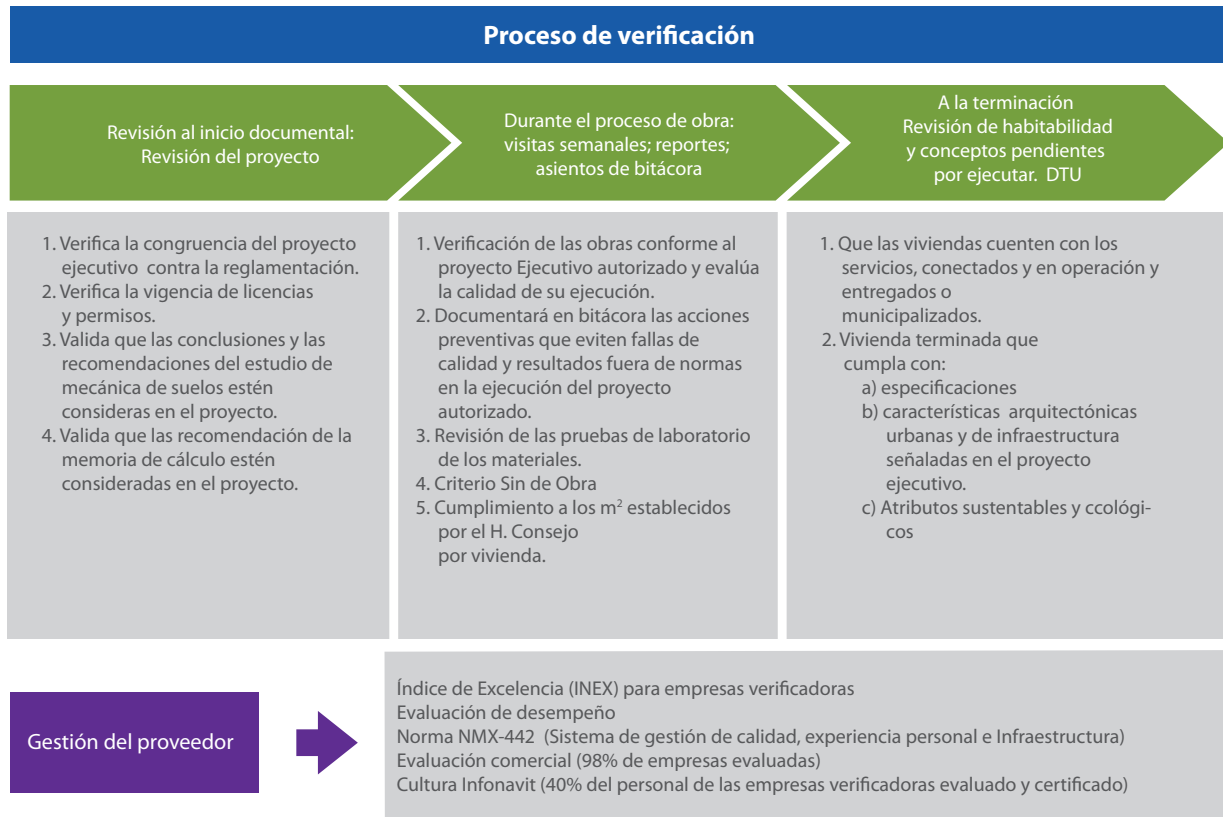
Este proceso ha tenido una serie de adecuaciones para adaptarse a los diferentes cambios en la evolución del Instituto. Actualmente este sigue siendo uno de los principales objetivos, que la vivienda adquirida a través de un crédito Infonavit cumpla con la calidad ofrecida y satisfaga las necesidades y expectativas del derechohabiente y del Instituto.

La estrategia de aseguramiento de calidad en la vivienda se realiza de forma preventiva y correctiva, tal y como se aprecia en los siguientes esquemas:

Estrategia de aseguramiento de calidad



Aseguramiento de la calidad de las viviendas



Asimismo, el Infonavit estableció la posibilidad para que el desarrollador ofrezca un seguro voluntario que cubra daños por vicios ocultos, bajo la siguiente cobertura:

- Sobre instalaciones eléctricas, hidrosanitarias, gas e impermeabilización, con una cobertura mínima de dos años.
- Vicios que afecten la seguridad de las viviendas -cimentación y estructura- con una cobertura mínima de diez años.

Trabajar con los mejores

Mecanismos para la evaluación de empresas verificadoras (INEX)

El INEX es la expresión numérica que representa el grado de excelencia que la empresa verificadora logra en términos de cumplimiento en eficiencia operativa y calidad en el servicio dentro de su mercado regional de competencia, y tiene como objetivos:

- Monitoreo y medición continua del servicio que ofrecen los proveedores del Infonavit Ampliado.
- Generar competencia sana entre los prestadores del servicio.
- Transparencia en el proceso de evaluación y asignación de trabajo.
- Excelencia en el servicio.
- Estandarización de la operación.



Resultados 2011	
Empresas verificadoras	325
Personas capacitadas para realizar verificaciones	350
Verificaciones realizadas	8,377

Eje vivienda

El Infonavit asume su responsabilidad natural de otorgar crédito a los derechohabientes para que adquieran mejores viviendas en barrios y ciudades que sean más amables con el entorno, con quienes allí habiten, y la generación de acciones que fomenten la sustentabilidad, la preservación y el mejoramiento de la vivienda en sí, en tres ámbitos interrelacionados -ambiental, económico y social- cuyo éxito individual dependerá necesariamente, del fortalecimiento mutuo y de no afectar a los otros.

Infonavit en materia de vivienda sustentable

El tema de la vivienda se aborda desde dos escalas relacionadas y complementarias: la vivienda en sí misma y la de su inserción en el medio urbano.

El ámbito de acción de la primera abarca temas como la mejora en la calidad de las viviendas en:

1. Habitabilidad y tamaño mediante el análisis de las viviendas a fin de plantear alternativas de solución en diseño y flexibilidad de crecimiento.
2. Comodidad y respeto ambiental al incentivar el diseño bioclimático e incorporación de ecotecnologías que hagan más eficiente el uso de recursos como agua y energía, y que generen

ahorros en el gasto familiar de los acreditados a fin de motivar una cultura de respeto ambiental.

3. Dotar a cada hogar de tecnologías de la información.
4. En lo urbano, promover la creación de ciudades más compactas que fomente la construcción en densidades mayores, en terrenos centralizados cercanos a las fuentes de empleo y redes de transporte público, y dotados de infraestructura y equipamiento con el aprovechamiento de la capacidad que actualmente está subutilizada.

Hipoteca Verde

Es una estrategia que impulsa el desarrollo de viviendas sustentables que ofrezcan una mejor calidad de vida a los acreditados.

El Infonavit, comprometido con la calidad de vida de sus acreditados y con el respeto al medio ambiente, generó el programa **Hipoteca Verde** que otorga un monto adicional de crédito para que los trabajadores adquieran viviendas con ecotecnologías que ayudan a disminuir su gasto por consumo de energía y agua, al mismo tiempo que reducen las emisiones de CO₂ que contaminan el ambiente; lo anterior, a fin de generar un círculo virtuoso y sustentable en el que el ahorro, la eficiencia de equipos y materiales optimicen el uso de los recursos naturales y promueva la cultura ambiental.

Círculo virtuoso de Hipoteca Verde



El Instituto otorga un monto adicional porque reconoce los ahorros que generan estas ecotecnologías, previamente certificadas por entidades expertas en la materia. Dichas entidades son aprobadas a su vez, por las autoridades regulatorias competentes. Este ahorro en el gasto familiar de los acreditados les permite incluso, una mayor capacidad de pago.

Durante el lanzamiento de la Hipoteca Verde, se otorgó un monto adicional de hasta 10VSM (Veces Salario

Mínimo), que equivale a 16 mil pesos aproximadamente. Para otorgar este monto adicional, el Infonavit estableció que la suma de las ecotecnologías instaladas por vivienda, debería generar un ahorro mínimo de 215 pesos al mes, a fin de que pudieran ser financiadas.

Este ahorro mínimo se determinó para el segmento de trabajadores de bajos ingresos con hasta 4VSM esto es entre 138 y 552 pesos mensuales. Este programa estuvo orientado del 2009 al 2010, a los trabajadores de menores ingresos representados por el 60% de los derechohabientes, por lo que era importante demostrar que, si en el segmento más desfavorecido económicamente podía haber un programa exitoso, en los otros segmentos de trabajadores con mayores salarios, no habría reserva de ningún tipo. Los resultados de esos dos años fueron excelentes ya que se beneficiaron 251 mil 726 familias. A partir del 2011 se extiende el beneficio de este programa a todos los derechohabientes del Instituto.

Para medir y evaluar los ahorros generados en el gasto familiar por el uso de estas ecotecnologías -consumos de energía y agua (kwh y m³), y mitigación de emisores de CO₂ por cada vivienda, y el grado de satisfacción de nuestros acreditados- el Infonavit contrató una empresa consultora experta que a la fecha ha realizado cuatro evaluaciones que contemplan los cuatro ciclos estacionales, y obtuvo los siguientes resultados por ahorros y satisfacción de los acreditados entrevistados:

Resumen Ahorros Estudio 2009, 2010 y 2011						
	Ahorro 2009	Ahorro 2010	Ahorro 2011	Disminución en emisiones de CO ₂ 2009 (Toneladas)	Disminución en emisiones de CO ₂ 2010 (Toneladas)	Disminución en emisiones de CO ₂ 2011 (Toneladas)
Zona Cálida	Por vivienda mes			Por vivienda año		
Viviendas A/A	\$360.00	\$354.00	\$274.00	1.21	1.2	1.04
Viviendas ventilador	----	\$178.60	\$172.00	----	0.63	0.72
Viviendas sin A/A sin ventilador	\$168.00	\$72.90	\$83.00	0.14	0.26	0.36
Zona Templada y Semifría	\$209.00	\$297.90	\$270.00	1.04	1.26	0.98
Promedio	\$217.50	\$247.50	\$221.94	0.6	0.92	0.84
PROMEDIO 2009 y 2010	\$229.00			0.789		

95% de las familias visitadas dice tener una mejora considerable en su calidad de vida, así como importantes ahorros económicos.

Destaca que en las mismas familias se está creando una conciencia ecológica y de ahorro gracias al programa Hipoteca Verde.

Expansión	2009=120 mil viviendas 2010=169,639 2011= 376,815
Evaluación ahorro	\$229 pesos promedio mensual gasto familiar Reducción de emisiones de CO ₂ =0.78 toneladas promedio al año, por vivienda Periodo de retorno: 4.1 años
Grado de satisfacción	50% Muy bueno 45% Bueno 5% Regular 0% Malo

Hipotecas Verdes Años 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012	
Concepto	Creditos Formalizados
2007	
Con Subsidio	
Sin Subsidio	593
Total	593
2008	
Con Subsidio	34
Sin Subsidio	1,097
Total	1,131
2009	
Con Subsidio	67,468
Sin Subsidio ¹	37,930
Total	105,398
2010	
Con Subsidio	81,512
Sin Subsidio ²	64,816
Total	146,328
2011	
Con Subsidio	91,475
Sin Subsidio	285,340
Total	376,815
Total Hipoteca Verde	630,265
Mercado Abierto Indiv. y Viv. Ecológica	38,693
Total Hip. Verde + Viv. Ecológica	668,958

¹ Existen además 15,382 viviendas ecológicas sin HV

² Existen además 23,311 viviendas ecológicas sin HV

Desde el 2007 y hasta el 31 de diciembre del 2011, se han otorgado **668 mil 958 créditos verdes**, que representan la misma cantidad de acreditados beneficiados, más los miembros de sus familias, que en el caso de México están formados, en su mayoría, por cuatro personas en promedio. Ahora bien, **38 mil 693 créditos** ejercidos durante el 2009 y el 2010, no fueron financiados con una **Hipoteca Verde**, porque las viviendas no contaban con todas las ecotecnologías obligadas, pero sí con focos ahorradores, todos los equipos de agua, calentadores de paso y alguna ecotecnología para conjunto como planta de tratamiento, captación de agua pluvial o alumbrado fotovoltaico, equipos que forman parte de los **créditos verdes**. El total de **créditos formalizados con Hipoteca Verde** fue de **630 mil 265**.

Es importante mencionar que por instrucción del Ejecutivo Federal, a partir del 2009, todas las viviendas nuevas que se beneficien con el Programa Federal de Subsidio "Esta es tu casa", deberán incorporar tecnologías para el uso eficiente de agua y energía.

A partir de esta instrucción se han beneficiado a 240 mil 489 trabajadores que recibieron el subsidio del Gobierno Federal y adquirieron una casa con ecotecnologías.

Ecotecnologías

Criterios de selección para ecotecnologías

- Calidad y seguridad
- Eficiencia en consumo de agua y energía
- Garantías y vida útil

Estos tres criterios se aseguran mediante los certificados de cumplimiento de las normas, en donde se especifique el grado de eficiencia que tiene cada uno de ellos. Estos certificados son emitidos por los organismos normalizadores y certificadores, autorizados por la Dirección General de Normas, instituciones gubernamentales y por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

Retorno de la inversión

Se realiza un análisis de precio-amortización por segmento salarial y zona bioclimática en la cual se implementará. Este análisis lo realiza la empresa consultora externa una vez que tenemos el grado de eficiencia y la certificación, considerando que no podemos financiar ecotecnologías que tengan un retorno de inversión superior a 5 años.

El proceso de validación es el siguiente:



El dinamismo en el desarrollo que incorpora constantemente nuevas ecotecnologías en el mercado, generaba el riesgo de no aprovechar equipos más eficientes por la falta de normas mexicanas o de las especificaciones técnicas; por esta razón y derivado de que los organismos normalizadores y certificadores en México están facultados para elaborar normas y protocolos de pruebas para evaluar los equipos, el Infonavit firmó un convenio de colaboración con la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), y con los organismos de normalización y certificación de productos (ONNCCE, ANCE, CNCP y NORMEX).

El objetivo de este convenio es:

- Asegurar la homologación de protocolos de pruebas entre los organismos certificadores para las ecotecnologías a financiar por la Hipoteca Verde.
- Establecer los términos de colaboración para transparentar el proceso de participación de los organismos en la certificación de los productos y sistemas a incorporar en los programas de CONAVI e Infonavit.

- Asegurar la elaboración ágil de protocolos, en caso de no existir la norma para la regulación de un nuevo producto, y el seguimiento de calidad a las empresas y productos.

Estrategia 2011

Obligatoriedad para todos los créditos y flexibilidad en la selección de ecotecnologías

Durante el 2009 y 2010 pudimos comprobar los ahorros generados por cada tecnología, zona bioclimática y segmento salarial, con lo que se obtuvieron las herramientas para lanzarlo de manera obligatoria en todos los créditos formalizados por el Instituto a partir del 2011. Asimismo, y a fin de concientizar más a los acreditados sobre los ahorros generados, se autorizó que cada derechohabiente pueda seleccionar las ecotecnologías a incorporar en su vivienda de acuerdo a sus necesidades de ahorro y consumo, siempre y cuando éstas cumplan con el ahorro determinado por segmento salarial.

El monto a otorgar es de acuerdo a la capacidad de pago de cada acreditado.

Ingresos	Monto mínimo de ahorro solicitado	Crédito adicional Hipoteca Verde
Menor a 6.99 VSM	\$215	Hasta \$17,468 (10 salarios mínimos)
De 7 a 10.99 VSM	\$290	Hasta \$26,202 (15 salarios mínimos)
De 11 VSM en adelante	\$400	Hasta \$43,670 (25 salarios mínimos)

Simulador

Para lograr lo anterior, se diseñó el simulador de **Hipoteca Verde** que facilita al derechohabiente elegir las ecotecnologías que le permitirán cumplir con el ahorro mensual establecido de acuerdo a su nivel de ingreso y considerando la zona bioclimática en la que se encuentra la vivienda.

En este simulador puede incorporar sus datos de ingresos, la ciudad en donde vive y el tipo de vivienda que va a adquirir -vertical o unifamiliar- y el simulador

le indica el monto máximo aproximado que se le puede otorgar de **Hipoteca Verde** con el nivel de ingresos; al mismo tiempo, el simulador despliega un catálogo de ecotecnologías para escoger, ya en paquete, aquellas que cumplen con el ahorro solicitado o bien, la lista en la que podrá seleccionar las ecotecnologías y el monto de ahorro que le genera cada una de ellas con el costo total.

El simulador está disponible en la siguiente liga del portal de Internet del Infonavit:

<http://201.134.132.145:82/simuladorHVWeb/home/simulador.jsp?entrada=TT>

Simulador de Hipoteca Verde 2011

Esta herramienta te permitirá conocer el ahorro mínimo mensual a cumplir de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante de crédito, y elegir las ecotecnologías. Para ello debes proporcionar los siguientes datos:

Tipo de oferta:	<input type="radio"/> Desarrollador de vivienda	<input type="radio"/> Derechohabiente del infonavit	Salario mensual:	<input type="text"/>
Prototipo vivienda:	--Seleccione--		Edad:	--Seleccione--
Estado:	--Seleccione--		Por favor escribe la siguiente palabra tal como se muestra:	<input type="text" value="an/cw"/>
Municipio:	--Seleccione--		Si no puedes visualizar los caracteres prueba con otra palabra:	<input type="text"/>
Zona bioclimática:	<input type="text"/>		Ahorro mínimo mensual a cumplir:	<input type="text"/>
			Monto aproximado para ecotecnologías:	<input type="text"/>

Infonavit: 9171-5050 desde la ciudad de México; 01800-008-3900 sin costo desde el interior de la república. En infonavit todos los trámites son gratuitos. © 2008 - 2011 - Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit). Banca del muerto, núm. 280, C.P. 01029, México, D.F., Tel. (55) 5322-6600 Términos y condiciones | Políticas de privacidad

Actualización permanente de ecotecnologías

En el esquema anterior sólo había un paquete de ecotecnologías autorizado que se instalaba por zona bioclimática; sin embargo, era muy complicado incorporar nuevas tecnologías debido a los trámites y solicitudes ante distintos comités y los órganos de gobierno. Con este nuevo esquema se autorizó la actualización ágil y permanente del catálogo de ecotecnologías participantes en el programa.

Distribuidores de ecotecnologías para el mercado individual de viviendas

Gracias a que a partir del 2011 todas las viviendas nuevas y usadas deben incorporar la **Hipoteca Verde**, se hizo necesario establecer el mecanismo que asegure la proveeduría de ecotecnologías para las viviendas usadas o nuevas que los derechohabientes Infonavit compren con un propietario de mercado abierto (compra-venta de vivienda individual) ya que hasta el 2010, solamente se estaba financiando con **Hipoteca Verde** la vivienda nueva construida por desarrolladores.

Antes de implementar la **Hipoteca Verde** en mercado abierto individual, se observó que no había en el mercado distribuidores que vendieran e instalaran todas y cada una de las ecotecnologías, sino que su comercialización estaba dispersa. Había distribuidores de equipos de agua, pero, por ejemplo, no vendían calentadores solares. Lo anterior derivó en un reto para resolver la proveeduría de los equipos, ya que era poco práctico que los acreditados acudieran a distintos establecimientos para adquirir las ecotecnologías y para el Infonavit era un problema controlar el pago de dichos equipos, el cumplimiento y certificación de eficiencia.

Por lo anterior, y con la finalidad de hacer un proceso más amable con el trabajador y con el propio Instituto, se impulsó el desarrollo de un nuevo mercado de distribución: proveedores que tuvieran el inventario de todas las ecotecnologías, las distribuyeran e instalaran. Esto se logró gracias a la negociación e incentivo con los proveedores, para el pronto pago por parte del Infonavit, con la garantía, seriedad y seguridad que tiene el Instituto.

A la fecha existen más de 43 contratos con proveedores que tienen capacidad de comercializar a nivel nacional, asegurando con esto la disponibilidad e instalación de equipos de calidad y eficientes para lograr los ahorros en el gasto familiar y en emisiones de CO₂.

La lista de proveedores y las ecotecnologías que ofrecen, se encuentra publicada en la página de Internet del Infonavit: www.infonavit.org.mx

Estos proveedores deben cubrir los siguientes requerimientos del Infonavit:

- Entregar, junto con la ecotecnología, una copia del documento que ampare el cumplimiento de la norma o bien, el DIT emitido por el organismo correspondiente en caso de que el equipo no cuente con una etiqueta que certifique su eficiencia.
- Instructivo con las especificaciones técnicas y de instalación de cada una de las ecotecnologías que oferte al acreditado.
- Garantía del equipo y lista de centros de servicio de atención al cliente.
- La instalación de aquellos equipos que requieran mano de obra especializada como calentadores solares o inodoros.



Convenio de colaboración con la Cooperación Técnica Alemana GIZ

El Ministerio Federal Alemán del Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza y Seguridad Nuclear (BMU), cuenta con fondos para la “Iniciativa internacional de protección del clima”. A través de la GIZ, firmó un convenio de colaboración con el Infonavit, en mayo del 2010, para el otorgamiento de un subsidio total por 2.5 millones de euros y que deberá ejercerse durante el periodo 2010-2012, a través del programa **25 mil techos solares**, con el objeto de incentivar el uso de estos calentadores de agua, disminuir aproximadamente un 20% en el costo de los equipos a los acreditados e incentivar su uso para disminuir en 1,250 toneladas la emisión de CO₂ al ambiente. Al cierre del 2011 el avance de subsidios otorgados es de 11 mil 483.

La GIZ también ha apoyado en consultorías sobre mejores prácticas y especificaciones técnicas en calentamiento de agua y fotovoltaje. Tuvo una importante participación en la elaboración de las

nuevas especificaciones técnicas para los calentadores solares de agua vigentes. Ha proporcionado además, recursos para el desarrollo de talleres de capacitación sobre la instalación de calentadores solares de agua y coordinado con el Infonavit la certificación de los instaladores de dichos equipos.

Apoyó con recursos y asesoría, un estudio sobre la eficiencia energética y de alternativas de solución en las viviendas de interés social que actualmente se construyen en México y que se ha utilizado como base para el proyecto del sistema de calificación de la vivienda en materia de eficiencia energética y solar que el Infonavit está desarrollando junto con la GIZ.

Hacia dónde vamos

Para continuar con el programa **Hipoteca Verde**, actualmente se están llevando a cabo análisis y mediciones sobre diseños constructivos y la implementación, a finales del 2012, de un **sistema de calificación de la vivienda** en materias de eficiencia energética y medioambiente.

Este sistema tomará en cuenta tres componentes:

- Consumo energético
- Consumo de agua
- Emisiones de CO₂

Para su evaluación se consideran tres parámetros:

- Arquitectura de la vivienda
- Sistemas constructivos y materiales
- Ecotecnologías incorporadas

Beneficios esperados

País

Ahorro en agua y energía, y disminución de emisiones de CO₂ a través de un sistema que estimule la competencia y permita la fijación de estándares de eficiencia energética e impacto ambiental.

Infonavit

Potenciar el programa **Hipoteca Verde**, un sistema que permita la focalización de esfuerzos e incentivos para el establecimiento de estándares de eficiencia energética e impacto ambiental.

Derechohabientes

Más y mejor información al momento de adquirir vivienda.
Ahorro económico por la disminución en el consumo y pago de luz, agua y gas.

Industria

Sistema que permita dar valor agregado a las viviendas. Premiar al desarrollador que haga el esfuerzo por mejorar el desempeño energético y de medioambiente.

Hogar digital



En marzo del 2008, en México había 31.9 millones de usuarios de computadora y 22.3 millones de usuarios de Internet; 70% estaba representado por personas con edades entre 12 y 34 años; sólo uno de cada cuatro hogares en el país contaba con equipo de cómputo. Para diciembre del 2010, alrededor de 13% de la población tenía acceso a Internet en nuestro país; actualmente la inclusión digital presenta varias desigualdades, pues la distribución de los hogares con computadora, cuando se observa por segmentos basados en Niveles Socioeconómicos (NSE):

Hogares dentro del nivel A/B, 89% cuentan con computadora:

- Hogares dentro del nivel C+, 84% cuentan con computadora
- Hogares dentro del nivel C, 60% cuentan con computadora
- Hogares dentro del nivel D+, 35% cuentan con computadora
- Hogares dentro del nivel D/E, 16% cuentan con computadora

Por esto, y motivado por mejorar la calidad de vida de sus derechohabientes y acreditados, el Infonavit identificó un

área de oportunidad en el acceso y uso de las tecnologías de la información, y desarrolló el programa **Hogar digital**, para que los derechohabientes tengan acceso al servicio de Internet en sus hogares a un costo accesible, y contribuir a su desarrollo personal y social.

El objetivo del programa es generar las condiciones para que los derechohabientes adquieran con su crédito Infonavit, viviendas que cuenten con la infraestructura requerida para utilizar el servicio de Internet de banda ancha, así como servicios de conectividad de última generación y accesibles a su capacidad de pago.

Es opción de cada uno de los desarrolladores la selección y contratación del proveedor de los servicios de Internet que estarán disponibles en sus desarrollos, pero siempre deberán contar con una oferta de capacitación para los acreditados, desde el nivel básico hasta el especializado. Los objetivos de este proyecto son:

- Crear una red tecnológica que forme parte de la infraestructura en los nuevos desarrollos, para que los acreditados contraten de manera individual, un servicio de conectividad a Internet en sus hogares.
- Asegurar el acceso a capacitación y alfabetización digital, a través de terceros y mediante convenios de colaboración con instituciones educativas y organismos especializados en alfabetización digital. Esta capacitación puede ser de tipo educativo y para desarrollar capacidades que permitan mejorar el ingreso de la persona por lo que deberá ser gratuita o de bajo costo, y preferentemente impartida en sitio, en línea, o ambos.



Beneficios de Hogar digital

Para el derechohabiente:

- Tener acceso a servicios en línea y ahorro económico en tiempo y traslados
- Contar con capacitación y educación
- Generar su propio empleo
- Disminuir la brecha de acceso a beneficios mediante el uso de la tecnología

Para el Infonavit:

- Crear una red de comunidades digitales
- Ofrecer todos los servicios en línea

Para el desarrollador:

- Contar con información de la demanda detectada
- Ofrecer un producto competitivo
- Dar servicio de posventa en línea

Los avances alcanzados son:

- A través de sus delegaciones, el Infonavit ha logrado acercar a los desarrolladores de vivienda con los proveedores de servicio de Internet
- La promoción en todas las delegaciones presenta ya un incremento en la oferta de hogares digitales
- El total de créditos ejercidos al 31 de diciembre del 2011, con marca de **Hogar digital**, sumó 110 mil 297 viviendas
- A un año de haber iniciado el programa, se inauguraron el aula de medios "Escuela Centenario de la Revolución" y el aula impulsada por el Centro de la Democratización de la Informática (CDI), en el centro comunitario de "Villas del Pedregal" en Morelia, Michoacán

Durante el 2012, se continuará impulsando la coordinación entre desarrolladores y proveedores de banda ancha, con el apoyo de entidades gubernamentales, para ampliar aún más la cobertura.

Los acreditados contarán con los beneficios que les brinda este servicio al contratarlo de forma voluntaria, a un costo accesible y con disponibilidad de capacitación. Además, la estrategia se expandirá en dos vertientes:

- **Comunidades sustentables Infonavit**, o fase de maduración de Hogar digital, donde la banda ancha será el medio para impactar la calidad de vida de los acreditados, ya que contribuye a mejorar su empleo, incrementar los niveles educativos, impulsar negocios en línea, dar facilidades para hacer consultas y pagar servicios sin necesidad de salir de su casa, e incorporarse a la era de la información
- **Casa y computadora**. Un programa que dará facilidades a los derechohabientes con ingresos menores a 4 VSM, para que adquieran un equipo de cómputo

Casa y computadora:



La necesidad surge como parte del proyecto de **Hogar digital**, y consiste en acercar a los acreditados al uso de las tecnologías de la información, además de promover acceso a capacitación y alfabetización digital.

Derivado de la búsqueda por mejorar la calidad de vida de nuestros derechohabientes y acreditados, se identificó un área de oportunidad en el acceso y uso del Internet.

El objetivo del programa **Casa y computadora** es contribuir al bienestar de los derechohabientes y

sus familias, al cumplir con la responsabilidad social de impulsar la creación de espacios habitacionales sustentables que sean propicios para el desarrollo de comunidades más humanas y armónicas y que generen bienestar social que contribuya a la reducción de la brecha digital del país.

El modelo del programa es:

- Dotar de una computadora a 10 mil nuevos acreditados, para facilitarles el acceso a Internet y obtener beneficios.
- Acercar a los acreditados al uso de las tecnologías de la información mediante la promoción para el acceso a capacitación y alfabetización digital, a fin de mejorar su calidad de vida.

La computadora se entrega en el domicilio del acreditado cuando se mude a su casa.

La aportación del Infonavit (2 mil 250 pesos), será como un accesorio al crédito, no generará intereses y se condonará de la siguiente manera:

750 pesos, cuando:

- Habite ya en su domicilio
- Se capturen los datos de contacto en el portal de Internet del Infonavit
- Se valide el correo electrónico

Mil 500 pesos, cuando:

- Compruebe que asiste a un curso de capacitación
- Demuestre que forma parte de la asociación vecinal
- Tenga un año de pago cumplido en su crédito

Si después de 2 años sigue un saldo remanente, se capitalizará y comenzará a generar intereses.

Esquema de coparticipación que forma parte del programa
Recompensas para acreditados cumplidos 2011



Los requisitos para participar en el programa son:

- Que los ingresos del acreditado sean menores a \$7,247.11
- Que el acreditado acepte el proyecto de manera voluntaria
- Vivienda nueva en paquete y con un crédito originado en el 2011
- Que el desarrollo donde se encuentra la vivienda cuente preferentemente, con acceso a Internet

Los acreditados podrán contar con los beneficios que brinda el acceso a la banda ancha, tales como:

- Servicios en línea
- Ahorro económico en traslados y tiempo
- Capacitación y educación
- Posibilidad de autoempleo
- Mejora mediante el uso de tecnología

El soporte jurídico del monto adicional del crédito que se otorga a los derechohabientes para la adquisición de una computadora, se hace por medio de una oferta pública.

Esta oferta pública es un instrumento jurídico sencillo y práctico que funciona de la siguiente manera:

- El Infonavit hace una propuesta pública para que los derechohabientes conozcan los términos y condiciones para recibir el monto adicional del crédito.
- Si los derechohabientes aceptan esta propuesta, se realiza un acuerdo de voluntades que se agregará al contrato de apertura de crédito simple con garantía hipotecaria

La ventaja de esta oferta pública es que no requiere una formalización estricta, y para formalizarlo es suficiente con que los derechohabientes expresen su conformidad con la oferta pública y que firmen el recibo de la computadora en su domicilio. Cabe decir que esta oferta pública es muy similar a las actuales condiciones generales de contratación.

Requisitos para el desarrollador:

- El oferente deberá estar registrado en el programa **Casa y computadora**, a través de convenio de colaboración firmado con la Delegación del Infonavit
- Registrar por escrito el número de paquete
- Depositar \$1,000.00 en ventanilla bancaria, previo a la titulación, por concepto de ahorro voluntario para pago parcial del equipo de cómputo.
- El desarrollo habitacional deberá contar preferentemente con acceso a Internet.



Estado	Fraccionamiento	Desarrollador	Oferta
Sonora	Lomas de Anza	Derex	316
Sonora	Aranjuez	Derex	45
Sonora	Otros	Derex	244
Estado de México	Las Plazas	Ghisa	904
Estado de México	Nuevos Paseos de San Juan	Ghisa	1,950
Jalisco	Valles de los Sabinos II	Iclar	360
Jalisco	Valles de los Sabinos III	Iclar	2,353
Jalisco	Valle de los Molinos	Javer	250
Nuevo León	Valle del Roble	Javer	250
Nuevo León	Valle de Lincoln	Javer	250
Aguascalientes	Hacienda San Marco	Sadasi	201
Chihuahua	Sierra Vista	Sadasi	124
Coahuila	Villa Univ Ote.	Sadasi	50
Querétaro	Los Héroes Querétaro	Sadasi	671
Quintana Roo	Prado Norte	Sadasi	576
Yucatán	Los Almendros	Sadasi	378
Baja California	Valle San Pedro	URBI	500
Estado de México	Villa del Campo	URBI	500
Estado de México	Real del Cid	Vinte	50
Baja Sur	El Camino Real	Decope	
Total			9,972

Software:

- Sistema operativo Windows 7 Starter
- Office Starter u Office Home & Student
- Antivirus MS Security Essentials
- MS Learning Suite

La entrega de los equipos puede ser de forma individual o colectiva, siempre y cuando el acreditado habite el nuevo domicilio:

I. Para la entrega domiciliada:

- I.I. Se comunica al Infonatel, y proporciona algunos datos.

I.II. Infonatel envía un archivo electrónico a la Gerencia de Proyectos de Sustentabilidad para su validación.

I.III. La Gerencia de Proyectos entrega al proveedor, de manera semanal, la información de los acreditados que ya habiten su casa.

I.IV. El proveedor se comunica con el acreditado, vía telefónica, para agendar una cita y realizar la entrega del equipo, apoyar en la instalación del mismo, crear una cuenta de correo electrónico en caso de ser necesario, e inscribir los datos de contacto en la sección **“Recompensas Mi Infonavit”**.

II. Entrega masiva:

II.I. El desarrollador informa con quince días de anticipación, vía telefónica y correo electrónico, la fecha, hora y lugar del evento de entrega, tanto al proveedor de los equipos como a la Gerencia de Proyectos de Sustentabilidad y en su caso, a la Delegación del Infonavit que corresponda.

II.II. El desarrollador envía por correo electrónico, la siguiente información y datos:

II.III.I. Dirección donde recibirá previamente los equipos.

II.II.II. Nombre del contacto, teléfonos y horario de recepción.

II.II.III. Cantidad de equipos.

II.II.IV. Listado de los acreditados que habitan sus domicilios y asistirán al evento.

II.III. El lugar del evento deberá contar con:

II.III.I. Conexión de Internet inalámbrico.

II.III.II. Mesas y sillas para realizar la entrega de equipos.

II.III.III. Conexión eléctrica.

II.III.IV. Personal técnico de apoyo por parte de los desarrolladores.

II.III.V. Personas con las que se va a dirigir el ingeniero que asistirá por parte de la empresa proveedora de los equipos.



Centro de la Democratización para la Informática (CDI):

El CDI surge en 1995 en Río de Janeiro, Brasil, como una institución que llevara las llamadas Tecnologías de la Información (TI), a las favelas, para que la población de escasos recursos comenzara a usarlas. Fue fundado por Rodrigo Baggio, emprendedor social considerado una de las voces principales en el ámbito mundial en el tema de la inclusión digital y el desarrollo social. Muy pronto el CDI se convierte en la organización no gubernamental (ONG), pionera en promover la inclusión digital -actualmente es la más grande en Latinoamérica- y opera desde el 2001 en México con 50 aulas de cómputo.

En 2010 esta organización firmó un convenio con el Infonavit para implementar CDI Comunidad en todo el país. La propuesta es un proyecto intersectorial en el que intervienen:

- La iniciativa privada, a través de empresas de tecnología e industria de la vivienda
- El Infonavit
- Organizaciones de la sociedad civil, por medio del CDI México, que funciona como operador y articulador

- La comunidad, a través de los consejos de seguimiento

El objetivo es fomentar la participación ciudadana y la implementación de proyectos comunitarios a través de la capacitación técnica y la formación de agentes de transformación en las aulas de cómputo, para fortalecer el tejido social, el empoderamiento y la vivienda digna en desarrollos habitacionales financiados por el Infonavit. Los beneficios asociados a este proyecto son:

- Capacitación tecnológica para mejorar la calificación laboral de los habitantes
- Capacitación tecnológica para mejorar las condiciones académicas de los estudiantes
- Capacitación en línea para el trabajo, dirigido a jóvenes y adultos
- Acceso a trámites de gobierno vía electrónica (e-gobierno)
- Espacio de participación ciudadana para discutir e implementar soluciones a las necesidades comunitarias, mediante servicios digitales de bajo costo.

Modelo integral CDI, Comunidad		
<p>Cursos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas operativos, • Internet, • Editores de texto, • Planilla electrónica, • Presentaciones. <p>Cursos avanzados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Blog</i>, • Redes sociales, • Páginas web, • Ediciones de audio, imagen y video, • Montaje de computadoras, • Instalaciones de redes. 	<p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación (e-mail, redes sociales, VOIP), • Impresiones, • E-gobierno, • Educación <i>online</i>, • Apoyo escolar, • Empleo: currículo, banco de talentos. 	<p>Iniciativas para emprendedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montaje y mantenimiento de computadoras, • Diseño gráfico, • <i>Ciber café</i>.

Una sala CDI es un espacio sustentable con cuotas de recuperación. El modelo sugiere, por ejemplo, un salón equipado con computadoras personales y conexión a Internet, además de personal de gestión -educador, coordinador, técnico- y un consejo de seguimiento que coadyuva en su operación; bajo estas características, el CDI imparte capacitación inicial y continua, y lleva a cabo acompañamiento presencial y virtual permanente.

Durante este 2011 se instalaron cuatro CDI a nivel nacional, gracias a la participación de la constructora y de los colonos en general; en cada uno de éstos centros se manejan los 4 ejes principales que son: gestión, uso de TIC, modelo educativo e incidencia social.

Cada uno de los CDI cuenta con equipos de cómputo, instalaciones propicias para su uso y educadores capacitados en cada uno de los cursos que se imparten. Gracias a todo esto, el modelo pedagógico impartido tiene gran aceptación entre los usuarios del centro comunitario; algunos de los cursos impartidos son: curso básico de Internet, sistemas operativos, redes sociales, páginas web, e-gobierno, educación en línea y apoyo escolar, entre otros.



Los cuatro CDI instalados, son:

- Zumpango, Edo. de Mex.
- Morelia, Mich.
- Oaxaca, Oax.
- San Luis Potosí, S.L.P.



Se detalló un plan de trabajo así como el proceso de implementación, en conjunto con el Comité para la Democratización de la Informática México (CDI), a fin de incrementar este número durante el 2012.

Presentación	Diagnóstico	Gestión	Implementación	Inicio operaciones
Articulación Diagnóstico de viabilidad Prediagnóstico	Diagnóstico de campo CDI Informe de viabilidad	Gestión estatal/Municipal Adecuaciones físicas	Capacitación inicial Instalación de consejos de seguimiento Envío e instalación de equipo Difusión	Inscripciones Inicio de cursos
<p>Acciones a realizarse:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación a delegaciones 2. Prediagnóstico de necesidades 3. Diagnóstico comunitario en cada localidad 4. Capacitación en metodología y tecnología a educadores de los CDI COMUNIDAD 5. Capacitación y conformación de consejos ciudadanos de seguimiento para los CDI COMUNIDAD 6. Capacitación en temas avanzados de tecnología 7. Instalación técnica de los CDI COMUNIDAD 8. Acompañamiento presencial y virtual periódico 9. Evaluación permanente y sistematización en el primer año de operación 				

Comunidades Inteligentes Infonavit



Objetivo

Impulsar que los desarrollos de vivienda sean lugares más atractivos para vivir y que los derechohabientes que adquieren su casa a través de su crédito Infonavit, puedan mejorar su calidad de vida y hacer crecer su patrimonio.

Resultados:

- Se desarrolló el modelo de Comunidades Inteligentes Infonavit como referencia para otros desarrollos, y que identifica los rubros en los que las recomendaciones y aportaciones del Infonavit impactan en mayor grado al beneficio de las comunidades, y los puntos que deben ser tomados en cuenta para la evaluación de otras comunidades.
- Durante el 2011 se evaluaron tres desarrollos en los que se consideraron elementos como espacios públicos, vida en comunidad, banda ancha, vivienda, transporte, servicios básicos, seguridad, imagen urbana, educación, mantenimiento, empleo y salud, entre otros. El pasado 9 de febrero se entregaron los reconocimientos a los desarrolladores que participaron en el programa piloto.

Empresa	Desarrollo	Localidad	Puntaje
Vinte Viviendas Integrales	Real del CID	Tecámac, Estado de México	96 puntos
Derex	Lomas de Anza	Nogales, Sonora	92 puntos
Casas Geo	Hacienda Sotavento	Veracruz, Veracruz	89 puntos



- El 7 de septiembre del 2011 se llevó a cabo el taller “Comunidades Inteligentes”, en el WTC de la Ciudad de México, con las ponencias de Robert Bell (director general del Intelligent Community Forum), Hernando Madero (presidente de PI Associates), Sergio Leal (director general de Vinte), y Edgar Olvera Jiménez (subsecretario de Comunicaciones de la SCT), y en las que participaron diversas autoridades municipales y estatales, así como Delegados Regionales.
- También se realizó una ponencia sobre el tema, dentro del Foro Internacional de Vivienda Sustentable, el día 8 de septiembre de 2011.
- Se desarrolló la herramienta de autodiagnóstico para que los desarrolladores puedan evaluar sus proyectos Comunidad Inteligente Infonavit. Esta herramienta se encuentra en el portal de Internet del Infonavit, sección “Ofertantes de vivienda”.
- Los desarrolladores han demostrado su interés en el programa Comunidades Inteligentes, ya que con la herramienta de autodiagnóstico se han evaluado 13 desarrollos en 10 delegaciones:
 - Baja California
 - Chiapas
 - Coahuila
 - Estado de México
 - Guanajuato
 - Jalisco
 - Nayarit
 - Nuevo León
 - Oaxaca
 - Quintana Roo

Hipoteca con servicios. Cuota de conservación

Alineado a nuestra misión, el programa Hipoteca con servicios, tiene como objetivo contribuir a mejorar el patrimonio del acreditado, su calidad de vida y al mismo tiempo, asegurar la conservación y plusvalía de la garantía hipotecaria mediante un producto que incorpore los pagos de predial y mantenimiento para asegurar el cuidado integral de los desarrollos habitacionales al paso del tiempo.

En este modelo, el acreditado autoriza al Infonavit la retención de cuotas de manera voluntaria; éstas son utilizadas para la conservación de su vivienda y el desarrollo en el que se encuentra, con la intención de evitar posibles deterioros y que el acreditado mantenga asegurada la plusvalía de su patrimonio.

El modelo está acompañado de un esquema profesional implementado por empresas certificadas de mantenimiento y bajo el modelo de **organización vecinal** que se desarrolla en el eje de comunidad. Con la finalidad de otorgar un servicio de calidad, el Instituto trabaja con personas físicas -administrador y promotor vecinal- certificadas ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (Conocer); asimismo, las empresas de mantenimiento deben certificarse a través del Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación (ONNCCE).

En lo concerniente al cobro de predial, si bien el municipio debe obtener el grado de sustentabilidad de acuerdo a los lineamientos del PCMV, para participar en el cobro del predial, esta iniciativa representa un incentivo atractivo para el mismo municipio por las ventajas que le generará en la tesorería.

Beneficios esperados

Acreditado	<ul style="list-style-type: none"> • Tener mayor plusvalía en su patrimonio, • Garantía de calidad de servicios para la conservación de su patrimonio, • Beneficios económicos, • Control en la aplicación de sus recursos, • Un entorno que propicie una mejor convivencia, mayor seguridad y calidad de vida.
Infonavit	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una cartera más sana, con acreditados satisfechos, • Disminución de viviendas abandonadas y vandálicas, • Se mantiene el valor de la garantía.
Desarrollador y administrador profesional de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cobro oportuno de las aportaciones de mantenimiento, • Disminución de los gastos de cobranza, • Disminución del índice de cartera vencida por cobro de cuotas, • Mejorar la imagen, plusvalía de los desarrollos inscritos al programa.
Municipio	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la eficiencia recaudatoria por predial, • Disminuir el costo administrativo por cobrar, • Mayores participaciones federales asignadas en función de la eficiencia recaudatoria estatal y local, • Mejor calificación crediticia y mejores condiciones de crédito al usar el predial como garantía.

Resultados 2011

Pago de mantenimiento

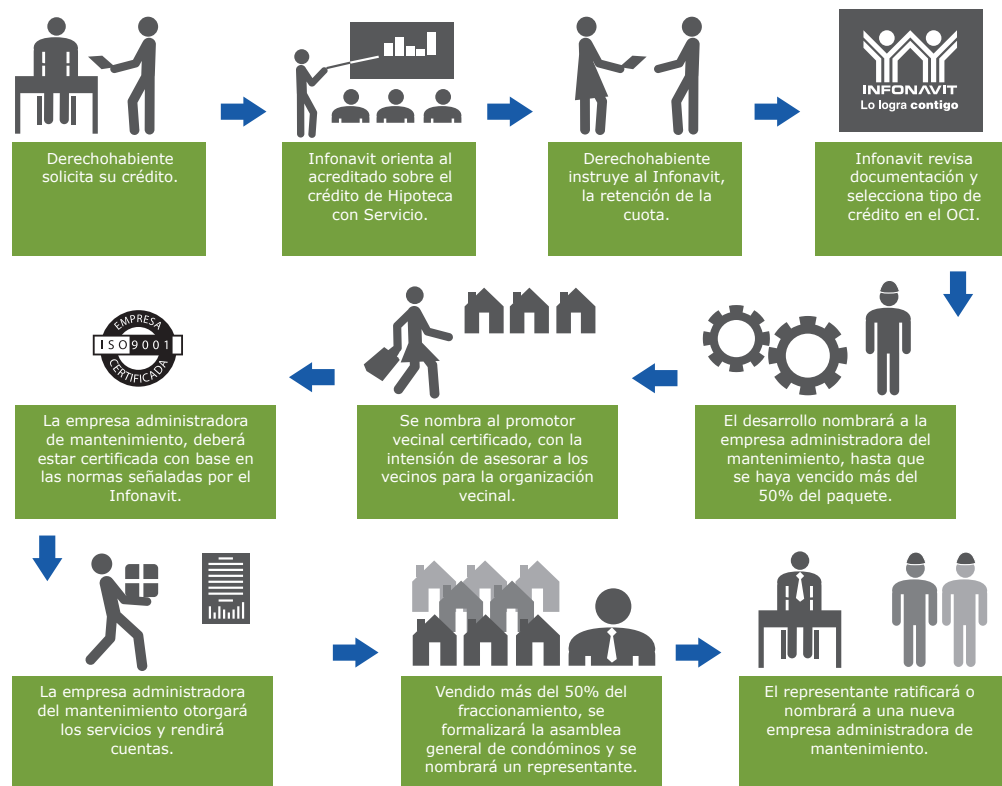
Al cierre del año se habían incorporado 61 mil 270 viviendas al programa, de las que se formalizaron 11 mil 504 créditos en 49 desarrollos dentro de 18 delegaciones:

Aguascalientes	México	Quintana Roo
Baja California	Michoacán	San Luis Potosí
Durango	Morelos	Tabasco
Guanajuato	Nuevo León	Tamaulipas
Hidalgo	Oaxaca	Veracruz
Jalisco	Querétaro	Yucatán

El esquema implementado ha tenido una excelente aceptación por parte de todos los involucrados, lo que motiva a considerar una expansión del programa al resto del país, lo que permitirá que un mayor número de acreditados se vean beneficiados.

Se interesaron en participar empresas administradoras de inmuebles y apoyar las propuestas e iniciativas de los desarrolladores, por lo que el Instituto está abriendo un nuevo mercado potencial en beneficio de las comunidades de acreditados del Infonavit en todo el país.





Otro aspecto importante es que se cuente con éste programa desde el momento de formalizar un crédito porque aporta a los acreditados una nueva cultura de pertenencia y el valor de aportar un monto mensual en beneficio de la comunidad, lo que refuerza el sentido de pertenencia y el orgullo de formar parte de la misma.

Eje entorno

Eje de entorno urbano

A través de las estrategias de este eje se busca, como objetivo fundamental, fomentar un entorno urbano que promueva **espacios habitacionales sustentables y competitivos que generen bienestar social** y que sean propicios para el desarrollo de comunidades más humanas y armónicas.

¿Qué es el entorno?

En el Infonavit, entendemos por entorno urbano el espacio alrededor de la vivienda que permite que ésta se vincule de manera integral -social, económica y ambiental- al tejido urbano consolidado. Este espacio incluye el conjunto de servicios públicos, equipamiento educativo, de salud y comercial, y la infraestructura necesaria para garantizar la funcionalidad de las viviendas a fin de permitir que se convierta en un factor de bienestar para quien la habita: acreditados, derechohabientes y sus familias.

Infonavit en materia de entorno

Para cumplir con el objetivo definido para el eje de entorno urbano, se han desarrollado diversas estrategias, entre las que destacan:

1. Programa de Competitividad Municipal en Materia de Vivienda (PCMV):
 - 1.1. Índice de Competitividad Municipal en Materia de Vivienda 2011, Incomuv

- 1.2. Modelo de gestión municipal
2. Estrategia para la mejora de la legislación urbana local
3. Programa de cobro de predial a través de hipoteca

Programa de Competitividad Municipal en Materia de Vivienda (PCMV)

Los municipios en México cuentan con las mayores atribuciones en materia de ordenamiento de su territorio, planeación de sus ciudades y normativa sobre edificación de vivienda. Sin embargo, ante la ausencia de los recursos económicos, humanos y de planeación suficientes, estas atribuciones pueden verse limitadas y generar, como consecuencia, un crecimiento fragmentado, desordenado y poco competitivo de las ciudades, y en la disminución de la calidad de vida de sus habitantes y del valor patrimonial de sus viviendas.

Con la intención de coadyuvar al crecimiento ordenado y competitivo de las ciudades mexicanas y al mejoramiento de las condiciones del entorno de las viviendas financiadas por el Infonavit, se creó el PCMV (Programa de Competitividad Municipal en Materia de Vivienda), el cual, a través de una herramienta de evaluación y diagnóstico, identifica y promueve las mejores prácticas locales de vivienda y desarrollo urbano sustentable. Por medio del PCMV, se incentiva a los municipios que cumplen con dichas prácticas y se ofrecen apoyos para implementar planes de acción en aquellos municipios que tienen la voluntad de atender las áreas de oportunidad identificadas.

Estrategia del PCMV



¿Cómo funciona la evaluación del PCMV?

Fase I

Durante 2009 y 2010, la evaluación del programa funcionó a través de un autodiagnóstico municipal compuesto por cinco prerrequisitos y 49 criterios divididos en cuatro dimensiones relacionadas con la vivienda y el desarrollo urbano:

1. **Habitabilidad**
2. **Competitividad**
3. **Gestión y buen gobierno**
4. **Solvencia financiera**

Con base en el resultado de la evaluación, los municipios se clasificaron en municipios con GBS (Grado Básico de Sustentabilidad), o municipios sin GBS, en materia de desarrollo urbano y vivienda.

En los dos primeros años, 87 municipios del país fueron evaluados; de ellos, 31 obtuvieron el GBS, indicador que señalaba demarcaciones con los criterios mínimos de normativa y gestión para impulsar el desarrollo ordenado de sus ciudades y la edificación sustentable de vivienda.

Fase II. Índice de competitividad municipal en materia de vivienda, Incomuv

Para el 2011, el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), patrocinado por el Infonavit, la Comisión Nacional de Vivienda (Conavi), y la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), realizaron la **fase II de evaluación del PCMV**, que incorporó a **402 municipios** de todo el país, en donde se otorgaron **94%** de los créditos del Infonavit durante el año, y que además presentaron las mayores necesidades de vivienda o presentan un alto potencial de crecimiento urbano para los próximos años.

Esta evaluación culminó en el desarrollo del primer **Índice de competitividad municipal en materia de vivienda, (Incomuv)**, un indicador claro y confiable de la situación actual de los municipios mexicanos en materia de vivienda y desarrollo urbano, cuyo objetivo es convertirse en una herramienta de fácil interpretación para la toma de decisiones de derechohabientes, acreditados, oferentes de vivienda, entidades financieras, los tres órdenes de gobierno y otros actores involucrados en el sector sobre dónde invertir sus recursos de forma eficiente.

Características del Incomuv

El Incomuv estudia las características de los 402 municipios más significativos en materia de vivienda, los cuales representan a las 115 ciudades o zonas urbanas del país y concentran el 66% de la población, así como el 92% de la producción nacional, el 80% de la demanda por

habitación, el 75% del financiamiento del ramo y el 64% de las necesidades de vivienda.

Se conforma por 78 indicadores, la mayoría de ellos provenientes de fuentes de información oficial, y el resto proporcionados directamente por los municipios evaluados; estos indicadores se agrupan en tres pilares o subíndices:

1. Normatividad y características de la vivienda:

- 1.1. Normatividad para construcción de vivienda
- 1.2. Acceso a servicios básicos en la vivienda
- 1.3. Capacidad futura para ofrecer servicios básicos
- 1.4. Vivienda ambiental y socialmente sustentable
- 1.5. Preservación del valor patrimonial de la vivienda

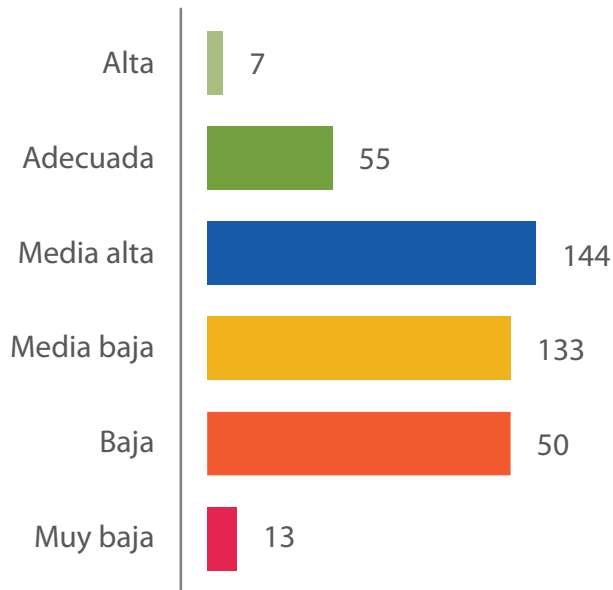
2. Contexto de la vivienda dentro de la ciudad:

- 2.1. Normatividad y política para el desarrollo urbano
- 2.2. Capacidad financiera del Municipio
- 2.3. Gobierno eficiente
- 2.4. Equipamiento
- 2.5. Movilidad y transporte
- 2.6. Oferta de vivienda y financiamiento

3. Contexto de la ciudad dentro del país:

- 3.1. Demanda potencial de vivienda
- 3.2. Dinámica competitiva

De acuerdo a los resultados del Incomuv, se clasificó a los municipios en seis grupos de competitividad con la siguiente distribución de resultados:



Cada uno de los municipios evaluados cuenta con un análisis de fortalezas y áreas de oportunidad en materia de desarrollo urbano y vivienda que contiene tanto el resultado particular de su evaluación, como recomendaciones de política para mejorar su desempeño.

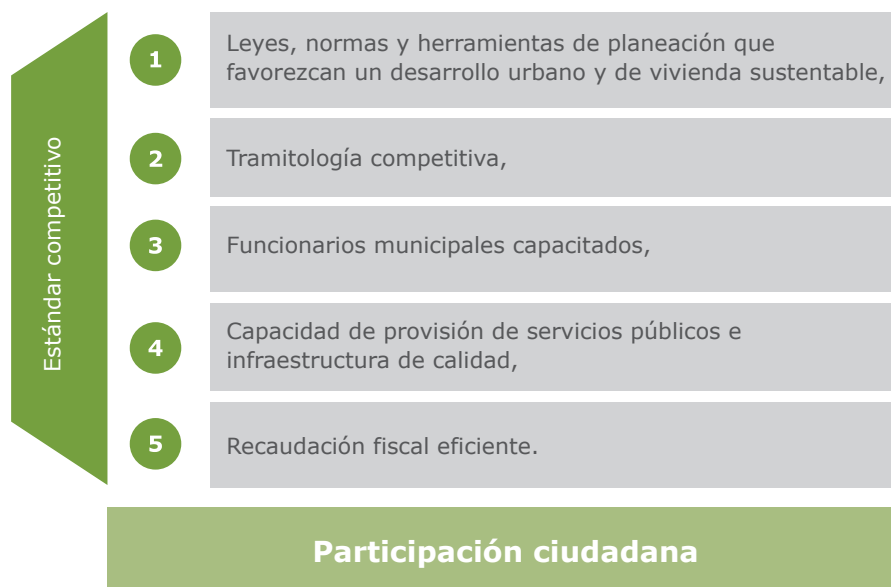
Los resultados completos del Incomuv, están disponibles en el sitio web: www.comparadondevives.org

Modelo de gestión municipal

La consolidación del PCMV como estrategia de evaluación de las competencias municipales relacionadas con la vivienda y el desarrollo urbano, ha permitido identificar las mejores prácticas locales en la materia para desarrollar un **modelo de gestión municipal** que difunda e incentive estos mecanismos hacia el resto del país, a fin de promover un desarrollo homogéneo de las viviendas y las ciudades en México.

Entre los principales atributos comunes en los municipios identificados como los más competitivos, destacan:

- **Normatividad integral, actualizada y vigente**, promotora de un crecimiento ordenado y sustentable de las ciudades, y de la vinculación de la vivienda con el tejido urbano consolidado.
- **Procesos y tramitología de vivienda** eficientes y transparentes.
- **Funcionarios municipales capacitados** y actualizados en desarrollo urbano y vivienda.
- **Fortaleza de la Hacienda pública**, a través de una recaudación fiscal eficiente y un gasto en inversión adecuado y responsable.
- **Provisión suficiente y eficiente de servicios públicos**, equipamiento e infraestructura y
- **Participación incluyente y efectiva de la ciudadanía** en los procesos de toma de decisiones relacionados con el crecimiento de sus ciudades.



Con el objeto de favorecer la difusión de estas características, Infonavit ofrece incentivos diferenciados a los municipios evaluados por el Incomuv; algunos de ellos son:

- **Cobro de predial a través de hipoteca** a los municipios más competitivos.
- **Asesoría especializada** por parte del IMCO para municipios que deseen incrementar su nivel de competitividad.
- **Becas a cursos de capacitación para funcionarios locales** de los 402 municipios evaluados.
- Fondo para el **financiamiento de instrumentos normativos y de planeación urbana**.
- **Asesoría** para la inclusión de elementos de sustentabilidad del entorno, en la legislación urbana local de los 402 municipios.
- Implementación de ventanillas únicas y de la **red de intercambio de información Infonavit**, para incrementar la eficiencia de la tramitología de vivienda.

Acciones para mejorar la competitividad

En 2011 se implementaron de manera exitosa **129 planes de acción** en todo el país, con lo que se diseñaron estrategias para la mejora en la competitividad de la gestión local en **74 municipios**, en los que se generan el **49.6% de los créditos** para vivienda otorgados por Infonavit. Dentro de las estrategias implementadas destacan:

- **490 horas de capacitación a funcionarios locales en materia de mejora normativa.**

En conjunto con el Centro de Transporte Sustentable de México (CTS), se realizó el primer taller “Construyendo ciudades amables y competitivas a través de la renovación del marco normativo”, con el objetivo de capacitar a funcionarios locales de primer nivel en el impacto que las normativas municipales y estatales tienen sobre el desarrollo de las ciudades y la generación de vivienda.

Participaron 18 municipios del país, cinco gobiernos estatales y representantes del Gobierno del Distrito Federal.



- **560 horas de capacitación en línea a funcionarios locales en materia de vivienda, comunidad y entorno.**

A través de dos módulos de capacitación en línea denominados “Conceptos Básicos de Vivienda y Entorno Urbano” y “Organización Vecinal en Conjuntos Habitacionales”. Con una duración conjunta de seis horas, funcionarios de 60 municipios y cinco gobiernos estatales cursaron vía web, los contenidos relacionados con la sustentabilidad del entorno urbano, movilidad, vivienda y comunidad.

- **Ventanillas únicas de vivienda.**

En conjunto con la Conavi, el Instituto impulsa la implementación del Sistema Nacional de Trámites (Sintrav), con el objeto de desarrollar acciones que permitan la simplificación y agilización de los trámites municipales para las autorizaciones vinculadas a la producción de vivienda, mediante la instalación de una ventanilla única en ambiente web.

En el 2011, se implementaron con éxito 11 ventanillas únicas en el país en los municipios de Guadalupe y Zacatecas, en Zacatecas; Huatulco y Tlacolula, en Oaxaca; Othón P. Blanco, en Quintana Roo; San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez, en San Luis Potosí; Tehuacán, en Puebla; Zihuatanejo, en Guerrero; Tepic y Xalisco, en Nayarit.

Asimismo, en el ayuntamiento de Mexicali, Baja California, fue instalada con éxito la segunda ventanilla de supervisión única en el país, bajo el modelo de la Red de Intercambio de Información Infonavit (RII), que pretende integrar los sistemas informáticos del Municipio, el Estado y del Instituto en relación con desarrollo urbano, planeación, y vivienda, a fin de reducir los costos indirectos de la industria y mejorar las condiciones de habitabilidad de las residencias.

Desde la implementación del PCMV, se ha logrado la instalación de más de 30 ventanillas en todo el país.

- **Instrumentos de planeación urbana.**

En el municipio de Torreón, Coahuila, se presentó la propuesta para la creación del Instituto de planeación y competitividad de Torreón, organismo que se encargará de la generación de estrategias y política públicas para la planeación urbana del Municipio. Asimismo, en el Municipio de Guadalupe, Zacatecas, se presentó la propuesta para la creación del Atlas municipal de riesgos y peligros naturales que determinará los lineamientos a seguir para la generación de vivienda alejada de zonas de riesgos.

En conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Conavi y el Gobierno del Estado de Quintana Roo, se comenzaron las acciones para el financiamiento y asesoría técnica de los planes de desarrollo urbano (PDU), de los municipios de Bacalar y Othón P. Blanco, capital del estado, así como del plan estatal de desarrollo urbano de Quintana Roo. Este es un ejemplo contundente de que la participación federal, estatal y local, apuntalada por la de organismos multilaterales, representa una importante opción, poco explorada, para la implementación de estrategias que mejoren las ciudades mexicanas.

Para el 2012 se pretende ampliar el monto de recursos para impulsar el **financiamiento de instrumentos normativos y de planeación urbana a nivel local**, incorporando a nuevos actores como la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

Bajo estos innovadores esquemas de propuesta y trabajo conjunto con gobiernos locales, el Infonavit promueve la mejora continua de los instrumentos de gestión en materias de desarrollo urbano y vivienda.

Estrategia para la mejora de la legislación urbana local

Dadas sus atribuciones en materia de desarrollo urbano y vivienda, resulta fundamental que estados y municipios cuenten con los instrumentos jurídicos y de planeación urbana adecuados para promover el desarrollo de ciudades más humanas y armónicas, con viviendas que contribuyan a mejorar la calidad de vida y el valor patrimonial de la población.

Con el objetivo de **fortalecer el marco jurídico que regula el desarrollo urbano y la edificación de**

vivienda, e incorporar criterios de sustentabilidad en él, Infonavit, en conjunto con el Centro de Transporte Sustentable de México (CTS), desarrolló la **estrategia para la mejora de la legislación urbana local** que actualmente apoya a 15 municipios y a dos gobiernos estatales con el desarrollo, adecuación o actualización de sus reglamentos y/o códigos de desarrollo urbano, construcciones y las leyes relacionadas con el ordenamiento territorial y la vivienda. En el 2011, Infonavit generó más de 80 mil créditos para vivienda en estos municipios.

Para seleccionar a los estados y municipios participantes, se realizó una convocatoria abierta y el taller “Construyendo ciudades amables y competitivas, a través de la renovación del marco normativo”, que permitió analizar a detalle la legislación y reglamentación urbana a fin de identificar las principales áreas de oportunidad en estas materia y, en conjunto con sus autoridades, definir los criterios más relevantes que pudieran incorporarse en sus legislaciones. Entre estos, se encuentran:

- Mayor densidad de vivienda que permita un mejor aprovechamiento del suelo e infraestructura,
- Conexión y cercanía a transporte público de calidad,
- Infraestructura urbana para el peatón y ciclista, y no sólo para el automovilista,
- Usos mixtos del suelo que combinen servicios, comercios y equipamiento con vivienda,
- Diversidad en las tipologías de vivienda y
- Espacios públicos de calidad y mayores áreas verdes.

Todo esto, vinculado con mecanismos de participación ciudadana que fortalezcan los instrumentos locales de planeación.



Con este programa se da apoyo a las entidades participantes en la elaboración de la propuesta de ley o reglamento, para que sea presentada y aprobada en los Congresos locales o Cabildos municipales.

Entre los apoyos ofrecidos por el CTS e Infonavit, se encuentran:

- Asesoría individualizada para desarrollar propuestas de leyes, reglamentos o códigos urbanos y de vivienda, o la actualización de los mismos.
- Realizar talleres técnicos y participativos en sitios, con actores locales como cámaras de la industria, desarrolladores, instituciones académica, colegios de arquitectos e ingenieros, representantes ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y autoridades de los tres órdenes de gobierno.
- Crear un comité de expertos multidisciplinario para realimentar las propuestas desarrolladas.
- Integrar una red de ciudades para fomentar el intercambio de retos y experiencias exitosas entre las entidades participantes. Esta información puede ser consultada en la página web: www.movilidadamable.org
- Impartir un taller con legisladores y regidores para presentar las propuestas desarrolladas.
- Acompañar para la integración y presentación de las propuestas finales.

- Gestionar visitas técnicas a otros países para el intercambio de experiencias exitosas.

A la fecha ya están concluidos los talleres participativos locales en las 17 entidades, y durante el 2012 se llevará a cabo el taller con legisladores locales y regidores para presentar las propuestas elaboradas en conjunto con los estados y municipios.

Para el segundo semestre del 2012, se espera haber fortalecido al menos cinco marcos jurídicos locales con criterios de sustentabilidad urbana y de vivienda, y que sirvan como referentes a nivel nacional.

Con el **programa de mejora de la legislación urbana local**, Infonavit impulsa la creación de espacios habitacionales sustentables mediante la promoción de instrumentos para la generación de vivienda con mejores condiciones arquitectónicas y barriales, y el desarrollo de ciudades más amables para vivir.



Programa: Cobro de predial a través de hipoteca

Como parte del programa **Hipoteca con servicios**, el cobro de predial a través de hipoteca tiene por objetivo favorecer la provisión de servicios públicos de amplia cobertura y calidad en aquellos municipios que mejores resultados obtuvieron en la evaluación del PCMV e Incomuv, por medio del incremento en la eficiencia de la recaudación de este impuesto utilizado principalmente para el financiamiento y provisión de los servicios públicos municipales.

Actualmente el programa se desarrolla con éxito en los municipios de Tijuana y Mexicali, en Baja California; Cajeme, en Hermosillo; Nogales, en Sonora y General Zuazua, en Nuevo León, municipios que en su conjunto han generado más de **30 mil créditos** desde su implementación.

Otras acciones en marcha

A fin de identificar las áreas de oportunidad en el proceso de municipalización -entrega y recepción- de fraccionamientos de vivienda, y coadyuvar en la reducción de la no habitación por abandono de vivienda, se puso en marcha la estrategia para la mejora de servicios públicos.

Esta estrategia funciona a partir de dos vertientes: el diagnóstico de las características de vivienda, entorno y comunidad de los fraccionamientos de más relevantes en cada estado, y el desarrollo de una solución participativa entre desarrolladores de vivienda, autoridades locales,

vecinos y el Infonavit, que permita identificar y resolver de forma más eficiente, el procedimiento de entrega y recepción de desarrollos.

En el 2011, nueve delegaciones regionales del Infonavit, identificaron las principales características de al menos 90 desarrollos de vivienda no municipalizados y detectaron los principales servicios públicos de los que carecen y que provocan que los acreditados posterguen la mudanza a su nueva vivienda o el abandono de ésta.

Asimismo, en el Municipio de León, la Delegación Regional del Instituto, firmó, en conjunto con el Ayuntamiento y el Gobierno estatal, un convenio de colaboración que permitirá la efectiva municipalización de al menos 202 fraccionamientos de vivienda carentes de servicios públicos en el territorio del Municipio.

Con las lecciones aprendidas de esta estrategia, en el 2012 se pretende desarrollar un programa piloto para mejorar la provisión de servicios públicos municipales en desarrollos de vivienda con alta incidencia en los niveles de insatisfacción de acreditados del Instituto. Para julio del siguiente año se propondrán estrategias de mejora que se implementen a nivel nacional para coadyuvar en la reducción de la vivienda no habitada que haya sido financiada con créditos otorgados por el Infonavit.

Con todas estas acciones en marcha, el Infonavit contribuye al abatimiento del rezago habitacional existente y promueve la generación de mejores condiciones de vivienda y ciudad que favorecen la plusvalía del patrimonio de sus acreditados así como la calidad de vida de sus familias y sus comunidades.

Eje comunidad

Para el Infonavit, la comunidad comprende, en primera instancia, a los trabajadores y sus familias que han adquirido un crédito financiado por el Instituto; además, incorpora el entorno en el cual conviven, se comunican e interactúan los acreditados y sus familias.

La participación y cooperación de todos los miembros de nuestra comunidad, posibilita perseverar en el logro de objetivos comunes y, en el largo plazo, ser comunidades autosuficientes en su desarrollo.

Infonavit en materia de comunidad:

El objetivo del eje comunidad es contribuir a un desarrollo armónico y un entorno de bienestar con tejido social en las comunidades Infonavit.

El esfuerzo del Infonavit en esta materia se orienta a:

1. La creación de organizaciones vecinales y adopción de valores.
2. La práctica de asistencia comunitaria para asesorar a las organizaciones vecinales en su operación.
3. La incorporación de equipamiento comunitario en los conjuntos con acreditados Infonavit.
4. El fortalecimiento y homologación de las leyes de vivienda estatales, con la ley general de vivienda, así como la certeza jurídica para el empoderamiento de las organizaciones vecinales.
5. El diseño de los desarrollos orientados hacia la convivencia.

Organización vecinal

La organización vecinal es la unión entre los vecinos para identificar y solucionar sus problemas comunes, con la finalidad de lograr una mejor calidad de vida y mayor plusvalía de sus viviendas. Para lograrlo, se desarrolló, normó y se está promoviendo a nivel nacional, una práctica de promoción vecinal. La estrategia de organización vecinal comprende cubrir los siguientes elementos:

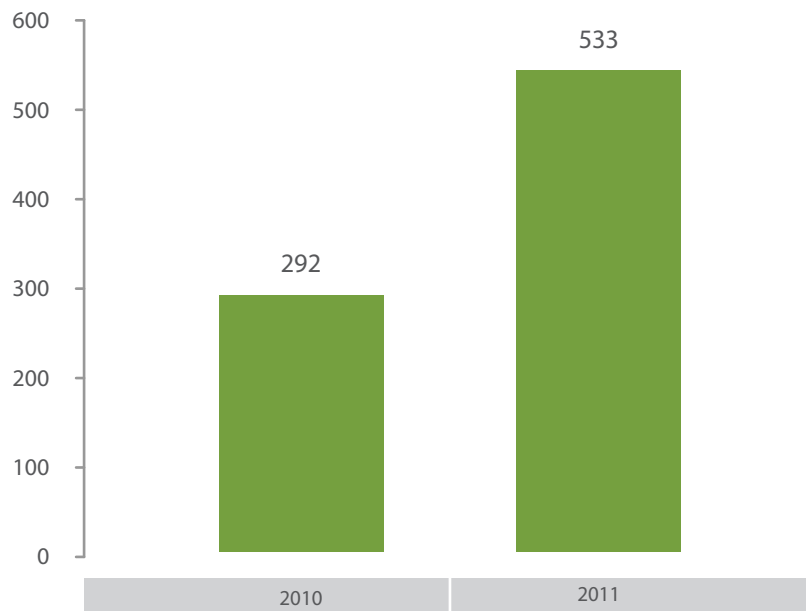
- Cultura
- Trabajo de campo para lograr la organización vecinal
- Participación entre los vecinos
- Lograr comunidades autogestoras

Durante el 2010 se logró la autorización del estándar de competencia "Asesoría para la organización vecinal en zonas habitacionales", ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (Conocer), de la Secretaría de Educación Pública (SEP), y publicado en el Diario Oficial de la Federación en agosto del 2010.

Al cierre de diciembre del 2011, cinco entidades certificadoras y evaluadoras, y organismos certificadores registrados ante dicha entidad, adquirieron el estándar para impulsar la generación de la figura del promotor vecinal a nivel nacional. A esta fecha se tienen 533 promotores vecinales certificados.

El promotor vecinal es una figura impulsada por el Infonavit, que funciona como catalizador entre los vecinos, para lograr que convivan en un ambiente sano y seguro, a fin de mejorar su calidad de vida y la plusvalía de sus viviendas.

Promotores vecinales certificados
acumulado



Organización vecinal			
Beneficios			
Comunidad	Desarrollador	Municipio	Infonavit
Generar la asociación y crear conciencia sobre la importancia de vivir en comunidad	Mayor posicionamiento al ofrecer desarrollos organizados	Construir ciudadanía	Mejorar la calidad de vida de los trabajadores, acreditados y sus familias
Tener mayor plusvalía en su patrimonio	Aumentar el porcentaje de ventas por recomendación, resultado de clientes satisfechos	Ejercer una democracia no como un proceso electoral sino como un sistema de vida	Menos viviendas abandonadas y deshabitadas
Lograr comunidades auto sustentables	Disminuir las quejas en el servicio de postventa	Promover comunidades más participativas	Cartera más sana

Con la finalidad de darle representatividad jurídica a la organización vecinal, se trabajó en un reglamento tipo de organización vecinal, el cual ha sido impulsado como política pública por los delegados regionales. Al cierre del 2011, quince delegaciones presentaron propuestas ante el poder legislativo o municipio, para la aprobación de dicho reglamento. Las delegaciones participantes fueron:

1. Aguascalientes
2. Coahuila
3. Colima
4. Chiapas
5. Chihuahua
6. Durango
7. Guanajuato
8. Hidalgo
9. Morelos
10. Oaxaca
11. Puebla
12. Sonora
13. Tlaxcala
14. Zacatecas
15. Quintana Roo

En cuatro delegaciones se logró la publicación en el Diario Oficial de las siguientes leyes y/o reglamentos:

- Durango y Sonora: Ley de vivienda en la que se reconoce a la organización vecinal.

- Morelos: Se publicó el reglamento de ordenamiento territorial y desarrollo urbano sustentable del estado de Morelos, en materia de fusiones, divisiones, fraccionamiento y conjuntos urbanos,.
- Coahuila: Se publicó el reglamento del régimen de propiedad en condominio para el municipio de Torreón.

En el resto de las delegaciones en donde aún no se realiza la publicación, se dará seguimiento para lograr la publicación de la propuesta durante el 2012.

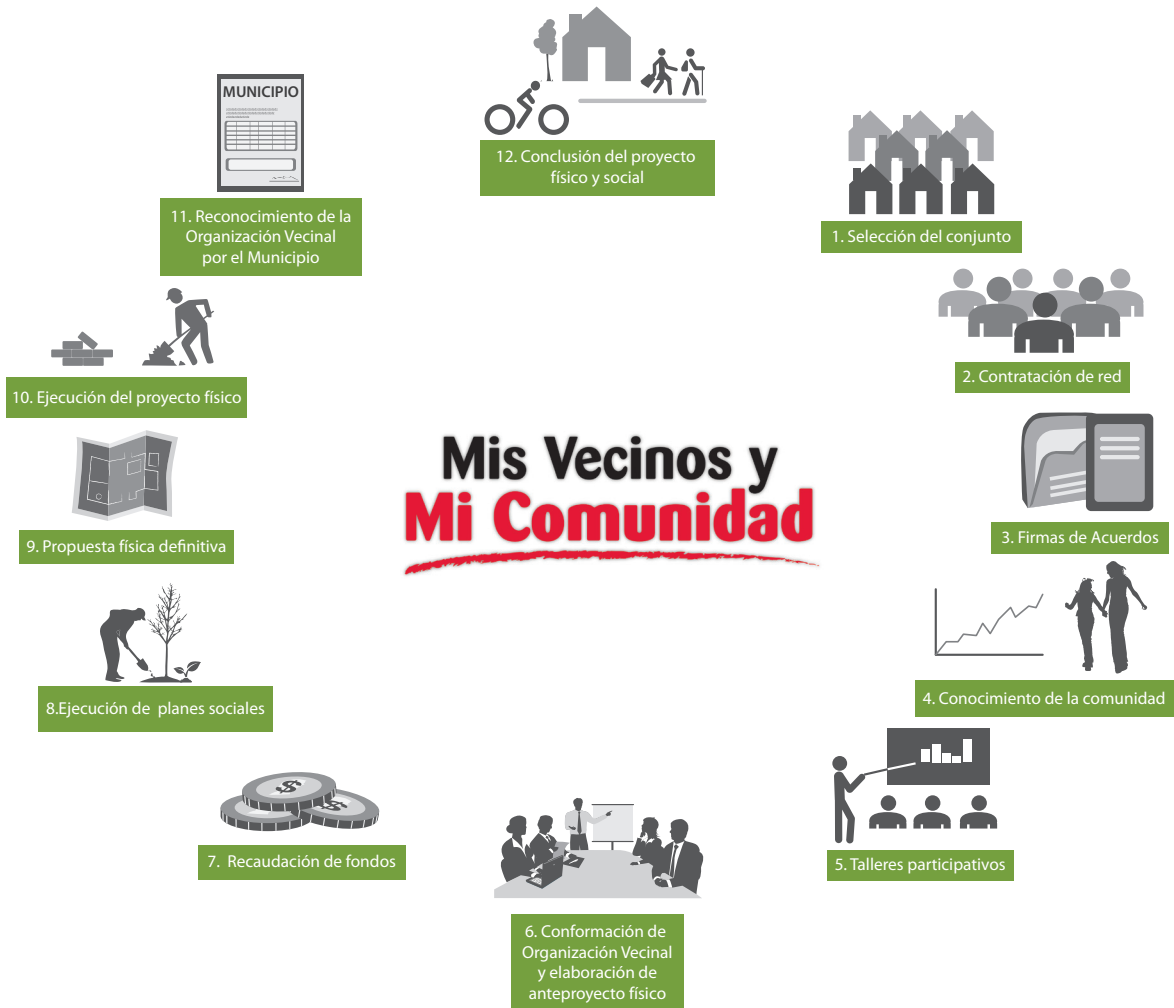
Mis Vecinos y Mi Comunidad, rehabilitación de barrios

Con la finalidad de aumentar el valor patrimonial y la calidad de vida en los desarrollos financiados por el Infonavit, y con más de cinco años de antigüedad, en el 2011 se realizó por primera vez el proyecto "Mis Vecinos y Mi Comunidad", en el cual participaron 32 conjuntos habitacionales -uno por Estado- con problemas críticos tanto físicos como sociales.

En este proyecto se realizan dos tipos de intervenciones:

- **Física**, para el mejoramiento de espacios públicos: parques, canchas deportivas, banquetas.
- **Social**. Desarrollo del sentido de comunidad: organización vecinal, educación y autoempleo.

Modelo de Intervención



Para realizar esta labor se desarrolló el modelo "Mis Vecinos y Mi Comunidad, rehabilitación de barrios", cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo comunitario y el tejido social, así como la recuperación del entorno físico para lograr regenerar los conjuntos habitacionales que en su mayoría son financiados con créditos del

Infonavit. En esta labor interviene un promotor vecinal certificado quien orienta, enseña y motiva a los vecinos para que se conviertan en comunidades autosuficientes y un arquitecto de barrio quien, a través de talleres participativos, define el tipo de mejora física que requiere la comunidad.

Al cierre del 2011, se desarrollaron 16 parques con juegos infantiles y plazoletas, 10 canchas deportivas multiusos, siete mejoramientos de áreas verdes, siete arreglos de vialidades, bardas y cubiertas, y tres centros comunitarios y aulas de usos múltiples.

La inversión en la rehabilitación física de estos conjuntos ascendió a 57.6 millones de pesos, con recursos del Gobierno Federal, estatal y municipal, y la participación del sector privado, organizaciones no lucrativas y del Infonavit.

En la parte social se conformaron 84 organizaciones vecinales a nivel nacional, se elaboraron 32 planes de desarrollo comunitario y se impartieron 287 cursos y talleres comunitarios para atender las necesidades identificadas en la comunidad. Se realizaron además, 82 campañas de limpieza, reforestación y actividades de convivencia vecinal. La inversión de la parte social ascendió a 8.8 millones de pesos.



Beneficios obtenidos

- Desarrollo de un modelo de intervención física y social que es replicable en los desarrollos habitacionales que presenten deterioro físico notable y una falta de integración social.
 - Logro de alianzas con instituciones públicas y federales, para trabajar en beneficio de los trabajadores y sus familias, y que integren a la comunidad, al proporcionarles un mejor entorno y calidad de vida.
 - Creación de comunidad autosuficiente, con la confianza y herramientas para que ellos mismos identifiquen y atiendan sus necesidades.
 - Fortalecimiento del tejido social, desarrollo del sentido de arraigo y pertenencia de las comunidades con su entorno,
 - Mejora en la plusvalía de las viviendas y el comportamiento de pago de los acreditados.
 - Lograr que el modelo "Mis Vecinos y Mi Comunidad", se una a actividades sustantivas como la rehabilitación del entorno de la Unidad de Solución Social.
- Al cierre de este informe, 17 mil 280 personas han visitado la sección **Mis Vecinos y Mi Comunidad**, en el portal de Internet del Infonavit: <http://misvecinosymicomunidad.com/>

Comparativo en el Índice de cartera vencida proyecto Rehabilitación de barrios



Centros comunitarios

Como parte de la incorporación de equipamiento en las unidades habitacionales, se desarrolló durante el 2011, el modelo de centros comunitarios de aplicación nacional en el que se describen las etapas y pasos a seguir para la incorporación y operación de los mismos.

Los centros comunitarios son espacios sociales en donde se impulsa el desarrollo comunitario, se fomenta la convivencia, se proveen servicios acordes con las demandas y necesidades de la comunidad y se fortalece la identidad colectiva. Ahí se facilita el encuentro de la comunidad, condición básica para impulsar el desarrollo por la vía de la organización vecinal. asimismo, representa un espacio para que los integrantes de la comunidad ofrezcan sus productos y/o servicios, con lo que pueden apoyar la economía familiar y fortalecer su autoestima.

La operación de estos espacios permite a las comunidades contar con una gran cantidad de acciones y beneficios de capacitación, convivencia, recreación, encuentro comunitario, prevención y solución de situaciones de riesgo en las familias, así como promover actividades de desarrollo social, formación de redes de apoyo comunitarios, ejecución de programas sociales, orientación para la salud y acciones de medicina preventiva. La gama de servicios y actividades que otorgue el centro comunitario se define a partir de las demandas y necesidades de la comunidad.

La principal meta es mejorar la calidad de vida de los habitantes.

La incorporación de un centro comunitario se traduce en los siguientes beneficios:

Comunidad	Desarrollador
Mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias	Mayor posicionamiento al ofrecer desarrollos mejor equipados
Brindar tranquilidad y satisfacción personal (Bienestar Social)	Aumentar el porcentaje de ventas por recomendación resultado de clientes satisfechos
Ofrecer una gama de servicios y un mejor equipamiento	Clientes Satisfechos
Dar atención y solución a problemas de tipo: social: adicciones, violencia intrafamiliar, desempleo psicológico: depresión, baja autoestima, ansiedad, entre otros	Menos viviendas abandonadas y deshabitadas

A finales del 2011, se contabilizaron 40 centros comunitarios en operación a nivel nacional.

Infonavit coopera

En abril del 2011, el **eje comunidad**, como un programa de participación voluntaria dirigido a **todos los trabajadores** del Instituto, en conjunto con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Infonavit, se puso en marcha el programa **Infonavit coopera** para el desarrollo de acciones para la formación de comunidades y apoyo a grupos sociales desfavorecidos, a fin de incrementar la calidad de vida, la plusvalía de sus hogares y la sustentabilidad del entorno.

Objetivos del proyecto

1. Ser Infonavit, a través de la participación de las personas que trabajan en el Instituto, para realizar actividades en favor de las comunidades, y con apego a la Misión y Visión institucionales.
2. Enriquecer el conocimiento de los trabajadores y sus familias, promover una cultura sobre la importancia de vivir en comunidad para generar bienestar y plusvalía.
3. Orientar y fomentar los valores de solidaridad, trabajo en equipo y compromiso social en todos los trabajadores del Infonavit.
4. Involucrar a la comunidad en el cuidado de su entorno y en el mantenimiento de su patrimonio.

Al cierre del 2011 se afiliaron 1,032 empleados del Instituto y familiares, y que durante los fines de semana desarrollaron actividades de reforestación, mejoramiento de vivienda y capacitación en temas de comunidad y cuidado del medioambiente.



Eje cultura y educación

En su Misión y Visión, el Infonavit incorpora conceptos de educación para enriquecer el conocimiento de los trabajadores y sus familias, en temas de ahorro, crédito, patrimonio, retiro y cultura sobre la importancia de vivir en comunidades que generen bienestar social y plusvalía en un entorno sostenible y propicio para desarrollar su potencial individual y de comunidad, a fin de mejorar su calidad de vida.

Para el cumplimiento de este eje, el Instituto se ha dado a la tarea de gestionar un modelo educativo Infonavit, cuyo propósito fundamental es lograr:

- Que los derechohabientes y acreditados del Infonavit ejerzan a plenitud sus derechos y cumplan responsablemente con sus obligaciones en el ciclo ahorro, crédito, adquisición de vivienda y vida en comunidad.
- Que los actores públicos y privados relacionados con la vivienda, incorporen en sus decisiones criterios de sustentabilidad económica, social y ambiental.

Modelo educativo Infonavit

Desde su definición en el 2009, el modelo educativo Infonavit ha creado mecanismos y materiales para contribuir a que los derechohabientes tomen mejores

decisiones con información respecto a sus derechos y obligaciones con el Instituto; asimismo, orientarlos para que además de formar un patrimonio e incrementar su bienestar, vivan en un entorno sostenible y propicio para que desarrollen su potencial individual y de comunidad, a fin de mejorar su calidad de vida.

El modelo educativo Infonavit y sus componentes -el Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA), el asesor interactivo, los talleres "Saber para decidir" y los materiales didácticos correspondientes- continuaron en el 2011. Para mejorar su eficiencia y potenciar la capacidad de decisión de los trabajadores, el modelo educativo propone:

- Impulsar el desarrollo de las competencias necesarias en los derechohabientes y acreditados, para que tomen decisiones informadas y orientadas de forma responsable, y a fin de proteger e incrementar el valor de su patrimonio familiar.
- Generar las condiciones adecuadas para que los derechohabientes elijan la opción de crédito que les permita resolver sus necesidades de vivienda y que obtengan al mismo tiempo, un alto valor patrimonial.
- Apoyar la creación de una cultura de responsabilidad social y ecológica en las unidades habitacionales; desarrollar competencias que

fomenten la convivencia vecinal y comunitaria organizada y armónica, y que propicie una mejor calidad de vida, genere plusvalía y favorezca la autonomía y autogestión de las comunidades.

Con base en este modelo, durante el 2011 el Infonavit llevó a cabo las siguientes acciones en materia de educación:

Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA)

El Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA), es la calificación que reciben los desarrolladores y constructores, por parte de los compradores de vivienda nueva. Este indicador, diseñado en conjunto con la empresa J. D. Power and Associates, líder mundial en estudios independientes sobre satisfacción del consumidor, se encuentra en una herramienta de consulta disponible en el portal de Internet del Infonavit (<http://www.infonavit.org.mx>), cuyo propósito fundamental es identificar los niveles de satisfacción de los trabajadores que recién adquirieron una vivienda nueva con crédito del Infonavit, e incorporar este indicador a la toma de decisiones de futuros acreditados. Al mismo tiempo, asesorar a los desarrolladores de vivienda como parte del proceso de mejora continua

que está orientado a elevar la calidad de vida de los derechohabientes.

La metodología de medición se basa en encuestas telefónicas mediante un proceso aleatorio, y se aplica a quienes compraron y habitan una casa nueva, 11 meses después de haber formalizado su crédito. Los datos son acumulativos durante los 18 meses más recientes y se actualizan cada mes a nivel nacional, estatal y municipal, así como por empresa desarrolladora y por conjunto habitacional. Sin embargo, se requiere un mínimo de 50 encuestas para calcular el ISA en cada segmento. El ISA mide nueve factores agrupados en cuatro conceptos: vivienda, desarrollo habitacional, atención de la empresa y precio.

En cuanto a logros, se puede mencionar que durante el 2011 se reforzaron las acciones para difundir el Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA). Tanto en los Centros de Servicio Infonavit (Cesi), como en los talleres "Saber para decidir", se enfatiza la conveniencia de comparar opciones de vivienda para que los futuros acreditados tomen mejores decisiones. Estas acciones contribuyeron a triplicar el número de consultas al ISA que se publica en el portal de Internet del Instituto. En el primer semestre se realizaron 92 mil 103 visitas a la página del índice; de julio a diciembre fue consultada en 265 mil 868 ocasiones.

Durante el año se realizaron 26 mil 159 encuestas para evaluar a 239 empresas y 278 conjuntos habitacionales. Se logro incrementar el ISA a nivel nacional de 79.58 a 80.83, con una mejora en cuatro de los nueve factores calificados por el acreditado, como se observa en el siguiente cuadro:

Índice de Satisfacción del Acreditado *J.D. Power and Associates* a nivel

Nacional
ISA general

Vivienda		ISA
Condición de la casa al mudarse	▲▲▲▲▲	
Calidad de mano de obra / materiales	▲▲▲▲▲	
Diseño / estilo de la casa	▲▲▲▲▲	
Desarrollo habitacional		ISA
Infraestructura del conjunto	▲▲▲▲▲	
Comodidades y/o atractivos del conjunto	▲▲▲▲▲	
Servicios cercanos	▲▲▲▲▲	
Atención de la empresa		ISA
Personal encargado de garantía o seguros	▲▲▲▲▲	
Personal de ventas	▲▲▲▲▲	
Precio		ISA
Precio / valor percibido	▲▲▲▲▲	

80.93

Haz clic en la característica evaluada para más información



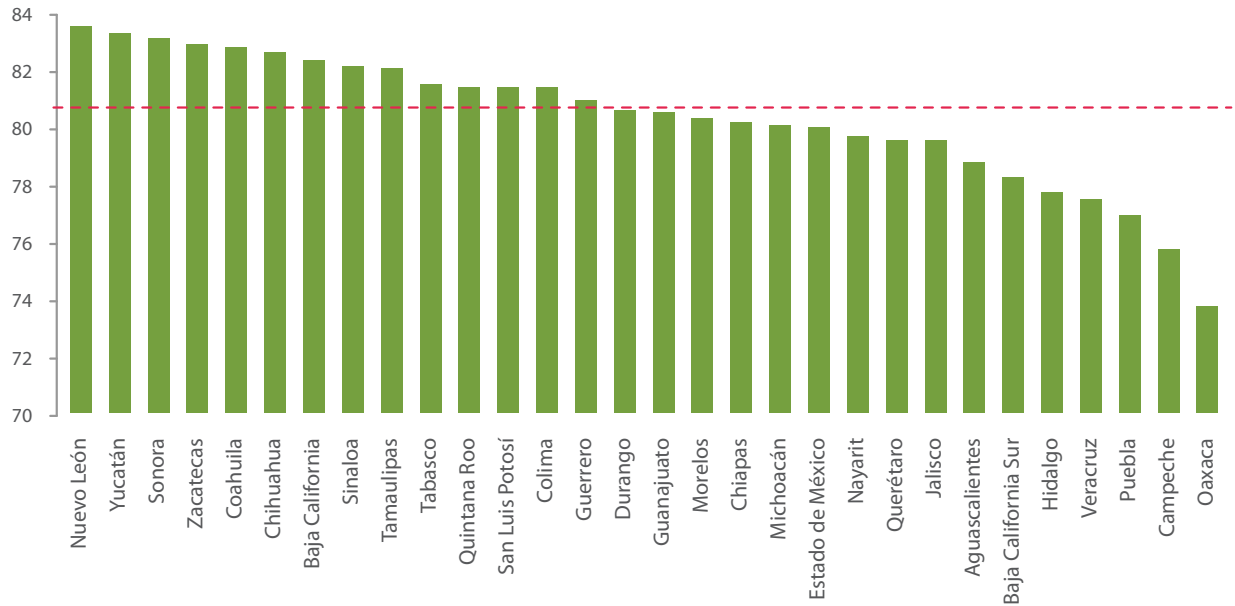
Los cinco Estados con el mejor ISA:

- Nuevo León (83.45)
- Yucatán (83.19)
- Sonora (83.12)
- Zacatecas (82.86)
- Coahuila (82.74)

Los cinco municipios con el mejor ISA:

- La Paz, B.C.S. (88.20)
- General Zuazua, N.L. (88.16)
- Camargo, Chih. (87.07)
- Guaymas, Son. (86.38),
- Carmen, N.L. (86.36)

ISA desglosado por Estado



Fuente: Infonavit

Las diez empresas con el mejor ISA a nivel nacional

Empresa	ISA_general
Marfil	87.45
Fomento Empresarial Inmobiliario	87.21
Constructora e Inmobiliaria Villacruz	87.03
Desarrollos y Construcciones del Centro	86.74
Residencial Villamagna	86.71
Domus Desarrolladora Inmobiliaria	86.55
Grupo Promotora Residencial	86.40
Espacio Desarrollos Urbanos	85.96
Darcons Constructora	85.69
Promotora Elizondo	85.03

Los cinco conjuntos habitacionales con el mejor ISA fueron:

- Colinas del Valle (Darcons Constructora), en Delicias, Chih. (90.68)
- Villa Luz (Fomento Empresarial Inmobiliario), en Juárez, N.L. (90.14)
- Arcadia (Fomento Empresarial Inmobiliario), en Juárez, N. L. (89.11)
- Jardines del Sol (RUBA), en Torreón, Coah. (89.06),
- Santa Cecilia (Fomento Empresarial Inmobiliario), en Apodaca, N.L. (88.67)

Otros hallazgos importantes y relacionados:

- 74.60% de los encuestados afirma haber recibido la casa en la fecha prometida.
- 97.10% de los encuestados afirma haber realizado la primera compra de vivienda en su vida.
- 78.10% definitiva o probablemente recomendaría la compra de vivienda con el mismo desarrollador. Los clientes más satisfechos muestran mayor disposición a recomendar a quien les vendió.
- 71.80% de los encuestados volvería a comprar su vivienda con la misma empresa.
- 88.20% de los encuestados considera que vive mejor en su casa nueva, en comparación con su estado anterior.
- 86.20% de los encuestados opina que el desarrollo habitacional en donde habita se encuentra en buen estado de mantenimiento.

- Ocho de cada diez encuestados califica la compra de su vivienda de buena a excelente.

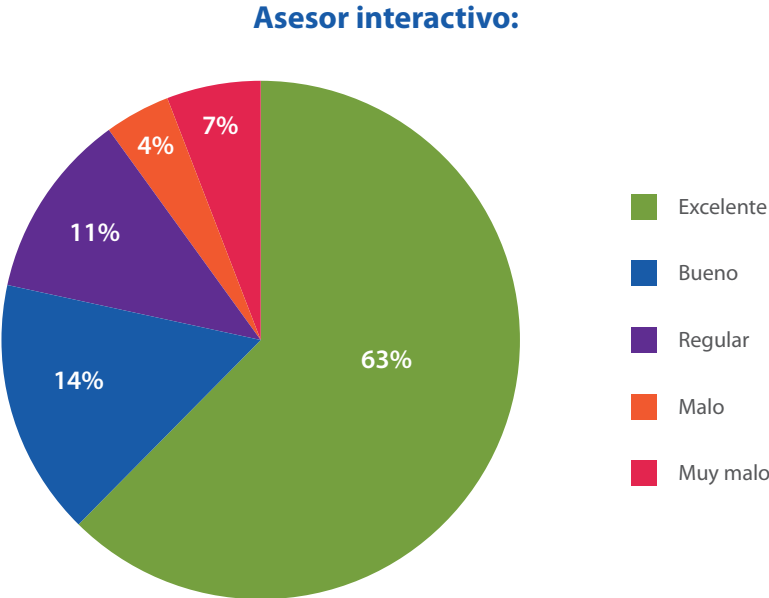
Asesor interactivo

Es una herramienta de consulta que está disponible en el portal de Internet del Infonavit, y se identifica como: "Aprende a utilizar tu ahorro y tu crédito, y... ¡decide mejor!". Su propósito es que los derechohabientes tomen mejores decisiones sobre su ahorro y sus opciones de crédito para vivienda y retiro, ya que incluye simuladores interactivos para proyectar su ahorro en el tiempo, así como para elaborar un presupuesto familiar y conocer las características y comportamiento de su crédito.

Asimismo, considera su situación real y las condiciones particulares para quienes hoy no son derechohabientes, pero podrían optar por un empleo formal en el futuro.

En el transcurso del 2011, los usuarios que interactuaron con los diferentes contenidos temáticos, emitieron comentarios que permitieron realizar las acciones de mejora necesarias como: mayor facilidad en la navegación; mensajes de orientación más precisos para los derechohabientes; enriquecimiento de la información en los tres módulos que conforman la herramienta: **Mi ahorro, mi crédito y mi retiro**, y mejor orientación al derechohabiente en cuanto al producto de crédito que puede convenirle, según sus posibilidades y necesidades.

10 mil 431 personas emitieron su opinión sobre esta herramienta durante el año, con los siguientes resultados:



Además, el asesor interactivo cuenta con una ventanilla de atención vía correo electrónico, que da respuesta puntual a dudas específicas que pudiera tener quien lo consulta.

Taller “Saber para decidir”

El Infonavit ha incorporado conceptos de educación para enriquecer el conocimiento de los trabajadores y sus familias en temas de ahorro, crédito, patrimonio, retiro y cultura sobre la importancia de vivir en comunidades que generen bienestar social y plusvalía en un entorno sostenible, propicio para desarrollar su potencial individual y en comunidad y así mejorar su calidad de vida. Por lo anterior, en 2011 comenzó a operar el taller “Saber para Decidir”, con el propósito de

que los derechohabientes tomen una mejor decisión al ejercer su crédito. En el taller aprenden sobre finanzas, el funcionamiento del Instituto y de la Subcuenta de Vivienda, sus opciones de crédito, cómo elegir una casa, así como sus derechos y obligaciones al ejercer un crédito y los apoyos que les ofrece el Infonavit si enfrentaran dificultades para pagarlo. En 2011 este taller se convirtió en requisito obligatorio para obtener un crédito.



Fuente: Infonavit

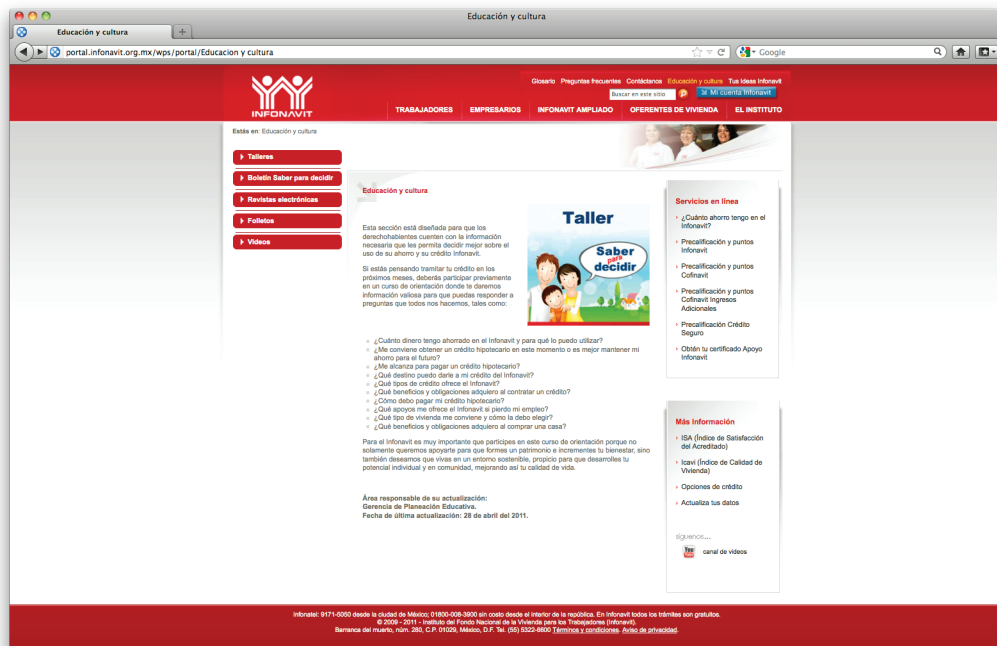
El taller “Saber para Decidir” puede ser físico o virtual:

- La cobertura geográfica y capacidad operativa del Conalep (Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica) han sido fundamentales para el avance de este esfuerzo institucional.

172 planteles del Conalep en operación	
Cobertura en 209 municipios	
588 instructores del Conalep capacitados	
Capacidad máxima de 35,100 DH por semana	
Inscripciones grupales por correo electrónico	
	inscripcionesgrupales@infonavit.org.mx

Fuente: Infonavit

- El Internet ha permitido que este taller pueda ser tomado en cualquier lugar y en cualquier momento, lo cual ha incrementado la cobertura.



Fuente: Infonavit

En 2011, 247,744 derechohabientes tomaron el taller; de éstos, 113,575 lo hicieron de manera presencial en los planteles del Conalep y 134,169 en línea por Internet.

Talleres presencial y en línea

Entre 2010 y 2011, participaron 261 mil 146 derechohabientes a nivel nacional, de los cuales 137 mil 645 fueron vía Internet y 123 mil 501 de manera presencial distribuidos en todas las delegaciones regionales de la siguiente manera:

Delegación	Internet	Presencial	Total
Aguascalientes	1,832	3,130	4,962
Baja California	7,852	8,714	16,566
Baja California Sur	1,199	648	1,847
Campeche	941	691	1,632
Chiapas	1,714	837	2,551
Chihuahua	4,904	6,862	11,766
Coahuila	5,881	6,298	12,179
Colima	536	1,949	2,485
Distrito Federal	16,705	6,023	22,728
Durango	1,230	2,213	3,443
Estado de Mexico	17,122	5,833	22,955
Guanajuato	4,638	8,586	13,224
Guerrero	1,176	581	1,757
Hidalgo	1,720	747	2,467
Jalisco	14,625	10,991	25,616
Michoacan	2,399	1,990	4,389
Morelos	1,651	489	2,140
Nayarit	550	868	1,418
Nuevo Leon	13,608	12,810	26,418
Oaxaca	1,066	646	1,712
Puebla	4,380	2,900	7,280
Queretaro	3,532	3,478	7,010
Quintana Roo	3,060	4,558	7,618
San Luis Potosi	2,283	3,341	5,624
Sinaloa	3,156	3,699	6,855
Sonora	3,598	5,910	9,508
Tabasco	2,036	1,394	3,430
Tamaulipas	3,743	8,243	11,986
Tlaxcala	837	667	1,504
Veracruz	6,999	4,195	11,194
Yucatan	1,842	3,533	5,375
Zacatecas	830	677	1,507
Total	137,645	123,501	261,146

Materiales didácticos

Durante el 2011, se continuó el trabajo con los cinco números de la serie de historietas, para reforzar las principales ideas que se manejan en el taller y contribuir a la misión y propósito del Instituto de financiar los requerimientos de vivienda de los trabajadores en un entorno sostenible. De igual forma, se actualizó el manual para el participante que se proporciona al derechohabiente posterior al taller, y que contiene información de consulta.



El Infonavit, como administrador de la Subcuenta de Vivienda debe asegurar el patrimonio de los trabajadores, de tal forma que quienes obtengan un crédito muestren una alta probabilidad de cumplir con los pagos y contribuyan a que otros derechohabientes puedan obtener un crédito o un buen rendimiento sobre su ahorro.

En este sentido, la experiencia institucional juega un papel fundamental en el desarrollo de modelos estadísticos con base en los estándares internacionales y del mercado. Actualmente; para la generación de un crédito, se cuenta con el “Puntaje para la generación” y el “Índice de riesgo”, ambos se usan para optimizar la tasa de aprobación de las solicitudes, lo que permite elegir un punto de corte óptimo de aceptación, de tal forma que se gane aceptación en el mercado mientras se mantie en la máxima rentabilidad.

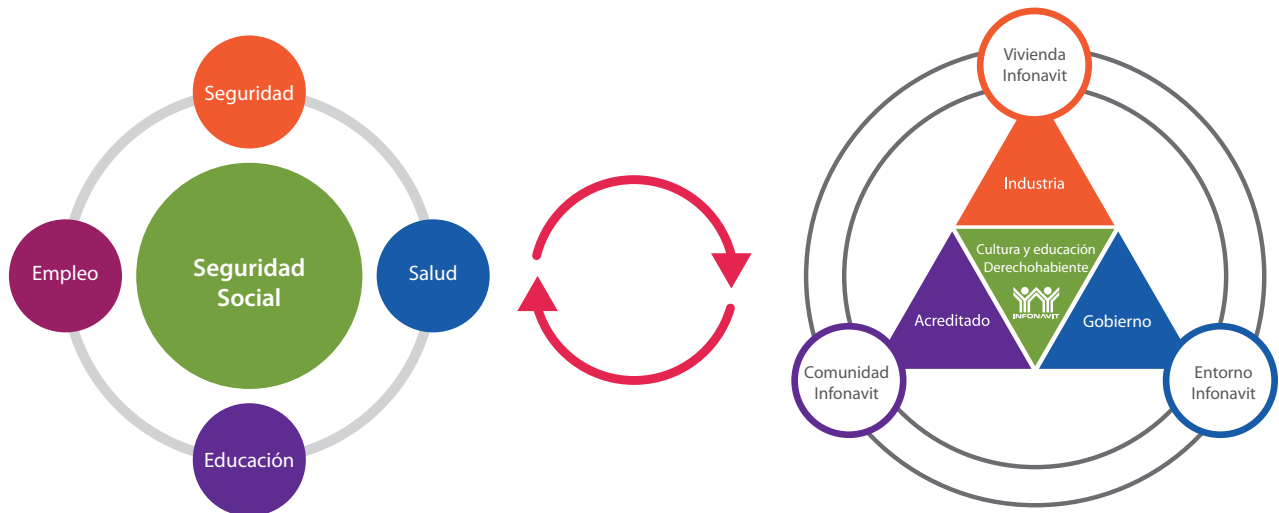
Seguridad social

El Infonavit ha impulsado una estrategia de sustentabilidad como un proceso que incrementa la calidad de vida de los trabajadores y permite el crecimiento del valor patrimonial a través del tiempo.

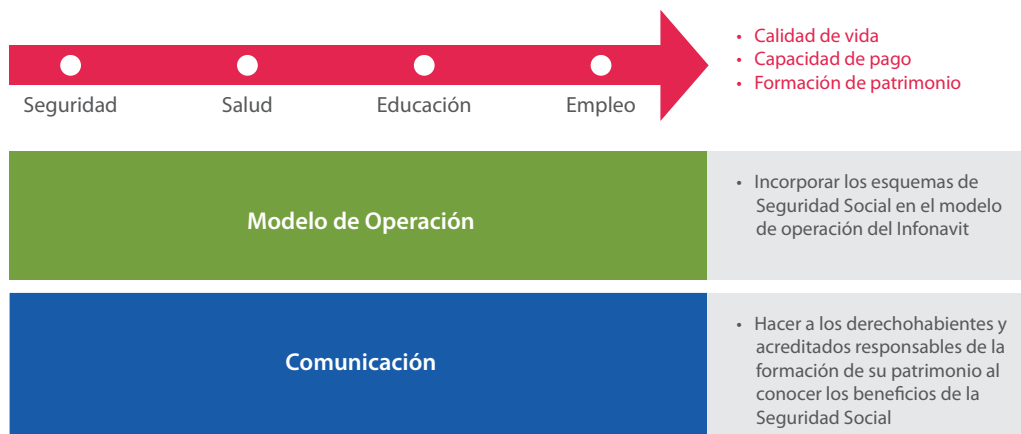
A esta estrategia se suma el impulso de la seguridad social como factor para mejorar la calidad de vida de los trabajadores para que, inmersos en un entorno sustentable, puedan desarrollar su potencial como individuos y ciudadanos, y generen bienestar social en comunidades competitivas y armónicas.

La estrategia impulsada por el infonavit busca que todos los acreditados y derechohabientes cuenten con la protección de seguridad social como medio para contribuir a una mejor calidad de vida así como acrecentar su patrimonio y el de su familia. Para lograr esto, el Instituto ha convocado a distintos actores, públicos y privados, para impulsar cuatro líneas de acción:

- 1) Seguridad
- 2) Salud
- 3) Educación, y
- 4) Empleo



La idea es crear sinergias para aprovechar la especialidad y fortalezas de otras organizaciones a fin de promover un modelo de atención integral que complemente la función natural del Instituto de otorgar crédito para acceso a la vivienda y ahorro digno para el retiro.



Objetivos planteados en cada uno de las líneas de acción

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un entorno seguro y saludable para la convivencia y desarrollo familiar de acreditados y la comunidad
Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Promover esquemas que garanticen y mejoren la salud física y mental de los acreditados y sus familias
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el desarrollo socioeconómico de acreditados y sus familias, mediante una mejor capacitación y preparación educativa y profesional
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de ingreso de los acreditados mediante el empleo bien remunerado, ingresos adicionales o autoempleo

El Infonavit logra la viabilidad financiera en el largo plazo, mediante acciones que contribuyen a incrementar la calidad de vida de los trabajadores; es decir, en la medida que el trabajador incremente sus capacidades, y por lo tanto su nivel de ingreso, podrá estar en mejor posición

para mantener el pago de su crédito; en la medida que su hogar esté en un entorno seguro, que genere plusvalía, que contribuya al desarrollo saludable de sus familia, el trabajador tendrá un mayor interés en mantener y cuidar su patrimonio.

INEA, nunca es tarde para estudiar

Antecedentes

Este proyecto nace en diciembre del 2009, resultado de una sinergia de colaboración entre el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), el Consejo Nacional para la Educación de los Adultos (CONEVYT), y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), para coordinar, promover e impulsar programas, mecanismos e instrumentos de estos organismos públicos, que contribuyan a que los jóvenes y adultos cuenten con mayores oportunidades a través de la educación, que les facilite el desarrollo y/o fortalecimiento de sus competencias básicas para la vida y el trabajo.

Nunca es tarde para estudiar

El proyecto **Nunca es tarde para estudiar** consiste en otorgar un incentivo a los acreditados mayores de 18 años que no tengan terminada la primaria o secundaria, para que se inscriban en el INEA y concluyan sus estudios y obtengan el certificado del nivel educativo correspondiente.

El incentivo consiste en el descuento de una mensualidad por nivel educativo certificado. Si el acreditado no está en situación de rezago educativo, tendrá la oportunidad para que un familiar directo -padres, hermanos, hijos o cónyuge- acredite el nivel necesario para obtener la recompensa. El acreditado podrá obtener dos mensualidades de descuento como máximo.

Resultados

La coordinación entre el Infonavit y el INEA en el 2011, permitió que el proyecto tuviera un crecimiento paulatino en la atención a los titulares del crédito y sus familiares; todo esto derivado de las acciones de promoción y difusión del proyecto a través de folletos, mensajes SMS, mantas, carteles y correos electrónicos; asimismo, se hizo mención del proyecto en dos programas televisivos: "Hoy" y "Lo que llamamos las mujeres", así como la instalación de centros de estudio y la participación del Infonavit en las jornadas nacionales de incorporación y acreditación del INEA.



Con Infonavit Nunca es tarde para estudiar

Impulsando el desarrollo y mejorando la calidad de vida de nuestros acreditados y sus familias, Infonavit e INEA colaboran para brindar servicios de primaria y secundaria, dentro de las unidades habitacionales.

Para inscribirte al programa necesitas:

- Registrarte ante el INEA en el sub proyecto Infonavit 470,
- Ingresar tus datos en el portal de Infonavit, en la sección de Recompensas dentro de la pestaña de Nunca es Tarde para Estudiar,
- Contar con ingresos de hasta 4 VSM; y
- Concluir la primaria en un plazo máximo de 15 meses y la secundaria en 18 meses.

Beneficios:

- Podrás participar tu y tus familiares directos (cónyuge, padres e hijos),
- Al concluir tus estudios te condonaremos hasta dos mensualidades de tu crédito que se abonarán directo a capital.

**Concluye tus estudios
¡recibe un recompensa
a tu esfuerzo!**



Para mayor información consulta al INEA 5224 12700 • 01800 0060 300
o ingresa a www.inea.gob.mx

Infonavit: 9171 5050 • 01800 008 3900 • www.infonavit.org.mx



**INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS**



INFONAVIT
Lo logra contigo

Con **Infonavit** Nunca es tarde para estudiar

Impulsando el desarrollo y mejorando la calidad de vida de nuestros acreditados y sus familias, Infonavit e INEA colaboran para brindar servicios de primaria y secundaria, dentro de las unidades habitacionales.

Para inscribirte al programa necesitas:

- Registrarte ante el INEA en el sub proyecto Infonavit 470.
- Ingresar tus datos en el portal de Infonavit, en la sección de Recompensas dentro de la pestaña de Nunca es Tarde para Estudiar.
- Contar con ingresos de hasta 4 VSM; y
- Concluir la primaria en un plazo máximo de 15 meses y la secundaria en 18 meses.

Beneficios:

- Podrás participar tu y tus familiares directos (cónyuge, padres e hijos).
- Al concluir tus estudios te condonaremos hasta dos mensualidades de tu crédito que se abonarán directo a capital.

Concluye tus estudios y recibe un recompensa a tu esfuerzo!

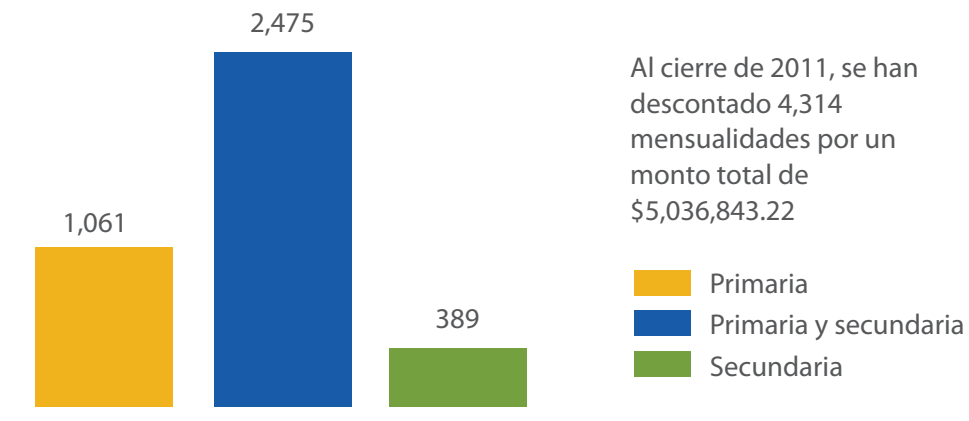


Para mayor información consulta al INEA 5224 12700 • 01800 0060 300 o ingresa a www.inea.gob.mx
 Infonavit: 9171 5050 • 01800 008 3900 • www.infonavit.org.mx

Estas acciones dieron como resultado la incorporación, al 31 de diciembre del 2011, de **12 mil 321 acreditados** y **238 familiares** registrados en la recompensa, de los cuales **4 mil 314** concluyeron sus estudios y cumplieron con los requisitos para recibir el beneficio de la condonación de hasta dos mensualidades, una por cada nivel concluido y certificado.

Nunca es tarde para estudiar

Total mensualidades descontadas al 31 de diciembre de 2011



Las delegaciones del Infonavit y los Instituto estatales del INEA entregaron reconocimientos a las personas beneficiadas con este programa; además, participaron de manera coordinada en el proyecto para la rehabilitación de barrios **Mis Vecinos, Mi Comunidad**. En este proyecto se elaboró un diagnóstico de los aspectos que la población considera necesarios para el rescate integral de las unidades habitacionales, con una cobertura en los 31 estados y el Distrito Federal. En el diagnóstico se identificó el nivel de estudios y la situación de rezago educativo en la población, para ofrecer los servicios educativos del INEA



En marzo del 2011, en la ceremonia enmarcada por el 30 aniversario del INEA, el Secretario de Educación Pública, Alonso Lujambio, entregó un reconocimiento al Infonavit por su contribución al combate del rezago educativo por medio del proyecto **Nunca es tarde para estudiar**.

“El Instituto (Infonavit), promueve la educación básica entre sus acreditados y familiares, por medio del programa Nunca es Tarde para Estudiar”.

Entre los asistentes se encontraban el Secretario de la Reforma Agraria, Abelardo Escobar, la presidenta de la Comisión de Educación del Senado de la República, María Teresa Ortuño, y el director general del INEA, Juan de Dios Castro.

En la ceremonia se entregaron 27 reconocimientos a promotores de la alfabetización y representantes de medios de comunicación.



Vida Integral Infonavit

El objetivo estratégico: integrar las tres dimensiones de la sustentabilidad

A finales del 2010, la Subdirección General de Sustentabilidad Social del Infonavit enfrentaba un reto estratégico de importancia trascendental: definir y empezar a promover activamente un modelo de vivienda que incluyera todos los aspectos de la sustentabilidad.

La sustentabilidad ambiental, económica y social, como las tres dimensiones de la sustentabilidad, además de ser sinérgicas entre sí, muestran los diferentes ámbitos en los que la subdirección es llamada a actuar para cumplir su objetivo.

Destaca la relevancia de asegurar la calidad de vida y el valor patrimonial como aspectos que acompañen al acreditado cuando menos, durante toda la vida de su crédito, y la creación de una forma y estilo de vida permanente para los derechohabientes y sus familias, que coadyuve en el mantenimiento y mejora de su economía familiar.

El impulso de una oferta de vivienda que empiece a integrar de manera sinérgica las tres dimensiones de la sustentabilidad, se concretó con el diseño y la implementación del programa "Vivienda sustentable: Vida Integral Infonavit.

El programa propone calificar a la vivienda financiada para identificar e incentivar aquellas que aseguren un estándar destacado en la calidad de la vivienda, la presencia de servicios esenciales alrededor de la misma y la dotación de los instrumentos adecuados para una convivencia autorreglamentada por los vecinos en los conjuntos habitacionales.

Un objetivo operativo: consolidar el equipo que impulsa la sustentabilidad

Además de responder a la necesidad estratégica de tener un objetivo integral, claro y reconocible, capaz de orientar el trabajo de toda la subdirección, el programa representaba la respuesta a una serie de necesidades operativas vinculadas con el reforzamiento y consolidación de la subdirección.

Primero, contar con un instrumento para la coordinación y medición de todas las iniciativas orientadas a elevar la calidad de las viviendas y de manera más amplia, el nivel de vida de los acreditados del Instituto.

Hacia afuera, se advertía la necesidad de reforzar la comunicación de las diferentes iniciativas del Instituto orientadas a la sustentabilidad con el Infonavit Ampliado -desarrolladores, valuadores y verificadores- quienes están directamente involucrados en la construcción de las viviendas.

Finalmente, al agrupar todas las iniciativas de la subdirección, se volvía factible la identificación masiva de los conjuntos con mayor orientación a la sustentabilidad, y de un proceso de transformación que permitiera pasar de la calificación genérica de "la oferta de vivienda", a la evaluación de los conjuntos "con su nombre y apellido", y de sus territorios.

Cabe destacar que a finales del 2011, y al momento de escribir este informe, sigue creciendo el número de delegaciones que por iniciativa propia han contratado un gerente de sustentabilidad que trabaje a la par con el gerente responsable de dar seguimiento a la obra.

La consolidación de los equipos que implementan las iniciativas y programas de la Subdirección de Sustentabilidad Social en diferentes partes del país, representan un perfecto complemento.

Introducción al programa de la vivienda sustentable

En el 2011, el Instituto se propuso incentivar la vivienda sustentable al incluir atributos de calidad en la vivienda y sus alrededores para motivar que los

vecinos asuman la responsabilidad de su comunidad y entorno.

En el marco de la nueva Visión y Misión, y los tres ejes -vivienda, entorno y comunidad- el programa Vida Integral Infonavit contempla 20 atributos de vivienda sustentable. Estos abarcan diferentes temas que implican la participación proactiva de los gobiernos locales, desarrolladores y derechohabientes, así como la articulación de los tres ejes para una solución de vivienda que proporcione calidad de vida y asegure valor patrimonial.

Atributos de la Vivienda Sustentable:

Entorno próspero		Vivienda de calidad		Comunidad solidaria y responsable	
	Servicios	1) Primaria o kinder < 2 Km, 2) Consultorio o centro médico más grande < 2 Km, 3) Servicio de transporte < 0.8 Km		Pavimentado y alumbrado	9) Vialidad pavimentada, 10) Banqueta, 11) Alumbrado público
	Equipado	4) Mercado o súper < 2 Km, 5) Jardín o plaza < 0.3 Km		Conjunto compacto	12) En área con densidad de vivienda mayor a 50 por hectáreas
	Próspero	6) Vivienda ubicada en códigos postales con empleo formal		Cómoda	13) En área con densidad de vivienda mayor a 50 por hectárea
	Planeado	7) No en los 15 municipios con mayor nivel de vivienda deshabitada, salvo tener GBS		Incluyente	14) Superficie de construcción mayor a 38 m ²
	Armónico	8) No en los 15 municipios con mayor nivel de vivienda deshabitada, salvo tener GBS		Verde plus	15) Hipoteca Verde con o sin subsidio (vivienda ecológica)
				Digital	16) Hogar Digital
	Espacio comunitario	18) A < 2 Km, centro comunitario para fraccionamiento > 1250 viviendas o por lo menos cancha deportiva para fraccionamiento > 350 viviendas			
	Predial	17) Hipoteca con servicio: el acreditado autoriza de manera voluntaria al Infonavit la retención de las cuotas de predial o conservación (mantenimiento)			
	Mantenimiento				
	Promotor vecinal	18) Con promotor vecinal certificado			
	Taller	20) Taller de inducción a derechohabientes: Saber para Decidir			

Mejores desarrolladores		
	Satisfactoria	20) desarrollador con ISA > "75" o ICAVI > "72".
	Incluyente	Atributo a considerarse a futuro

Especialmente, el Infonavit incentivará viviendas que tengan la mayoría de las siguientes características:

- a. Bien ubicada;** es decir, una vivienda con acceso a servicios públicos básicos en función: kínder o escuela primaria, consultorio médico y/o centros de atención grandes en un radio de dos kilómetros, y servicio de transporte a menos de 800 metros; equipamiento urbano esencial: un área tipo plaza o jardín a 300 metros de la vivienda y grupos de por lo menos cinco locales comerciales y/o un supermercado dentro de dos kilómetros.
- b. Cómoda.** Una vivienda de superficie total habitable de por lo menos 38 metros cuadrados; un conjunto amigable para los peatones, que tenga alumbrado público, banquetas y vialidades pavimentadas; una densidad habitacional por arriba del promedio que facilita el acceso rápido a los servicios del conjunto habitacional, por lo menos 50 viviendas por hectárea.
- c. Moderna** y equipada para el acceso a la red de Internet y con tecnologías eficientes para el ahorro energético.
- d. En una comunidad solidaria y responsable** que cuente con una hipoteca que incluya un mecanismo para el correcto pago del predial y/o el mantenimiento; que cuente con el apoyo de un promotor vecinal certificado; equipada con un centro comunitario en fraccionamientos de más de 1,250 viviendas, o una cancha deportiva cuando

sea mayor a 350 viviendas; que esté conformada por derechohabientes que al momento de ejercer su crédito ya cuenten con toda la información que recibieron en el taller de orientación **Saber para decidir.**

El diseño y la implementación del programa

Desde finales del 2010, a través de reuniones semanales se empezó el trabajo de diseño del sistema informático que condensaría la información necesaria para calificar la vivienda y el crédito. Se decidió que tal sistema tenía que estar en una infraestructura propia con el objetivo de no impactar negativamente el sistema que permite el ejercicio del crédito, y la rápida implementación de modificaciones y mejoras. Por otro lado, el sistema debería integrar información proveniente de varios sistemas para que la calificación de la vivienda pudiera ser compartida entre diferentes sujetos y con el apoyo de diversos sistemas de datos. En la actualidad, siete atributos son corroborados de manera automática por el Instituto, siete por los verificadores y seis por los evaluadores.

Terminado el diseño y la implementación de los primeros componentes, se empezó el trabajo de promoción del programa y después la capacitación sobre su mecánica y los roles de los diferentes actores del infonavit Ampliado. En una primera fase, de abril a julio del 2010, se llevaron a cabo alrededor de diez capacitaciones con una duración de dos horas ya las que acudieron más de 100 personas

en promedio. A inicios del 2011, se impartieron cinco capacitaciones más, en aquellas delegaciones en las que el programa no mostraba un alto desempeño.

Se empezó a operar el programa, a la par que se concluía el sistema informático, y se diseñó una herramienta de monitoreo que permitiera contar con información actualizada semanalmente, sobre las características de sustentabilidad de las viviendas, declaradas por el desarrollador dos meses antes de la individualización y revisadas por el verificador de la obra, alrededor de un mes después, y por el valuador algunas semanas después.

Además de permitir una gestión eficaz del programa, la herramienta proveía una descripción de las características de sustentabilidad de las viviendas, lo que permitía investigar también el nivel de difusión de los programas

de la subdirección para priorizar los esfuerzos del área de sustentabilidad.

En ese mismo periodo, se desarrolló un sistema de análisis de información y geolocalización, que permitía ubicar la vivienda en un mapa del país y revisar sus características de sustentabilidad. Con esta herramienta se espera facilitar el análisis de la información en su conjunto e integrarla con datos generados por otras áreas del Instituto para generar las estadísticas oficiales sobre los territorios en los que se ubican las obras.

Al terminar el desarrollo de la herramienta de monitoreo del programa, y hechos algunos ajustes a las definiciones y al sistema informático, el 27 de octubre empezó el programa completo de **Vivienda Sustentable**. En los últimos dos meses del 2011, se formalizaron poco menos de 10 mil créditos de vivienda sustentable.

Gobierno institucional

El Infonavit aspira a tener un modelo de gobierno institucional que sea eficiente, transparente, orientado a resultados, con el objetivo de integrar y armonizar las propuestas y necesidades de los tres sectores: gobierno, trabajadores y empresarios, procurando tener un impacto social sostenido hacia un futuro basado en la institución y no en las personas que trabajan en ella.

Las reglas de operación de los Órganos Colegiados del Infonavit son públicas y se encuentran disponibles en la página de Internet del Infonavit: www.infonavit.org.mx en la que se detallan, entre otros temas, el conflicto de intereses, la retribución económica

a la que tienen derecho todos los miembros de los Órganos Colegiados, la remoción y nombramiento de miembros, las actas de acuerdos debidamente detalladas, el código de ética y la capacitación y actualización de dichos integrantes.

Órganos Colegiados

Los Órganos Colegiados del Instituto, garantizan una toma de decisiones apegada a la satisfacción de todos los grupos de interés involucrados, y el cumplimiento eficaz, incluyente, profesional y transparente de nuestro mandato institucional.

Órganos Colegiados que componen el Instituto

Es la autoridad suprema del Infonavit. Está integrada en forma tripartita por 45 miembros: 15 designados por el Ejecutivo Federal, 15 por las organizaciones nacionales de trabajadores y 15 por las organizaciones nacionales patronales.

Asamblea General

Por cada miembro propietario hay un suplente. Los cargos duran seis años y los miembros pueden ser libremente removidos por quien los designó. Las bases para determinar las organizaciones nacionales de trabajadores y patronales son fijadas por el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. La Asamblea General debe reunirse dos veces al año, cuando menos.

Consejo de Administración

Está integrado por 15 miembros designados por la Asamblea General: 5 a proposición de los representantes del Gobierno Federal, 5 a proposición de los representantes de los trabajadores y 5 a proposición de los representantes patronales.

Por cada consejero propietario hay un suplente. Los cargos de los consejeros duran seis años y pueden ser removidos por la Asamblea General. El Consejo de Administración debe sesionar al menos una vez al mes.

A su vez, el Consejo de Administración está auxiliado por los siguientes comités:

- Comité de Calidad de Vida. Promueve que el entorno urbano de los conjuntos habitacionales y el aprovechamiento integral de los recursos -dinero, densidad del uso de suelo, etc.- propicien una mejor calidad de vida y el fortalecimiento del patrimonio de los trabajadores,
- Comité de Planeación. Asegura que la estrategia institucional y los planes financieros, a corto y mediano plazo, estén acordes a lo establecido en la Misión, Visión y objetivos institucionales,
- Comité de Riesgos. Coadyuva al establecimiento y aplicación de las políticas de administración de riesgos a los que se encuentra expuesto el Instituto, y aprobadas por el Consejo de Administración. Cuenta con un asesor experto en el tema.
- Comité de Nominación y Compensación. Asesora al Consejo de Administración en la toma de decisiones para el establecimiento, organización y funcionamiento de un sistema permanente de profesionalización y desarrollo de los trabajadores del Instituto, así como en materia de nominaciones y compensaciones de los miembros de los Órganos Colegiados, del personal directivo y delegados.

Comisión de Vigilancia

Está integrada por 9 miembros, los cuales son designados por la Asamblea General: 3 por cada representación, con sus respectivos suplentes.

Los cargos duran seis años y los miembros pueden ser removidos por la Asamblea General. La Comisión de Vigilancia debe sesionar al menos una vez al mes.

Comité de Auditoría

Está integrado, de manera tripartita, con un miembro de cada representación. Es designado por el Consejo de Administración, previo dictamen de la Comisión de Vigilancia, y está sujeto a la ratificación de la Asamblea General.

Por cada miembro propietario debe haber un suplente.

Los miembros propietarios y suplentes de este comité, no pueden pertenecer a otro órgano del Infonavit.

Órganos Colegiados que componen el Instituto

Comisión de Inconformidades	<p>En los casos de inconformidad de las empresas, de los trabajadores o sus beneficiarios sobre la inscripción en el Instituto, derecho a créditos, cuantía de aportaciones y de descuentos, así como cualquier acto del Instituto que lesione derechos de los trabajadores inscritos, de sus beneficiarios o de los patrones, se podrá promover un recurso de inconformidad.</p> <p>La Comisión de Inconformidades está integrada, de forma tripartita, por un representante del sector de los trabajadores, uno del sector empresarial y uno del Gobierno Federal, los cuales son designados por la Asamblea General. Su cargo dura seis años.</p> <p>Esta comisión es presidida en forma rotativa en el orden en que las representaciones propusieron el nombramiento de sus miembros.</p> <p>Los miembros de esta comisión no pueden pertenecer a ningún otro órgano del Infonavit, y deben cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser una persona de reconocido prestigio, • Contar con los conocimientos relativos y una experiencia profesional mínima de cinco años, • No haber sido condenado por sentencia irrevocable, ya sea por delito patrimonial o intencional, y que haya ameritado pena corporal, • No estar inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano, y no haber sido declarado en quiebra o en concurso.
Comité de Transparencia y Acceso a la Información	<p>Está integrado de forma tripartita por un representante del sector de los trabajadores, uno del sector empresarial y uno del Gobierno Federal, los cuales son designados por la Asamblea General. Su cargo dura seis años.</p> <p>Este comité es presidido en forma rotativa en el orden en que las representaciones propusieron el nombramiento de sus miembros.</p> <p>Los miembros de este comité no pueden pertenecer a ningún otro órgano del Infonavit, y deben cumplir con los mismos requisitos descritos en la comisión anterior.</p>
Comisiones Consultivas Regionales	Son integradas en forma tripartita, y funcionan de conformidad con el reglamento específico de dichas comisiones.

Comité de riesgos

En el 2005 se creó el Comité de Riesgos para asesorar al Honorable Consejo de Administración (HCA) en materia de políticas de administración de riesgos que aseguren la implementación de medidas preventivas en caso de sufrir pérdidas económicas, y mejorar el desempeño financiero; proponer al HCA la normativa aplicable al Instituto en materia de riesgos y la autorización de nuevos productos que provengan del Subcomité de Nuevos Productos; atender las peticiones del HCA; dar seguimiento a los acuerdos adoptados y vigilar que las operaciones del Instituto estén dentro de los límites autorizados. El Comité de Riesgos está integrado por tres miembros representados por el Gobierno Federal, los Directores Sectoriales de los Trabajadores y de los Patrones con voz y

voto, apoyados por un asesor independiente experto en la materia. Sesiona una vez al mes de manera ordinaria.

Los miembros son removidos o nombrados nuevamente, cuando transcurre el periodo para el que fueron designados o cuando lo decida la Asamblea General, o el Consejo de Administración, según el caso. Lo anterior atiende a lo establecido en las reglas de operación de cada Órgano Colegiado.

Todos los miembros de los Órganos Colegiados tienen derecho a una retribución económica autorizada por la Asamblea General, y de acuerdo al Órgano Colegiado al que pertenezcan y su participación en algún comité del Consejo de Administración.

Para el año 2011, las compensaciones fueron las siguientes:

Compensaciones 2011	
Órgano	Percepción económica de sus miembros
Asamblea General	Sólo viáticos y gastos de transportación.
Consejo de Administración	Propietarios: \$40,873.43 Suplentes: \$32,009.86
Comisión de Vigilancia	Propietarios: \$37,302.00 Suplentes: \$24,867.00
Comisión de Inconformidades	Propietarios: \$37,302.00 Suplentes: \$24,867.00
Comité de Transparencia y Acceso a la Información	\$37,302.00
Comité de Auditoría	\$29,604.00 Pago Mensual \$17,762.00 Pago por sesión, sin que exceda de \$17,762.00 en un mes
Comisiones Consultivas Regionales	\$1,200.00

Compensaciones 2010	
Órgano	Percepción económica de sus miembros
Asamblea General	Sólo viáticos y gastos de transportación.
Consejo de Administración*	Propietarios \$34,726.00 Suplentes \$23,150.00
Comisión de Vigilancia*	Propietarios \$34,726.00 Suplentes: \$23,150.00
Comité de Transparencia y Acceso a la Información*	Propietarios \$34,726.00
Comité de Auditoría*	Propietarios y suplentes \$44,096.00
Comisión de Inconformidades*	Propietarios \$34,726.00 Suplentes: \$23,150.00
Comisiones Consultivas Regionales	\$1,000.00 por asistencia a la sesión, sea propietario o suplente.

Mapa de riesgos

Es una herramienta dinámica que le ha permitido al Infonavit desde el 2007 a la fecha, visualizar los principales riesgos de negocio que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, misión y visión; asimismo, da la pauta para focalizar los esfuerzos en aquellos riesgos que son de alta prioridad y relevancia para el Instituto. Este proyecto ha sido un foro importante para que la dirección atienda situaciones de riesgo y logre permear e incrementar en el Instituto una cultura de riesgos.

La metodología del **mapa de riesgos** abarca cada uno de los pasos relacionados con la gestión del riesgo: identificación, cuantificación, control y monitoreo, contemplando cada una de las áreas que integran el

Instituto, lo que permite equilibrar y focalizar una correcta toma de decisiones.

La Gerencia Senior de Riesgos es responsable de construir el **mapa de riesgos** a través de la identificación y evaluación de los riesgos más relevantes a que está expuesto el Instituto, y determina el portafolio de riesgos institucional que actualmente está constituida por 32 riesgos.

Para su gestión los riesgos son clasificados en no priorizados y priorizados; para estos últimos, los líderes asignados para atender cada riesgo son responsables de establecer e implementar las acciones necesarias que mitiguen los factores de riesgo asociados a fin de evitar la materialización de los mismos y contribuir a la disminución del impacto dentro del Instituto.

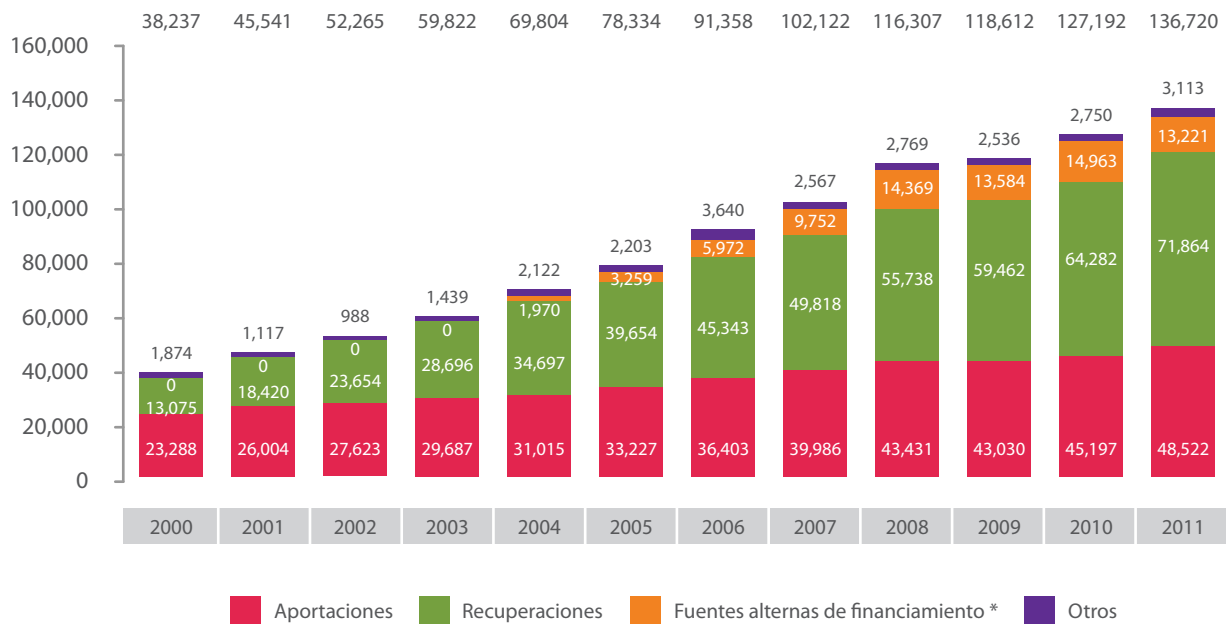
Desempeño económico

Resultados financieros

El resultado neto al cierre del año fue por \$12,181 millones; 18.8% superior al reportado al cierre del año anterior.

- La cartera total de \$783,104 millones a diciembre de 2011 fue 10.4% superior a lo registrado en el mismo periodo del año anterior.
- El índice de morosidad en número de créditos fue de 5.15% en el periodo reportado.
- El índice de cobertura de cartera vencida se ubicó en 260.8% a diciembre de 2011, mientras que en el mismo periodo del año anterior fue de 245.0%.
- La razón de patrimonio/activos totales fue de 11.2% al cierre de 2011 y de 10.5% al cierre de 2010.
- Al cierre de 2011, los ingresos totales en efectivo, sin considerar fuentes alternas de financiamiento, fueron \$123,499 millones; 10.0% mayor que lo recaudado en el mismo periodo del año anterior.
- Los ingresos totales del Infonavit durante el año, incluyendo los generados con fuentes alternas de financiamiento fueron de \$136,720 millones.

Ingresos totales



* Los ingresos por fuentes alternas de financiamiento son netos

Fuente: Infonavit

- Los ingresos provenientes de aportaciones de cotizantes sin crédito crecieron 7.4%, principalmente porque en 2011 cotizaron 623 mil trabajadores más que en 2010, en promedio.
- Los ingresos por recuperaciones crecieron en 11.8%, a consecuencia de una mayor originación de crédito y fueron 58.3% de los ingresos ordinarios, mientras que en 2010 representaban 57.4%. Las recuperaciones de cartera constituyen cada vez más la principal fuente de ingresos del Instituto.

Análisis de los resultados financieros del Infonavit diciembre 2011 en millones de pesos

- Los ingresos totales en efectivo, sin considerar fuentes alternas de financiamiento, fueron por \$123,499 millones a diciembre de 2011, 10.0% mayores que lo recaudado en el mismo periodo del año anterior.
- El margen financiero a diciembre de 2011 fue de \$50,981 millones, 31.5% mayor al del cierre de 2010.
- Dentro del Estado de Resultados, el gasto de administración, operación y vigilancia fue de \$6,400 millones al cierre de 2011.
- El rendimiento nominal a la Subcuenta de vivienda al cuarto trimestre fue de 5.14% (1 punto porcentual por arriba del crecimiento del salario mínimo), equivalente a \$28,973 millones.
- La cartera total de \$783,104 millones al cuarto trimestre del año fue 10.4% superior a lo registrado en diciembre del año pasado.
- El índice de morosidad en número de créditos fue de 5.15% en el periodo reportado.
- El índice de cobertura de cartera vencida se ubicó en 260.8% a diciembre de 2011, mientras que en el mismo periodo del año anterior fue de 245.0%.
- La razón de patrimonio/activos totales fue de 11.2% al cierre de 2011 y de 10.5% al cierre de 2010.

Flujo de efectivo

Millones de pesos

	Diciembre		Var. %
	2011	2010	2010
Existencia Inicial	1,374	5,660	
Ingresos	136,720	127,191	7.5
Ingresos (sin Cedevis)	123,499	112,228	10.0
Aportaciones	48,522	45,197	7.4
Recuperaciones de Créditos	71,976	64,387	11.8
Emisión Cedevis	13,221	14,963	-11.6
Productos financieros	432	419	3.1
Otros ingresos	2,569	2,225	15.5
Egresos	130,654	131,477	-0.6
Entrega de depósitos	5,071	6,903	-26.5
Programa de financiamientos	111,801	113,266	-1.3
Gasto (GAOV)	5,991	4,857	23.3
Otros egresos	7,791	6,451	20.8
Esistencia Final	7,440	1,374	

Ingresos

Los ingresos totales al cierre de diciembre de 2011 se ubicaron en \$136,720 millones, lo que representa un incremento interanual de 7.5%. No obstante, si desagregamos el importe obtenido por fuentes alternas de financiamiento de este periodo, los ingresos totales representarían \$123,499 millones, 10.0% mayores a lo observado en el mismo periodo del año anterior.

Hubo una evolución positiva de los ingresos provenientes de recuperaciones de créditos, que hasta diciembre de

2011 ascendieron a \$71,976 millones y representaron un incremento de 11.8% con relación al mismo periodo de 2010. La marcha positiva es atribuible al crecimiento de la cartera. Los ingresos por recuperaciones representan el 58.3% del total de los ingresos ordinarios del periodo (sin fuentes alternas de financiamiento).

Egresos

Los egresos totales al cierre del año ascendieron a \$130,654 millones, 0.6% menores a los registrados durante el mismo periodo del año anterior.

Estado de resultados

Millones de pesos

	Diciembre		Var. %
	2011	2010	2010
Margen financiero	50,981	38,774	31.5
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-42,554	-32,318	31.7
Ingresos no financieros	2,116	1,671	26.7
Gastos de administración, operación y vigilancia	-6,400	-5,601	14.3
Resultado de la operación	4,145	2,526	64.1
Otros productos (gastos)	8,037	7,729	4.0
Resultado neto	12,181	10,255	18.8

Resultado neto

Al cuarto trimestre del año el resultado neto fue de \$12,181, 18.8% mayor que el mismo periodo del año anterior. El rendimiento nominal del Fondo para este periodo fue de 5.14%, equivalente a \$28,973 millones.

Adicionalmente, se están cubriendo las reservas necesarias en caso de riesgos crediticios, que en este periodo fueron por \$42,554 millones, y los gastos de administración, operación y vigilancia por \$6,400 millones.

Margen financiero

Al mes de diciembre de 2011, el margen financiero fue de \$50,981 millones, lo que representa un incremento de 31.5% en comparación con el mismo periodo de 2010.

	Diciembre		Var. %
	2011	2010	2010
Ingresos por intereses	80,073	77,273	3.6
Gastos por intereses	-29,092	-38,499	-24.4
Margen financiero antes de repomo	50,981	38,774	31.5
Resultado por posición monetaria neto (repomo)			
Margen financiero	50,981	38,774	31.5
Activo productivo promedio ²	704,210	637,984	10.4
Margen financiero antes repomo / Activo productivo promedio	7.2%	6.1%	19.1
Margen financiero / Activo productivo promedio	7.2%	6.1%	19.1

Los ingresos por intereses muestran un incremento de 3.6% con relación a lo mostrado en diciembre de 2010 y fueron de \$80,073 millones, mientras que el gasto por intereses se ubicó en \$29,092 millones (incluye intereses complementarios), 24.4% menor respecto a 2010.

² Se refiere al promedio de disponibilidades e inversiones en valores junto con la cartera hipotecaria vigente del año en curso y el año anterior.

Gastos de administración, operación y vigilancia (GAOV)

Los gastos de administración, operación y vigilancia se refieren a las erogaciones derivadas del manejo y control del Fondo Nacional de la Vivienda, así como las de recuperación de los créditos que otorgue el Instituto. De acuerdo a la Ley del Infonavit, estos gastos no deben exceder del 0.550% de los recursos totales que maneje. Al cierre de 2011, la relación GAOV-Recursos fue de 0.236%.

Gastos de Administración, Operación y Vigilancia

(GAOV) contra Recursos Totales

	Diciembre	
	2011	2010
Gastos de administración	6,400	5,601
+Comisiones y tarifas pagadas, verificación de obra, regularización	262	297
+Gastos relacionados con Reserva territorial, bienes adjudicados	484	142
-Recuperación de gastos	5,155	4,533
Gastos de administración, operación y vigilancia	1,990	1,506
Recursos Totales (promedio de Activos Brutos)	842,046	758,705
Relación GAOV Recursos	0.236%	0.199%

Balance general

Millones de pesos

	Diciembre		Var. %
	2011	2010	2010
Disponibilidades e Inversiones en valores	7,440	1,374	441.5
Cartera hipotecaria vigente	695,623	637,278	9.2
Prórroga	38,143	28,563	33.5
Cartera vencida	49,339	43,216	14.2
Cartera total	783,104	709,057	10.4
Estimación preventiva riesgos crediticios	-128,683	-105,886	21.5
Cartera neta	654,421	603,171	8.5
Otros activos	71,930	60,442	10.3
Activo Total	733,791	664,987	10.3
Fondo de ahorro	10,232	10,540	-2.9
Sistema de ahorro para el retiro	586,000	537,512	9.0
Otros pasivos y cuentas por pagar	55,437	46,995	18.0
Pasivo Total	651,670	595,047	9.5
Patrimonio Total	82,121	69,940	17.4
Total Pasivo más Patrimonio	733,791	664,987	10.3

Cartera total

En diciembre de 2011, la cartera de crédito total se ubicó en \$783,104 millones, lo que representa un incremento de \$74,047 millones respecto al mismo mes de 2010. Sin considerar las prórrogas, la cartera vigente registró un aumento anual de 9.2%, siendo el otorgamiento de créditos el principal motor de su crecimiento. La cartera en prórroga tuvo un crecimiento interanual de 33.5%.

Al cierre del cuarto trimestre de 2011, el porcentaje de número de créditos en cartera vencida es de 5.15% y se conforma por 198,265 créditos en cartera vencida de un total de 3,851,382 créditos.

Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al mes de diciembre de 2011, el nivel de provisiones crediticias se ubicó en \$128,683 millones. Con esto, el índice de cobertura (estimación preventiva para riesgos crediticios/cartera vencida) fue de 260.8% al cierre de 2011.

La estimación preventiva para cubrir los riesgos de cartera, constituida al cierre del cuarto trimestre de 2011, se compone de la siguiente manera: \$35,487 millones a riesgo crédito, \$90,542 millones a riesgo de extensión, \$2,260 millones a intereses de la cartera en prórroga y reservas adicionales y \$394 millones a financiamiento a desarrolladores y otros.

Sistema de Ahorro para el Retiro

Este rubro mostró un incremento de 9.0% en comparación al cuarto trimestre de 2010, es decir, \$48,488 millones, lo que se explica, principalmente, por las aportaciones de los patrones y el rendimiento otorgado a la subcuenta de vivienda, como se muestra a continuación:

dic-10	\$537,512
(+) Aportaciones	47,375
(+) Intereses pagados (cantidad básica y de ajuste)	29,092
(-) Entregas por créditos	-22,650
(-) Retiros	-5,210
(-) Otros	-119
dic-11	\$586,000

Patrimonio

Al mes de diciembre de 2011, el patrimonio del Instituto fue de \$82,121 millones, lo que representa un incremento de 17.5% con relación al mismo periodo del año anterior. La razón de patrimonio/activos totales se ubicó en 11.2% en diciembre de 2011 y en 10% en diciembre de 2010.

Estado de contabilidad comparativo (diciembre de 2011 / diciembre de 2010)

(en miles de pesos)

Activo	dic-2011	dic-2010
Disponibilidades	\$ 98,869	\$ 200,922
Inversiones en valores (Nota 1)		
Títulos recibidos en reporto	7,340,758	1,173,182
Cartera de crédito a la vivienda vigente:		
Cartera Hipotecaria vigente	695,623,137	637,278,242
Crédito en Prórroga	<u>38,142,567</u>	<u>28,563,262</u>
Total cartera de crédito a la vivienda vigente	733,765,704	665,841,504
Cartera vencida de crédito a la vivienda	49,338,514	43,216,315
Total cartera de crédito (Nota 2)	783,104,218	709,057,819
Estimación preventiva para riesgos crediticios (Nota 3)	<u>-128,683,456</u>	<u>-105,886,576</u>
Cartera de crédito – Neta	654,420,762	603,171,243
Otras cuentas por cobrar, neto (Nota 4)	1,891,169	1,151,170
Cuentas fiscales por cobrar, neto (Nota 5)	37,995,680	32,630,681
Reserva territorial, neto (Nota 6)	11,917	40,199
Bienes adjudicados, neto (Nota 7)	2,697,712	2,325,629
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto (Nota 8)	452,166	477,974
Derechos fiduciarios, neto (Nota 9)	27,475,737	22,555,492
Otros activos, neto (Nota 10)	1,405,853	1,260,116
Total activo	\$ <u>733,790,623</u>	\$ <u>664,986,608</u>

Pasivo y Patrimonio	dic-2011	dic-2010
Aportaciones a favor de los trabajadores para fondo de vivienda (Nota 11)		
Fondo de ahorro	\$ 10,232,015	\$ 10,539,559
Sistema de Ahorro para el Retiro	<u>586,000,382</u>	<u>537,512,281</u>
	596,232,397	548,051,840
Cuentas por pagar (Nota 12)	10,179,151	8,355,959
Acreeedores diversos	443,177	487,499
Otras cuentas por pagar	1,971,001	1,500,610
Convenios y aportaciones por aplicar (Nota 14)	24,744,150	21,523,617
Provisiones para obligaciones diversas (Nota 15)	8,089,614	6,891,178
Créditos diferidos y cobros anticipados (Nota 16)	<u>10,010,091</u>	<u>8,236,253</u>
Total pasivo	651,669,581	595,046,956
Patrimonio contribuido	56,509,557	56,509,557
Patrimonio ganado	13,430,095	3,175,316
Resultado neto	<u>12,181,390</u>	<u>10,254,779</u>
Total patrimonio (Nota 17)	<u>82,121,042</u>	<u>69,939,652</u>
Total pasivo y patrimonio	\$ <u>733,790,623</u>	\$ <u>664,986,608</u>

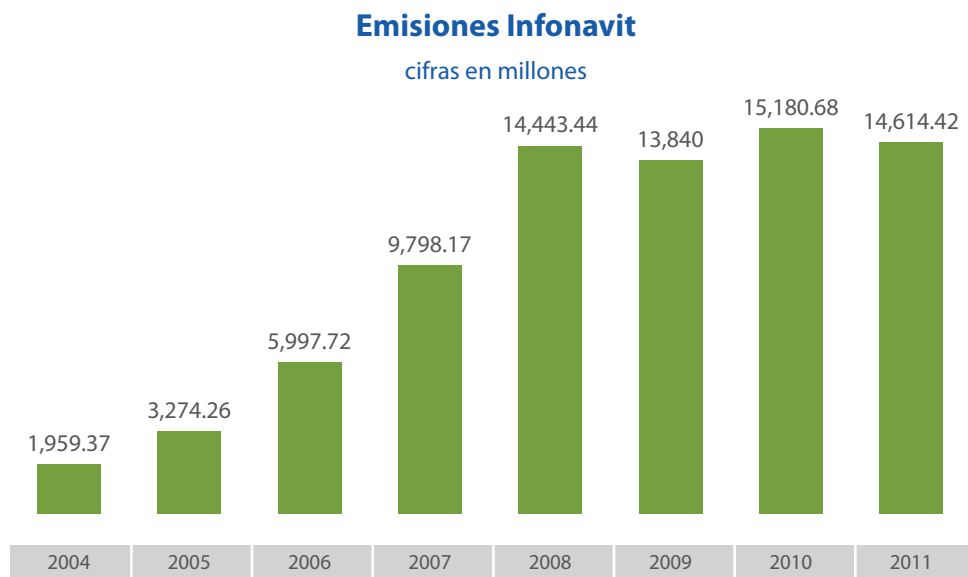
Cuentas de orden	dic-2011	dic-2010
Créditos comprometidos	\$ 2,005,037	\$ 3,120,151
Intereses de cartera vencida (suspendidos)	2,985,509	2,222,070
Intereses créditos reservados al 100% (suspendidos)	-	-
Cartera de créditos Burzatilizados	97,867,295	80,523,575
Riesgo de extensión pendiente de construir	-	-
Créditos aplicados reservados al 100%	74,737,121	72,666,297
Créditos castigados autorizados por el H. Consejo de Administración	366,627	366,627
Cartera de crédito vendida	11,742,478	11,742,478
Cartera administrada Infonavit total	41,166,373	30,157,500
Cartera administrada Renueva Tu Hogar	1,101,023	-
Derechos fiduciarios de cartera	315,564	315,564
Aportaciones pendientes de traspasar al Sistema de Ahorro para el Retiro	<u>35,780,519</u>	<u>33,992,322</u>

II. Estados de resultados comparativo (diciembre 2011 / diciembre 2010)

(en miles de pesos)

	2011	2010
Ingresos por intereses (Nota 18)	\$ 80,072,971	\$ 77,272,614
Gastos por intereses (Nota 19)	<u>-29,091,506</u>	<u>-38,498,577</u>
Margen financiero	50,981,465	38,774,037
Estimación preventiva para riesgos crediticios (Nota 7)	<u>-42,553,828</u>	<u>-32,317,937</u>
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	8,427,637	6,456,100
Comisiones y tarifas cobradas (Nota 20)	2,332,999	1,886,681
Comisiones y tarifas pagadas	<u>-216,534</u>	<u>-215,563</u>
Ingresos (Egresos) totales de la operación	10,544,102	8,127,218
Gastos Generales (Nota 21)	<u>-6,007,613</u>	<u>-5,224,573</u>
Depreciaciones y Amortizaciones	<u>-391,903</u>	<u>-376,170</u>
Resultado de la operación	4,144,586	2,526,475
Otros productos (Nota 22)	16,222,359	12,355,860
Otros gastos (Nota 23)	<u>-8,185,555</u>	<u>-4,627,556</u>
Resultado antes de Operaciones Discontinuas	\$ 12,181,390	\$ 10,254,779
Operaciones Discontinuas	-	-
Resultado neto	\$ <u>12,181,390</u>	\$ <u>10,254,779</u>

Emisión de certificados de vivienda Cedevis



Fuente: Infonavit

- Como emisor de certificados respaldados por hipotecas, al cierre de 2011, el Infonavit ocupó el primer lugar con 32% del mercado nacional; al considerar las emisiones respaldadas por créditos Infonavit Total e HiTotal, la participación en el mercado nacional se incrementa a 55%
- El Instituto obtuvo en 2011 un ingreso bruto total por emisiones de \$14,614 millones, cifra que representa el 87% de la meta potencial establecida en el Plan Financiero 2011-2015.
- Durante el año, el Infonavit emitió tres diferentes productos en los mercados, con recaudación de los siguientes montos:
 - Cedevis, por \$7,518 millones
 - Cedevis Total, por \$3,096 millones
 - Cedevis HiTotal, con dos reaperturas por \$4,000 millones
- El Infonavit innovó en la forma de hacer emisiones al respaldar el Cedevis Total con cartera del producto de crédito Infonavit Total:
 - En la primera emisión de Cedevis Total, realizada en julio, el Infonavit fue cofideicomitente en conjunto con una institución financiera privada. La administración y cobranza de los créditos que soportan la cartera quedaron a cargo del Infonavit.

- En la segunda emisión de Cedevis Total, celebrada en diciembre, el Infonavit realizó por primera vez una estructura con nivel de aforo objetivo, prolongando así la vida de ésta.
- HiTotal consistió en dos reaperturas de la emisión de diciembre 2010, con el fin de consolidar este producto en el mercado.

Adicionalmente, el Infonavit llevó a cabo la venta, vía cesión de derechos, de la constancia preferente (bono mezzanine) de la emisión de Cedevis 08-7U, a un fideicomiso fondeado con recursos que obtuvo de un crédito que le otorgó el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por un monto de \$438 millones

Fortalecimiento del ambiente de control interno

El propósito de este proyecto es atender las áreas de oportunidad identificadas en las hipótesis del Mapa de Riesgos, así como las derivadas de los informes del Comité de Auditoría sobre el control interno, mediante proyectos relacionados con acciones de mejora y mecanismos de control interno a los procesos, para cumplir con los lineamientos y políticas de control interno institucionales.

Este proyecto se divide en dos: Fortalecimiento del Ambiente de Control y Sistema de Control Interno.

Los logros obtenidos para Fortalecimiento del Ambiente de Control fueron:

- Segunda autoevaluación de Control Interno a 290 procesos con un nivel de madurez institucional de 3.67 (nivel capaz).
- Presentación de informe al Comité de Auditoría de la estrategia de atención de recomendaciones relacionadas con Tecnología de la Información.
- Capacitación a dueños de procesos y personal que documenta la normativa.
- Mejoramiento y actualización de cuestionarios aplicados en la autoevaluación.
- Capacitación a dueños de procesos y normativos en matrices de riesgo control del sistema SAVACI
- Impartición del curso de capacitación a los soportes normativos en cuanto a la carga de riesgos y controles.
- Conclusión de las pruebas de Calidad de las matrices de riesgos y controles de SAVACI
- Mejoras a los procedimientos de comportamiento ético.

Los logros obtenidos para Sistema de Control Interno son:

- Identificación de acciones en los proyectos de Mapa de Riesgos.
- Definición del plan de verificación de procesos críticos.
- Definición de los procesos críticos.
- Desarrollo de la verificación de Control Interno a procesos críticos.
- Inicio del piloto de las agendas de autocontrol
- Verificación de 20 procesos críticos

Procesos críticos

Procesos críticos	
PRO_00119 Gastos a comprobar	PRO_00603 Administración de la reserva territorial
PRO_00626 Transferencia del Saldo de la Subcuenta de Vivienda	PRO_00485 Notificación
PRO_00461 Retiro del Saldo de la Subcuenta de Vivienda	PRO_00470 Dispersión de pagos y excepciones
PRO_00482 Retiro del fondo de ahorro 72/92	PRO_00481 Actualización datos maestros
PRO_00228 Reasignación de vivienda recuperada	PRO_00217 Generación de declaración de impuestos
PRO_00683 Monitoreo y control del Infonavit Ampliado	PRO_00434 Cálculo impuesto mensual sobre nóminas
PRO_00548 Administración de empresas de verificación	PRO_00490 Ejecución fiscal
PRO_00551 Dictamen técnico	PRO_00055 Originación de crédito
PRO_00433 Pagos por transferencia electrónica	PRO_00016 Cobranza Judicial
PRO_00473 Instancias administrativas	PRO_00480 Devolución de pagos indebidos en exceso

Fuente: Infonavit

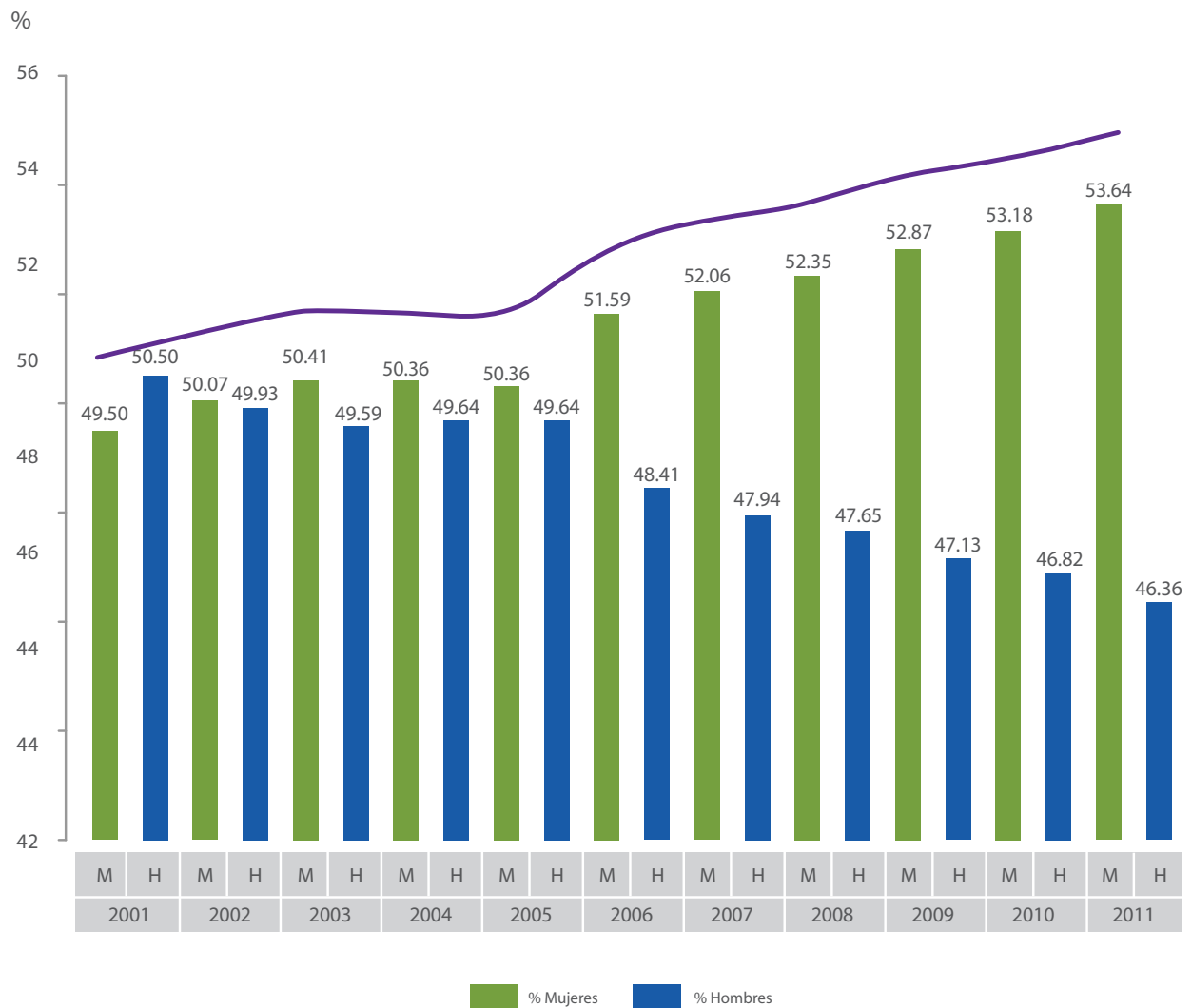
Capital humano

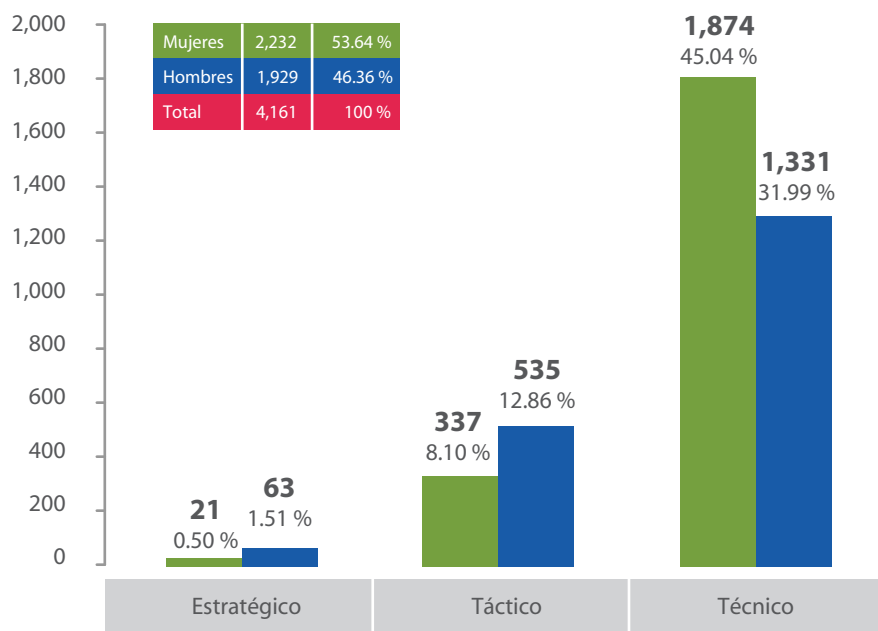
Evolución de la plantilla laboral

Año	Empleados
2000	4026
2001	3853
2002	4200
2003	4330
2004	3655
2005	3844
2006	3817
2007	3913
2008	4007
2009	3966
2010	4099
2011	4161

Año	Tipos de Contratos				Total
	No Sind.	%	Sind.	%	
2000	1552	39	2474	61	4026
2001	1379	36	2474	64	3853
2002	1680	40	2520	60	4200
2003	1764	41	2566	59	4330
2004	1549	42	2106	58	3655
2005	1317	34	2527	66	3844
2006	1308	34	2509	66	3817
2007	1264	32	2649	68	3913
2008	1341	33	2666	67	4007
2009	1317	33	2649	67	3966
2010	1411	34	2688	66	4099
2011	1218	29	2943	71	4161

Porcentaje comparativo hombres y mujeres, 2001-2011





Planes de retiro

Programa	Personas Beneficiadas	Porcentaje de adherencia %
Jubilados y pensionados	275	No aplica
IR 2004	392	59
JAVI 2004	139	32
PTRV 2008	282	70
PVJPT 2011	363	81
Total	1448	

Tercerización de servicios por proyecto

Proyecto	Personas
8° transitorio	51
Recaudación fiscal	96
Reclutamiento y selección	4
Semillero	22
Casa de Día y CERII	16
Otros	6
Total	195

Alta de personal de planta por año

Desde el año 2000 se ha renovado en un 61.3% la plantilla de personal activo.



Año de Ingreso	Personas	%
2000	90	3.90
2001	164	7.11
2002	406	17.61
2003	195	8.46
2004	90	3.90
2005	234	10.15
2006	88	3.82
2007	163	7.07
2008	167	7.25
2009	277	12.02
2010	238	10.33
2011	193	8.37
Total Ingresos	2305	100.00

Total de bajas de personal 2011 (no incluye personal jubilado)

	Violación al Código de Ética	Por Desempeño	Liquidación	Renuncia Voluntaria	Terminación Contrato	Defunción	Invalidez Total y Perm.	Total
Sind.	12	2	1	5		5	3	28
No Sind.	15	13	2	20	2			52
Event Sind.		1		3	23			27
Event. No Sind.					4	1		5
	27	16	3	28	29	6	3	112

27 de los 112, fueron por violación al código de ética.

- 7 por falta de probidad: no salvaguardar el patrimonio del Instituto
- 8 por violación a la normatividad: incumplir con lineamientos de seguridad de la información
- 6 por conflicto de interés
- 6 por documentación falsa: falta de de honradez, rectitud e integridad

Créditos administrados

Año	Personas	Créditos Administrados	Créditos administrados por empleado
2000	4,026	1,360,979	338
2001	3,853	1,566,988	407
2002	4,200	1,788,865	426
2003	4,330	2,047,831	473
2004	3,655	2,271,320	621
2005	3,844	2,440,132	635
2006	3,817	2,702,267	708
2007	3,913	2,989,732	764
2008	4,007	3,211,849	802
2009	3,966	3,402,631	858
2010	4,099	3,609,318	881
2011	4,161	3,851,832	926

Personal por tipo de contrato y género

Area de apoyo	Tipo de contrato				Total general
	Eventuales No. Sindicalizados	Eventuales Sindicalizados	Planta No. Sindicalizados	Planta Sindicalizados	
Total general	20	30	1198	2913	4161

Distribución del personal por área de adscripción tipo de contrato y género

Área de apoyo	Tipo de contrato					Total general
	Eventuales No. Sindicalizados	Eventuales Sindicalizados	Planta No. Sindicalizados	Planta Sindicalizados		
Comité Ejecutivo Nacional				40		40
Comunicación y Apoyo			19	33		52
Coord. Gral. Crédito y Operación Hipotecar			48	114		162
Coordinación de Auditoría Interna	1		35			36
Coordinación Gral. Promoción Y Afiliación			14	4		18
Dirección General			7			7
Dirección Sectorial De Los Trabajadores			13	5		18
Dirección Sectorial Empresarial			15			15
Gcia. Sr. Control Interno			14	10		24
Gcia. Sr. Unidad de Solución Social			12	9		21
Secretaría Gral y de Asuntos Jurídicos			51	65		116
Subdir. Gral. Administración de Personas			40	23		63
Subdir. Gral. C. I. y Exce. en el Servicio			2			2
Subdir. Gral. de Canales de Servicio	1		32	138		171
Subdir. Gral. de Planeación y Finanzas			128	128		256
Subdir. Gral. de Recaudación Fiscal			83	104		187
Subdir. Gral. Hipotecaria Social			64	97		161
Subdir. Gral. Sustentabilidad Social			35	29		64
Subdir. Gral. Tecnologías	1	3	173	192		369

...Distribución del personal por área de adscripción tipo de contrato y género

	Género		
	Femenino	Masculino	Total general
	18	22	40
	28	24	52
	81	81	162
	12	24	36
	10	8	18
	3	4	7
	4	14	18
	7	8	15
	7	17	24
	10	11	21
	66	50	116
	41	22	63
		2	2
	96	75	171
	106	150	256
	83	104	187
	83	78	161
	33	31	64
	143	226	369

Distribución del personal por área de adscripción tipo de contrato y género

Delegaciones	Tipo de contrato				Total general
	Eventuales No. Sindicalizados	Eventuales Sindicalizados	Planta No. Sindicalizados	Planta Sindicalizados	
Delegación Distrito Federal			17	203	220
Delegación Regional Aguascalientes			8	40	48
Delegación Regional Baja California		2	16	71	89
Delegación Regional Baja California Sur		1	7	33	41
Delegación Regional Campeche	1	1	7	26	35
Delegación Regional Chiapas			15	39	54
Delegación Regional Chihuahua	1	3	26	82	112
Delegación Regional Coahuila		1	16	85	102
Delegación Regional Colima			12	25	37
Delegación Regional Durango	1	1	12	44	58
Delegación Regional Guanajuato			16	70	86
Delegación Regional Guerrero		1	6	45	52
Delegación Regional Hidalgo			14	45	59
Delegación Regional Jalisco	1	1	12	74	88
Delegación Regional México		4	14	127	145
Delegación Regional Michoacán	1		12	49	62
Delegación Regional Morelos	1		5	49	55
Delegación Regional Nayarit		1	12	32	45
Delegación Regional Nuevo León	1		25	84	110
Delegación Regional Oaxaca	4		11	33	48
Delegación Regional Puebla			14	59	73
Delegación Regional Querétaro		2	14	47	63
Delegación Regional Quintana Roo			10	41	51
Delegación Regional San Luis Potosí	2	1	7	51	61
Delegación Regional Sinaloa	1	3	13	62	79
Delegación Regional Sonora	1	4	21	87	113
Delegación Regional Tabasco			12	27	39
Delegación Regional Tamaulipas	2	1	13	96	112
Delegación Regional Tlaxcala			5	30	35
Delegación Regional Veracruz			18	87	105
Delegación Regional Yucatán			15	47	62
Delegación Regional Zacatecas			8	32	40
Total General	20	30	1198	2913	4161

...Distribución del personal por área de adscripción tipo de contrato y género

	Género		
	Femenino	Masculino	Total general
	112	108	220
	23	25	48
	67	22	89
	18	23	41
	18	17	35
	27	27	54
	84	28	112
	60	42	102
	20	17	37
	35	23	58
	48	38	86
	29	23	52
	36	23	59
	54	34	88
	76	69	145
	40	22	62
	39	16	55
	24	21	45
	66	44	110
	28	20	48
	46	27	73
	37	26	63
	31	20	51
	39	22	61
	46	33	79
	68	45	113
	23	16	39
	66	46	112
	17	18	35
	67	38	105
	34	28	62
	23	17	40
	2232	1929	4161

Plantilla laboral

Rango de Edad	Personas	%
56 o Mayor	545	13.10
46 a 55	1248	29.99
25-45	1296	31.15
27-36	921	22.13
20-26	151	3.63
Total general	4161	100.00

Prestaciones al personal

Están compuestas por tres factores preponderantes: prestaciones generales, económicas basadas en el contrato colectivo y seguros, y prestaciones inherentes al puesto.

Prestaciones generales

Prestaciones al personal 2011-2012	
Fondo de Ahorro	13 % del salario tabular
Prima Vacacional	75 % de 21.5 días de salario tabulado anualmente, para el primer año de servicio
Gratificación por antigüedad	15 días de salario tabulado por año, para personal con 5 años de antigüedad. Aplica únicamente para el personal que ingresó al Instituto hasta el 31 de enero 2008
Aguinaldo	42.9 días pagaderos en dos partes iguales; la primera en la segunda catorcena de marzo, y la otra en la segunda catorcena de septiembre. Más 42.9 días de salario tabulado se prorroga en las 26 catorcenas del año
Premio de Puntualidad	\$746.50 en efectivo y por catorcena
Premio de Asistencia	4.3 días de salario tabular al mes
Permisos económicos	4 días
Ayuda para despensa	\$349.00 catorcenales, vía tarjeta electrónica
Ayuda para transporte	\$597 en efectivo de gasolina catorcenalmente

Prestaciones económicas basadas en el contrato colectivo y seguros.

Inherentes al puesto			
Puesto	Vehículos	Servicios de comunicación	Gasolina
Delegado	Un vehículo incluyendo servicio mecánico automotriz	Un equipo celular de telefonía y datos	No aplica
Coordinación de Comunicación Social y Contralor Interno	Un vehículo incluyendo servicio mecánico automotriz	Un equipo celular de telefonía y datos	360 L mensuales para el vehículo asignado
Subdirector General/ Director Sectorial	Un vehículo incluyendo servicio mecánico automotriz	Un equipo celular de telefonía y datos	360 L mensuales para el vehículo asignado
Director General	Hasta dos vehículos incluyendo servicio mecánico automotriz	Un equipo celular de telefonía y datos	720 L mensuales para el vehículo asignado

Nivel salarial de la plantilla laboral

En el Infonavit, el tabulador mínimo salarial está muy por encima de lo estipulado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos de la República Mexicana en cualquier área geográfica del país. Como se puede apreciar en las siguientes tablas, los niveles más bajos en la estructura del Instituto, gozan de un sueldo cinco veces mayor que el salario mínimo mensual del área geográfica más alta.

Salarios mínimos vigentes 2011		
Área geográfica	Salario diario \$	Salario mensual \$
"A"	59.82	1,794.60
"B"	58.13	1,743.90
"C"	56.70	1,701.00

Tabulador mínimo Infonavit 2011		
Función	Tipo de Contrato	Sueldo Mensual \$
Asistente	Sindicalizado	8,974.87
Auxiliar	No sindicalizado	8,974.87

Tabulador para personal sindicalizado y no sindicalizado (Feb 2010 - Ene 2012)

Roles	Tipo Contrato	A	A'	B	B'	C	C'	D	D'
		§							
Encargado	Sind.	21,533.11	22,287.47	23,418.98	23,748.77	24,243.45	24,572.15	25,065.18	25,393.88
Enlace	No Sind.	21,533.11	22,287.47	23,418.98	23,748.77	24,243.45	24,572.15	25,065.18	25,393.88
Analista Esp.	Sind.	15,875.53	16,629.87	17,761.40	18,138.56	18,704.31	19,081.48	19,647.24	20,401.59
Supervisor	No Sind.	15,875.53	16,629.87	17,761.40	18,138.56	18,704.31	19,081.48	19,647.24	20,401.59
Analista	Sind.	11,558.81	11,868.88	12,333.96	12,619.07	13,046.74	13,838.47	15,026.06	15,365.86
Auxiliar Esp.	No Sind.	11,558.81	11,868.88	12,333.96	12,619.07	13,046.74	13,838.47	15,026.06	15,365.86
Asistente	Sind.	8,974.87	9,181.57	9,491.66	9,790.60	10,239.05	10,425.48	10,705.12	11,046.60
Auxiliar Esp.	No Sind.	8,974.87	9,181.57	9,491.66	9,790.60	10,239.05	10,425.48	10,705.12	11,046.60

Rangos Salariales para Gerentes en Delegación 2011

Delegación			
A	De:	Medio:	Hasta:
	\$28,398.76	\$46,478.60	\$54,680.70
B	De:	Medio:	Hasta:
	\$28,398.76	\$46,478.60	\$54,680.70
C	De:	Medio:	Hasta:
	\$28,398.76	\$36,633.60	\$43,098.35

Rangos Salariales para Delegados 2011

		Evolución \$								
		3			2			1		
Potencial Delegación	A	De:	Medio	Hasta:	De:	Medio	Hasta:	De:	Medio	Hasta:
		110,326	126,323	142,320	110,326	130,592	150,859	110,326	135,118	159,911
		México Distrito Federal			Jalisco			Nuevo León		
	B	De:	Medio	Hasta:	De:	Medio	Hasta:	De:	Medio	Hasta:
		76,116	87,153	98,189	76,116	90,098	104,081	76,116	93,221	110,326
		Tamaulipas			Veracruz			Michoacán		
		Chihuahua			Guanajuato					
		Coahuila			Puebla					
		Sinaloa			Baja California Sonora					
	C	De:	Medio	Hasta:	De:	Medio	Hasta:	De:	Medio	Hasta:
52,514		60,129	67,743	52,514	62,161	71,807	52,514	64,315	76,116	
Durango			Oaxaca			San Luis Potosí				
Tlaxcala			Chiapas			Hidalgo				
Baja California Sur			Morelos			Yucatán				
Aguascalientes			Zacatecas			Tabasco				
			Guerrero			Campeche				
			Querétaro			Quintana Roo				
						Nayarit				
						Colima				

Capacitación al personal

El Instituto capacita a su personal de forma permanente. En el 2011 se capacitaron 4 mil 165 empleados; se impartieron un total de 51 mil 412 horas con un promedio de 12.34 horas por empleado y con una inversión de 3 millones de pesos. El total de empleados que recibieron capacitación en 2011, fue del 85% del personal.

Centro de Formación Infonavit

El Infonavit actúa con base en sus valores institucionales. El aprendizaje permanente, la innovación y el optimismo son una constante en el trabajo diario.

Para esto, el Instituto y el sindicato ofrecen las mejores herramientas de capacitación, a través del CFI (Centro de Formación Infonavit).

El CFI se suma a la evolución en el uso de las tecnologías de la información, con la posibilidad de introducir y encaminar al personal hacia el fortalecimiento de sus competencias mediante un modelo de autoaprendizaje en el que estudian a su propio ritmo, en el horario más conveniente y de acuerdo a sus necesidades.

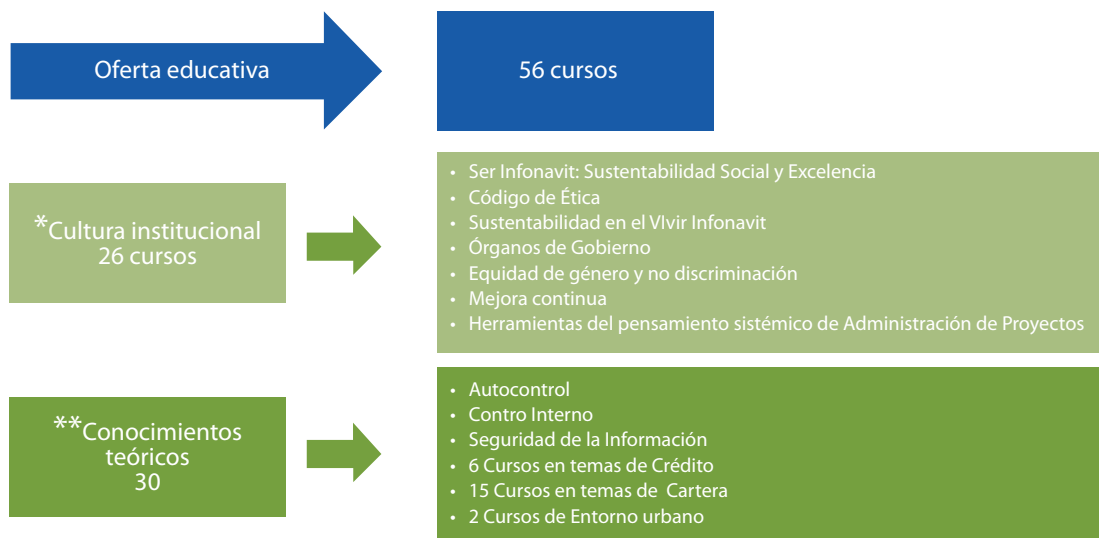
Este centro es parte de la estrategia de formación que combina la capacitación presencial y en línea, lo que da como resultado la flexibilidad temporal, la reducción de costos y la innovación en el proceso de aprendizaje. Además, elimina la barrera espacial por lo que el conocimiento puede transmitirse a los familiares de los trabajadores del Infonavit.

La oferta académica del CFI, está integrada por cursos exclusivos para el personal y se sustentan en un modelo de aprendizaje autodirigido, que se centra en el alumno y en su participación activa en la construcción de conocimientos y desarrollo de habilidades que aseguren una enseñanza significativa.

El acceso se realiza a través de una plataforma tecnológica que permite tener el diseño del programa, en un formato sencillo y fácil de utilizar. Dentro de cada curso se encuentran debidamente detalladas, las instrucciones para llevar a cabo el proceso de aprendizaje y la información necesaria para obtener de cada curso, el mayor beneficio posible.

Durante el 2011, en este sistema los trabajadores del Infonavit se capacitaron dentro de las 19 competencias correspondientes al nivel y proceso donde se encuentran: flexibilidad y aprendizaje, energía y perseverancia, optimización y calidad, toma de decisiones, visión estratégica, liderazgo de personas, desarrollo de talento, transparencia y rendición de cuentas; solución de problemas, creatividad e innovación, visión emprendedora y negociación.

En este mismo año, se duplicó la oferta educativa con la suma de temas correspondientes a cultura institucional, conocimientos técnicos de crédito, cartera y entorno urbano, con el fin de promover las competencias del personal en estos temas.



* Cursos con inscripción recurrentes
** Cursos por grupos segmentados

Además, el Infonavit ha celebrado convenios con prestigiadas instituciones de educación superior para apoyar al personal en sus carreras profesionales al brindarles becas y descuentos especiales por ser colaboradores del Instituto.

Las instituciones con las que actualmente (2011), se tienen establecidos dichos convenios, son:



Asimismo, en el 2011 se crea el Centro de Actualización Proveedores Infonavit (CAPI), que se suma a la evolución en el uso de las tecnologías de información, con la posibilidad de introducir y encaminar a los proveedores y prestadores de servicio al fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades, mediante un modelo de auto-aprendizaje donde podrán estudiar a su propio ritmo y en el horario más adecuado para sus necesidades. Actualmente se tiene una matrícula de 2091 inscritos que

se actualizan a través de la oferta disponible de 25 cursos relacionados con la Cultura Infonavit, temas de crédito, cartera y entorno urbano que tiene a disposición el CAPI.

Cabe destacar que el desempeño ético del personal es una competencia laboral, conforme al modelo de capacitación de competencias institucionales que garantiza que el 100% esté capacitado en esta importante materia conforme al siguiente esquema:

Desempeño ético	
Definición	Prácticas y conductas que supone
Capacidad para actuar de acuerdo con lo establecido en los valores y en los principios definidos en el código de ética del Instituto, para alcanzar el bien común y la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta sus labores profesionales con un alto sentido ético, que incluye discreción, honestidad y honradez para anteponer los intereses del Instituto a los propios, 2. Promueve los principios y valores del Instituto; alinea sus acciones a ellos y muestra congruencia entre lo que dice y hace, 3. Se enfoca en instalar el concepto de integridad; es decir, la coherencia entre los valores personales e institucionales en todo el ámbito de influencia de un líder.

Atributos del desempeño ético		
Básico	Funcional	Experto
<ul style="list-style-type: none"> • Se conduce con apertura y honestidad. • Reconoce sus errores y trabaja para corregirlos sin culpar a otros por ello. • Presta los servicios que se le han encomendado con actitud sensible y solidaria. • Respeta y apoya a sus compañeros y otros miembros de la sociedad sin importar sexo, edad, raza o preferencia política. • Antepone las necesidades, prioridades y objetivos de la organización a sus intereses personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se conduce con apego a las normas jurídicas de su función, sin abusar de la jerarquía o puesto que ocupa. • Rechaza cualquier beneficio o ventaja personal en razón de su puesto. • Fomenta el servicio a los usuarios de la Entidad, sin discriminación o prejuicios personales. • Ejerce sus funciones de manera objetiva, sin conceder privilegios y evitando influencias por otros. • Mantiene un alto nivel de discreción respecto a sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asume plenamente su responsabilidad, vigilando la calidad de las funciones que se realizan en la entidad. • Desarrolla procesos de mejora continua y profesionalización con honestidad y compromiso. • Promueve el desempeño basado en valores del Infonavit evitando ponerlos en pugna ante cualquier acto o gestión. • Actúa con un alto estándar ético, modelando con el ejemplo. • Toma decisiones alineado a los valores del Instituto, más allá de su propia ideología.

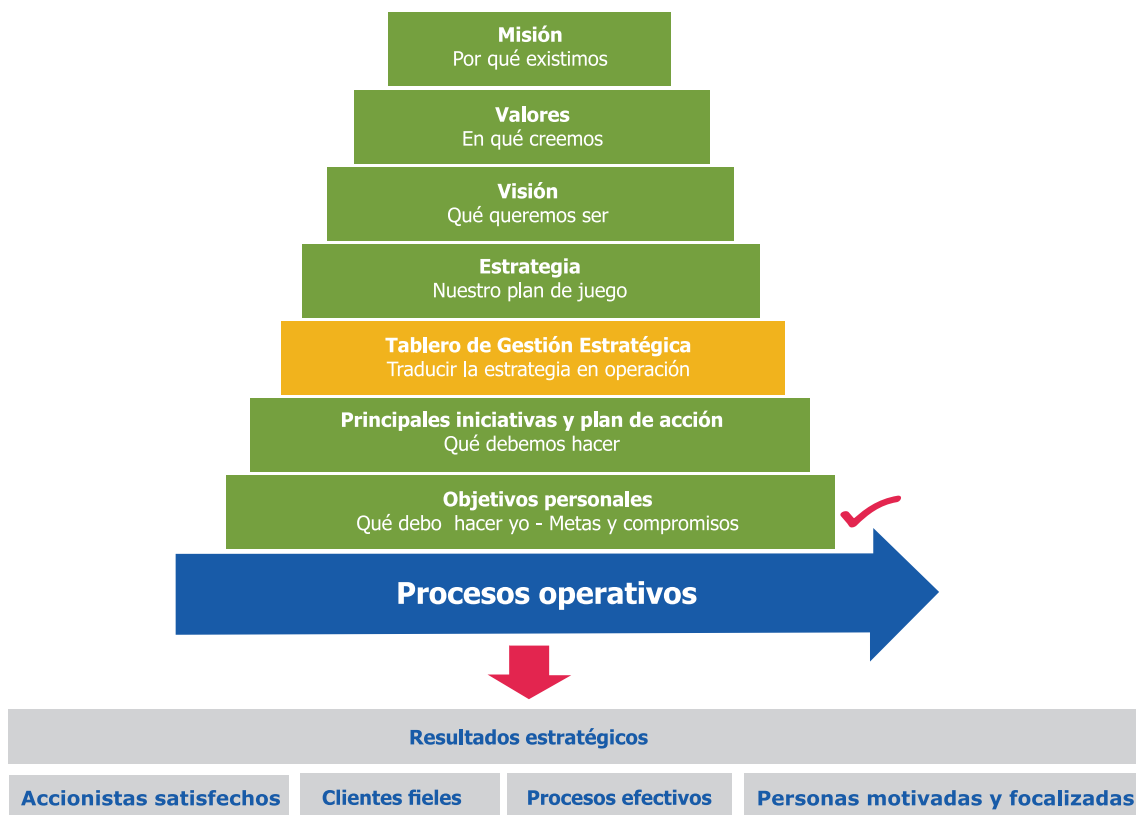
Evaluación del desempeño

El Infonavit, como una organización de clase mundial enfocada en la estrategia, es cuidadoso de la evolución y aplicación de las mejores prácticas, de manera particular la evaluación del desempeño, la compensación variable y la alineación de toda la organización hacia el logro de sus metas y objetivos.

El Infonavit entiende la evaluación del desempeño como una herramienta eficaz para convertirse en una organización enfocada en la estrategia a fin de romper con las cuatro barreras más comunes en la gestión de las organizaciones en la actualidad, a saber:

- La barrera de la visión. Sólo 5% de la fuerza de trabajo comprende la estrategia.
- La barrera de la gestión. El 85% de los equipos ejecutivos pasa menos de una hora al mes definiendo la estrategia.
- La barrera de los recursos. El 60% de las organizaciones no relaciona el presupuesto con la estrategia.
- La barrera de la gente. Sólo el 25% de las personas tiene incentivos ligados a la estrategia global.

Para traducir la Misión del Infonavit en los resultados deseados, se diseñó la siguiente pirámide estratégica:



Con base en lo anterior, y con el objetivo de promover el desempeño personal, el de los equipos de trabajo y la productividad, se establece la **compensación variable** que considera.

Hasta 15 días de salario al año, sujeto a la evaluación de desempeño individual que realiza el jefe inmediato, independientemente de los resultados de la subdirección, coordinación y delegación. Esta compensación anual se otorga de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del desempeño	Compensación	Evaluación de la delegación, coordinación o subdirección	Compensación
90-100 puntos	15 días de salario	A	15 días de salario
80-89 puntos	12.5 días de salario	B	10 días de salario
70-79 puntos	10 días de salario	C	7.5 días de salario
69 o menos	No recibe compensación	D	3 días de salario
		E	No recibe compensación

El 100% de los colaboradores del Infonavit goza de evaluaciones de desempeño semestrales, con el objeto de cumplir las metas establecidas o, en su caso, corregir desviaciones que pudieran afectar el cumplimiento organizacional e inclusive, su particular compensación anual extraordinaria y ligada a este proceso.

Tasa de absentismo

Acc. traslado trabajo	Acc. general	Acc. trabajo	Enfermedad general	Falta injustificada	No Registro de Salida	Retardo	Suspensión/ Castigo	Total general
106	2	94	2512	299	102	3318	83	6516

Horario de trabajo, tasa de absentismo

De acuerdo con el contrato colectivo de trabajo, el Infonavit tiene establecida una jornada semanal de trabajo de 40 horas distribuidas de lunes a viernes de cada semana, con 30 minutos para alimentos y descanso, y prohibiendo laborar tiempo extraordinario, salvo autorización electrónica u orden por escrito del Infonavit. El horario general es de 8 de la mañana a 4 de la tarde.

Tasa de absentismo 2011				
Número de empleados	Días laborables por empleado	Total de días laborables	Días de absentismo	Tasa de absentismo
4161	250	1,040,250	6516	0.62%

Gracias a nuestras medidas de promoción de la salud a nivel preventivo, en el Infonavit sólo el 10% de los empleados presentan un absentismo ligado a este tema.

Índice de rotación anual 2011

Las políticas para retener al talento dentro del Instituto, generaron que durante 2011 se diera un índice de rotación anual muy bajo, apenas del 3.17%

Índice de rotación anual	3.17%
---------------------------------	--------------

Asimismo, 50% de los empleados tuvieron un incremento en sus ingresos por los diferentes instrumentos de crecimiento laboral, como son:

- Bolsa de oportunidades
- Sucesión natura
- Certificación
- Valuación de puestos

Lo que significa que por cada promoción de un hombre está la promoción de una mujer, lo que asegura el cumplimiento de la política de equidad de género.

Sexo	Promociones
Femenino	50.42 %
Masculino	49.58 %
Total general	100%

Reclutamiento y selección

Para salvaguardar los derechos laborales del personal y los aspirantes a trabajar dentro del Infonavit, se estableció un procedimiento de reclutamiento y selección que asegura que las áreas del Instituto en las que se generen vacantes, cuenten con el talento humano con los conocimientos, experiencia y honorabilidad requeridos en términos de calidad y oportunidad bajo los principios de excelencia en el servicio.

Asimismo, la Gerencia de Desarrollo Organizacional sólo podrá iniciar un proceso de reclutamiento externo cuando cuente con la autorización del Director General, excepto en casos en donde se otorga autonomía a las áreas determinadas por el propio Director General. Al agotar las alternativas de cobertura de vacantes con personal interno de planta, se considerará como alternativa principal la incorporación de candidatos externos, considerando personal eventual por honorarios o tutelados del programa "Semillero".

Cualquier persona que sienta vulnerados sus derechos, podrá acudir y denunciarlo en la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales, a través del portal de Internet del Infonavit, o en Infonatel, o directamente a la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos.

Clima laboral

Conforme a los resultados del estudio de clima laboral, exhibidos el pasado 22 de marzo por Great Place To Work Institute, empresa de investigación y consultoría, el Infonavit se clasificó en el 6° lugar del ranking de las mejores empresas para trabajar en México 2012, refrendando el lugar obtenido en 2011; asimismo, destacó como la mejor empresa en la dimensión de respeto y se le reconoció su consistencia, dado que ha estado presente en el *ranking* referido durando los últimos seis años de manera consecutiva.

Evolución del ambiente de trabajo

El índice de satisfacción que ha arrojado la encuesta de clima laboral, presenta una tendencia ascendente ya que del 2007 al 2012, los resultados obtenidos son los siguientes: 76, 77, 81, 83, 87 y 88%, respectivamente.

En consecuencia, el Infonavit ha formado parte del *ranking* de las mejores empresas para trabajar en México, y ha ocupado las posiciones 52, 17, 14, 7, 6 y 6 respectivamente, además ha recibido reconocimientos en 2007 y 2011, como la mejor empresa en la dimensión que evalúa el orgullo -sentido de pertenencia de los empleados con la Institución- en 2012 como la mejor

empresa en la dimensión de respeto -sentido que tiene el empleado de como es visto por sus superiores- en 2008 y 2010 como una de las mejores empresas para trabajar en México para mujeres y en 2011 el 3er lugar como mejor empresa para trabajar en México en equidad de género; 1° en el *ranking* de las mejores empresas para trabajar en la región Noreste y 2° en la región Noroeste.

Programa de acciones para la mejora

El Infonavit tiene el propósito de continuar con el logro de sus objetivos institucionales de manera eficiente y dentro de un ambiente laboral adecuado. Para ello, confronta sus resultados con los índices promedio de las 10 mejores empresas para trabajar en México, determina las brechas o áreas de oportunidad y con base en éstas, cada delegación y oficina de apoyo integra e implementa un programa de acciones para la mejora.

En el mismo orden de ideas, el Infonavit participa en la encuesta de clima y cultura organizacional que aplica la Administración Pública Federal, por invitación de la Secretaría de la Función Pública, y ha ocupado la posición 5 dentro de las instituciones públicas en México.

Ecocrédito para empleados Infonavit:

Para ser congruente con su Visión y Misión, el Infonavit ofreció durante el 2010, y estableció en 2011 un incremento de forma permanente al monto máximo de \$18,000.00 a \$25,000.00 y la posibilidad de solicitarlo en más de una ocasión, un crédito para la compra e instalación de ecotecnologías en su vivienda y generar ahorros económicos en el consumo de gas, energía eléctrica y agua, a la par de cuidar el medio ambiente a través de un uso más responsable de los recursos. Durante este año, los empleados del Infonavit solicitaron un total de 441 ecocréditos.

Ecocréditos otorgados al personal

Área	Número de Créditos
Subdir. Gral. Tecnologías	41
Delegación Regional Coahuila	22
Delegación Regional Quintana Roo	21
Delegación Regional México	19
Delegación Regional Baja California Sur	18
Subdir. Gral. de Planeación y Finanzas	17
Delegación Regional San Luis Potosí	16
Delegación Regional Guanajuato	15
Delegación Regional Guerrero	14
Delegación Regional Querétaro	14
Delegación Regional Tamaulipas	13
Subdir. Gral. de Canales de Servicio	13
Subdir. Gral. Administración de Personas	12
Delegación Regional Chiapas	12
Delegación Distrito Federal	12
Secretaría General y de Asuntos Jurídicos	11
Delegación Regional Hidalgo	11
Delegación Regional Nuevo León	10
Delegación Regional Sonora	10
Delegación Regional Durango	10
Delegación Regional Sinaloa	9
Subdir. Gral. Hipotecaria Social	9
Delegación Regional Michoacán	8
Subdir. Gral. de Recaudación Fiscal	8
Delegación Regional Puebla	8

Área	Número de Créditos
Delegación Regional Baja California	7
Coord. Gral. Credito Operacion Hipotecar	7
Coordinación de Auditoría Interna	6
Delegación Regional Tabasco	6
Delegación Regional Jalisco	6
Subdir. Gral. Sustentabilidad Social	6
Delegación Regional Nayarit	6
Delegación Regional Chihuahua	5
Delegación Regional Zacatecas	4
Delegación Regional Oaxaca	4
Comunicación y Apoyo	3
Delegación Regional Morelos	3
Comité Ejecutivo Nacional	3
Delegación Regional Tlaxcala	3
Delegación Regional Veracruz	3
Delegación Regional Colima	2
Delegación Regional Campeche	2
Dirección General	2
Dirección Sectorial Empresarial	2
Gcia. Sr. Control Interno	2
Delegación Regional Aguascalientes	2
Gcia. Sr. Unidad de Solución Social	1
Coordinación Gral. Promoción y Afiliación	1
Delegación Regional Yucatán	1
Dirección Sectorial de los Trabajadores	1
Total General	441

Tu vida en equilibrio

Al amparo de su Visión y Misión, el Infonavit creó un programa integral de salud que considera aspectos básicos para lograr un balance en la vida de sus trabajadores. Se basa en cuatro pilares: alimentación saludable, manejo del estrés, sueño y descanso y activación física. El objetivo: lograr una cultura de

autocuidado de la salud a través de cambios paulatinos; para implementarlo se utilizaron como herramientas, página web institucional y personalizada con perfil de salud, programas de salud personalizados y autodirigidos, y boletines informativos. Tres dinámicas complementan el programa: "Salud paso a paso, Mejora tu estilo de vida en 100 días y Come bien, vive bien".

Comisiones de Seguridad e Higiene

Las Comisiones de Seguridad e Higiene se integran con base en lo establecido en la ley Federal del Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad e Higiene y las normas oficiales que del mismo se derivan; dichas comisiones tienen como actividades y funciones: investigar las causas de los riesgos y enfermedades derivados del trabajo efectuado; vigilar el cumplimiento de la normatividad antes citada; hacer constar en actas de recorrido por el centro de trabajo, las violaciones a la normatividad que en su caso existan; proponer al patrón medidas preventivas de seguridad e higiene en el trabajo con base en la normatividad, y dar seguimiento para verificar la ejecución o cumplimiento de dichas medidas.

Las comisiones se integran de la siguiente manera:

- Un representante del patrón que se denomina "Coordinador de la comisión".
- Un representante del sindicato que se denomina "Secretario de la comisión".

- Vocales, tantos como sean necesarios, dependiendo del tamaño del centro de trabajo.

Cabe señalar que el nombramiento de coordinador y secretario se intercambia cada dos años.

Bajo una premisa de prevención, y para dar cabal cumplimiento a estos ordenamientos legales, la comisión se coordina con la responsable del servicio médico y con el encargado de protección civil del Instituto, para llevar a cabo recorridos mensuales en los que se elabora un acta con las recomendaciones y propuestas necesarias para asegurar que el personal no sufra accidentes o enfermedades por trabajar en los inmuebles. De igual forma, se analizan casos específicos de revisión de instalaciones; se asesora a las comisiones en las delegaciones y se encabezan las actividades de los brigadistas de protección civil en materias de capacitación, simulacros y ejercicios de emergencia.

Seguridad e Higiene					
Delegación	Personal adscrito	Integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene	%	Cursos de capacitación y simulacros	
Baja California Sur	41	17	41.46	1	
Durango	58	24	41.38	1	
Edificio sede	1962	50	2.55	1	
Guerrero	52	30	57.69	1	
Michoacán	62	21	33.87	2	
Morelos	55	20	36.36	2	
Nayarit	45	11	24.44	1	
Sonora	113	9	7.96	1	
Tlaxcala	35	16	45.71	11	
Zacatecas	40	14	35.00	6	

Nota: Alcance a 10 delegaciones y edificio sede.

Relaciones sindicales

Acuerdo de Responsabilidad Social Compartida

Para ser el mejor lugar para trabajar con la mejor gente, es necesario mantener una relación cordial entre la Administración y el Sindicato con la finalidad de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales. De esta manera, se asegura el seguimiento a lo establecido en el Acuerdo de Responsabilidad Social Compartida (ARSC) y se llega a un entendimiento común de los objetivos institucionales con el compromiso de alcanzar su cumplimiento, asegurando así mejores condiciones de trabajo y fortalecimiento en las capacidades y actitudes del personal.

Entre los logros sobresalientes están:

- Difusión de la cultura de igualdad y del contenido del RCU (Régimen de Convivencia Unificado) en todos los niveles de la organización, estratégico, táctico y técnico

Ser un solo Infonavit
a través de la **igualdad**



Manual de **convivencia**



Fuente: Infonavit

- Lanzamiento de “Ser un solo Infonavit a través de la igualdad”
- Se elaboró el diagnóstico y expectativas del programa de libre afiliación sindical
- Se llevó a cabo la publicación del folleto explicativo de libre afiliación sindical

Compromisos	<p>¿Qué obligaciones contempla la libre afiliación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la productividad, los resultados y el logro de los objetivos • Actuar con apego al Código de Ética y normatividad institucional. • Modernidad en el Proceso Disciplinario, con reglas claras, transparentes y equitativas, contenidas en el Régimen Convivencia Unificado y Manual de Conductas • Conciencia y compromiso de autodesarrollo • Asumir sanciones justas por bajo desempeño, así como acciones y conductas que estén desalineadas de la Misión y Visión del Instituto • Descuento catorcenal del 2% del salario tabular o el que se acuerde conforme a los estatutos • Asistencia a las asambleas sindicales a las cuales seas convocado, las cuales se llevan fuera de horario de trabajo • Cumplir y hacer cumplir con los estatutos vigentes 	<p>¿Qué derechos contempla la libre afiliación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equidad de oportunidades dentro del ámbito laboral, para todos los colaboradores del Infonavit, facilitando el desarrollo profesional • Recibir reconocimientos por alto desempeño, así como acciones y actitudes que contribuyan de forma extraordinaria a lo que el Infonavit requiere de todos y cada uno de sus colaboradores • Solicitar la desafiación al SNTINFONAVIT, sin ninguna represalia ni consecuencia, destacando que de tener lugar ésta, es permanente <p>¿Cambian las responsabilidades y condiciones laborales del personal que decide sindicalizarse?</p> <p>No, éstas continúan siendo las mismas</p>
		

Fuente: Infonavit

Semillero de talento 2010-2011

El semillero de talento nace como parte del Acuerdo de Responsabilidad Social Compartida y su propósito es el de contribuir a un compromiso social para formar y desarrollar a futuros líderes con apego a la filosofía y estrategia del Instituto, de alto potencial, con una profunda orientación social, que aporten una nueva energía y dinamismo a las prácticas de trabajo, con un enfoque emprendedor y de búsqueda de la mejora continua e innovación.

El programa no discrimina la participación de personas por cuestiones de sexo, edad, raza, creencias religiosas o políticas.

Existen dos tipos de **tutelado**: estudiante y especializado. El estudiante debe estar cursando los últimos tres semestres de la carrera y cubrir 5 horas al día en horario flexible, y especializado, que debe ser recién egresado con no más de 6 meses de haber concluido la escuela y cubrir un horario completo.

En el 2010 inició la primera generación de 16 tutelados(as). En el 2011 inició la segunda generación de 21 tutelados(as) en las diferentes áreas sustantivas y de apoyo; se lanzó un piloto en 4 delegaciones, pasando por las etapas de inducción, entrenamiento en sus áreas,

evaluación y desarrollo de competencias institucionales en un ambiente de trabajo real.

El infonavit tiene convenios de colaboración con las siguientes escuelas de educación superior, a fin de impulsar el semillero:



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

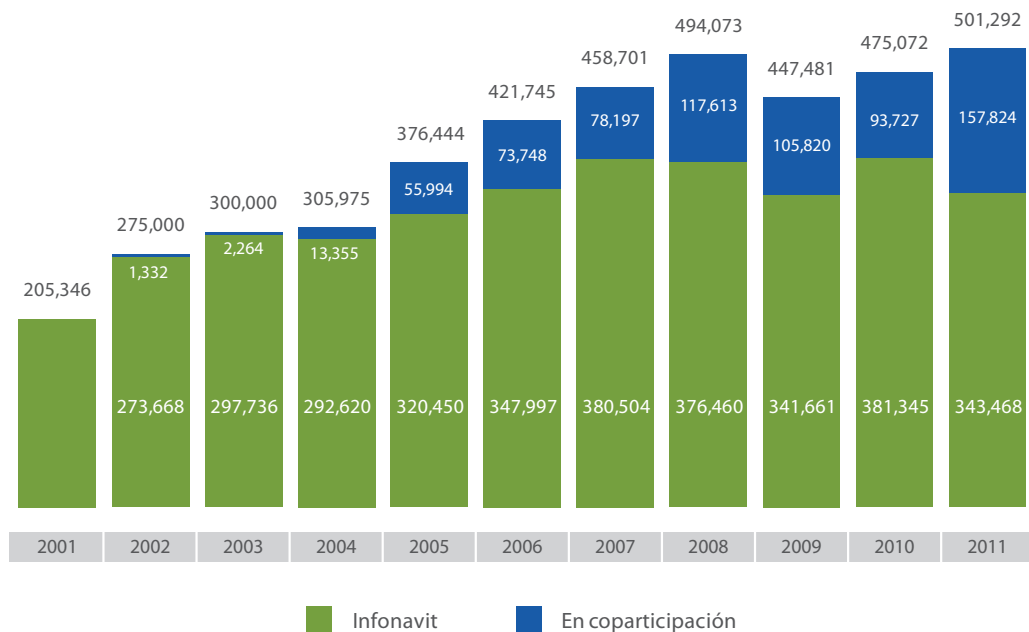


EXCELENCIA ACADÉMICA



Nuestros acreditados

Créditos otorgados



Fuente: Infonavit

- En 2011, el Infonavit originó 501,292 créditos que, sumados a los otorgados desde la creación del Instituto en 1972, ascienden a un total de 6'413,943 créditos.
- La inversión asociada a la actividad crediticia del Infonavit durante el 2011, fue de \$156 mil 253 millones, incluyendo la participación del sector financiero privado en el otorgamiento de crédito a derechohabientes del Instituto; la derrama económica del sector financiero en el periodo se estima de \$41 mil 744 millones.
- En línea con su compromiso con los trabajadores de menores ingresos, el 63% de los otorgados otorgados en 2011 fue aprovechado por derechohabientes que ganaban menos de \$7 mil 284 mensuales, es decir, con ingresos por debajo de los cuatro salarios mínimos.
- El Infonavit continuó otorgando soluciones para atender las diversas necesidades de vivienda de los derechohabientes, desde adquisición hasta la realización de mejoras menores. Además, el 75.2% de los créditos otorgados fueron para adquirir vivienda verde, ya fuera nueva o usada. Con esto, el Instituto continúa su compromiso con la sustentabilidad.

El Infonavit como originador de créditos

- En mayo de 2011, se puso en marcha el programa Renueva Tu Hogar, que se diseñó como una alternativa de financiamiento para que los derechohabientes del Instituto puedan hacer mejoras como pintar impermeabilizar, cambiar

pisos y muebles de baño, cocina, entre otros, sin necesidad de hipotecar el inmueble. Desde su lanzamiento a nivel nacional y hasta el cierre del 2011, 53 mil 292 derechohabientes del Infonavit ejercieron su crédito Renueva Tu Hogar.

Formalización de Créditos



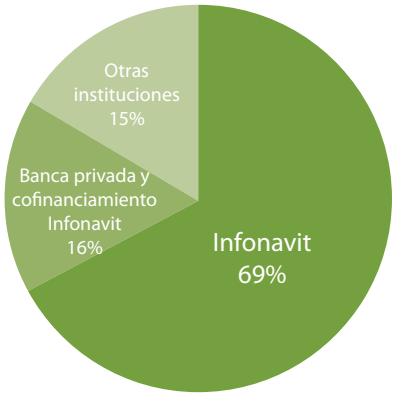
Fuente: Infonavit

El Infonavit como administrador de fondos para el retiro

Desde 2001, el Infonavit ha otorgado casi el doble de créditos de los que otorgó durante sus primeros 28 años desde su creación. Actualmente origina 69% de los créditos hipotecarios del país.

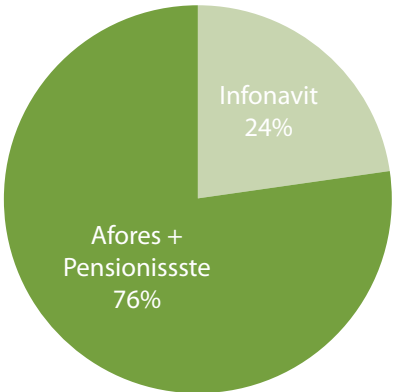
El Infonavit es el administrador de fondos para el retiro más grande de México, con 24% de los activos.

Mercado hipotecario en México



Fuente: Seguimiento del Tren de Vivienda, Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), noviembre 2011

Aportaciones de fondos para el retiro



Fuente: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), diciembre 2011

Unidad de solución social

Una de las acciones que tomó Infonavit para enfrentar a la situación de cartera vencida que se presentó en 2011 fue la creación de la Unidad de Solución Social, encargada de agilizar los procesos de recuperación y desplazamiento de la vivienda abandonada y evitar el deterioro del entorno en los desarrollos habitacionales, así como recuperar valor económico del Fondo Nacional de la Vivienda. Esta área desarrolló varios proyectos durante el año:

Los objetivos fueron:

Ventas masivas

- Incrementar el desplazamiento de la vivienda adjudicada
- Satisfacer las necesidades de las comunidades que habita los desarrollos más deteriorados, a fin de motivar su permanencia y voluntad de pago, con la participación, entre otros, de las autoridades (en sus tres niveles), sociedad civil y entidades de fomento

Ventas individuales

- Comercialización vivienda recuperada para ventas individuales (Sistema D3)
 - Agilizar y controlar la venta de vivienda recuperada
- Venta con reserva de dominio
 - Implementar y poner en operación una solución para los poseedores con deseo de regularizarse

Los logros fueron:

En 2011 fueron desplazadas 8,002 viviendas a través de:

Ventas masivas

- Subasta de paquetes (venta en paquete)
 - 19 subastas exitosas llevadas a cabo a la fecha por 475 viviendas, incluyen 56 viviendas invadidas.
- Esquema para la rehabilitación de los desarrollos y su entorno (recuperación del entorno)
 - Diseño del esquema para la inversión en la rehabilitación de las viviendas, su entorno e integración social
 - Encuesta diseñada para la determinación del abandono de los desarrollos, en conjunto con el área de Sustentabilidad Social, de la cual se desprenderá los planes de rehabilitación del entorno

Ventas individuales

- Comercialización vivienda recuperada para ventas individuales (Sistema D3)
 - Sistema instalado en las 32 Delegaciones.
 - Se ha comenzado la centralización a través de un solo sistema de venta de inmuebles recuperados
 - Se tiene un mayor control en el inventario de inmuebles recuperados y en la creación de expedientes electrónicos
 - Se promueve la transparencia de venta de inmuebles recuperados, debido a que quedan registradas todas las operaciones
- Venta con reserva de dominio
 - Producto diseñado para dar una solución a los poseedores con deseos de regularizarse
 - Producto presentado y aprobado por

el Subcomité de Nuevos Productos, para continuar con el desarrollo de Venta con reserva de dominio

- Producto presentado y aprobado Comité de Riesgos y al H. Comité de Auditoría para continuar con el desarrollo de Venta con reserva de dominio

Los proyectos de la Unidad de Solución Social continuarán en 2012 como parte de la Subdirección General de Hipotecaria Social.

Una relación contractual justa

El marco que circunscribe la elaboración de los contratos de crédito que otorga el Instituto, lo conforma la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en cuanto a que los créditos deberán otorgarse para que las habitaciones que adquieran los trabajadores sean cómodas e higiénicas, y que el crédito que otorgue el Instituto sea barato y suficiente para que los derechohabientes estén en posibilidad de adquirirlas.

La Constitución señala que la propia ley del Infonavit debe prever las formas y procedimientos para que los trabajadores adquieran habitaciones.

Por lo tanto, la ley del Infonavit y las reglas de otorgamiento de crédito, establecen los mecanismos, requisitos y procedimientos necesarios para que un trabajador tenga acceso a un crédito hipotecario, y en el caso de cumplirse, generarán un derecho en favor del trabajador. Se destaca que las reglas de otorgamiento de crédito, son aprobadas por el Consejo de Administración del Infonavit, el cual tiene una integración tripartita con miembros del Gobierno

Federal, representantes del sector de los trabajadores y representantes del sector empresarial, con lo que se asegura que los representantes de los propios trabajadores conozcan y autoricen los requisitos bajo los que se otorgarán los créditos hipotecarios.

Con base en el propio objeto del Instituto, consistente en brindar mejores condiciones para que los trabajadores obtengan un hogar digno, tal y como lo establece el mandato constitucional, es que se elaboran los contratos de crédito que suscriben los acreditados del Infonavit.

Alianza con PROFECO, para la protección de los derechohabientes

La compraventa de un inmueble se lleva a cabo entre un vendedor -pudiendo ser una empresa desarrolladora o un particular- y el derechohabiente acreditado, por lo que el Infonavit no forma parte de esa relación jurídica; sin embargo, a fin de coadyuvar en la protección de los consumidores, el Infonavit firmó un convenio con la PROFECO, para establecer las bases de colaboración en las que el Infonavit pueda apoyar en:

- La protección a los consumidores que, siendo derechohabientes, tengan el interés de adquirir inmuebles destinados a la casa habitación,
- La vigilancia de los desarrolladores de vivienda,
- El fortalecimiento de la difusión de información a los derechohabientes-consumidores,
- El reforzamiento de la procuración de una pronta solución de las controversias que pudieran surgir entre los derechohabientes-consumidores y los desarrolladores de vivienda en toda la República Mexicana.

Excelencia en el servicio

Para tener la certeza de que el Instituto ofrece un servicio de excelencia que supere las expectativas de los usuarios, se busca obtener una certificación de los niveles de satisfacción, por medio de un ente certificador reconocido y avalado por los usuarios.

Éste proyecto ha evolucionado desde 2009 de la siguiente manera.



Fuente: Infonavit

En 2011, se obtuvo la recertificación ISO 9001:2008 en los siguientes procesos:

Área	Procesos
Subdirección General de Recaudación Fiscal	Cobranza Fiscal, Recaudación y Servicio al Patrón, Retiro del Fondo de ahorro 72-92, Planeación y Gestión y Operación de Recaudación Fiscal.
Subdirección General de Hipotecaria Social	Implementación de productos de crédito, Originación de Crédito, Estrategias de Promoción, Cobranza Preventiva, Cobranza Administrativa, Recuperación de Cartera y Recuperación Especializada.
Subdirección General de Canales de Servicio	Atención a quejas, implementación de servicios y soporte a Cesis y Delegaciones.
Subdirección General de Tecnologías	Desarrollo e implementación de servicios, soporte y entrega de servicios, gestión de la mejora, planeación tecnológica e innovación, gestión interna de innovación y calidad y administración de programas y proyectos estratégicos, el sistema de gestión de calidad institucional y medición y evaluación de productos y servicios.
Secretaría General y Asuntos Jurídicos	Administración de órganos colegiados y comisiones consultivas regionales, transparencia y acceso a la información, administración de poderes, administración y gestión de juicios y atención a denuncias e investigaciones especiales.
Subdirección General de Administración de Personas	Integración del capital humano (reclutamiento y selección), desarrollo del capital humano (formación y certificación) y separación (separación voluntaria).
Coordinación General de Comunicación y Apoyo	Definición de estrategias con medios de comunicación
Contraloría Interna	Gestión de observaciones y hallazgos
Subdirección General de Planeación y Finanzas	Planeación Estratégica
Los procesos operativos en Delegaciones: Recaudación Fiscal, Originación y Cobranza Social.	

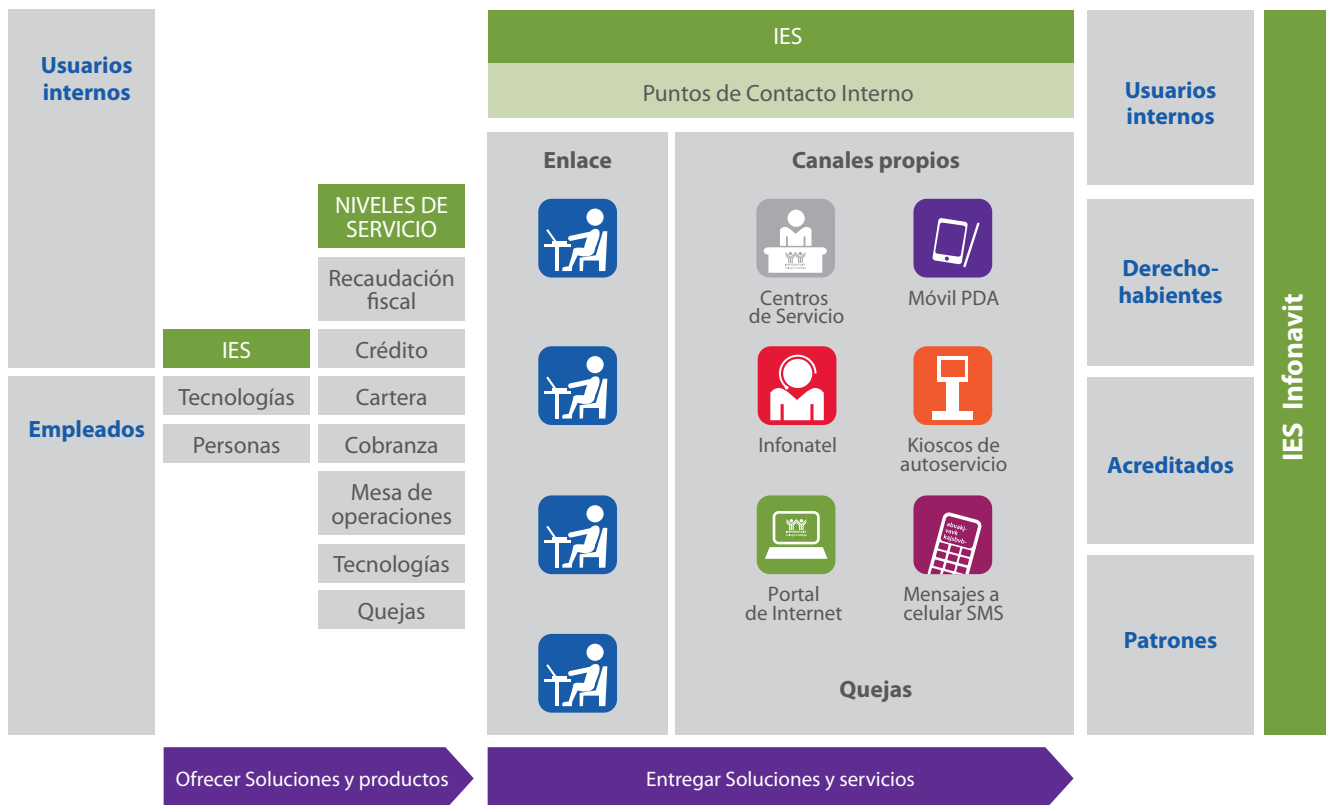
Fuente: Infonavit

Los beneficios de la certificación son:

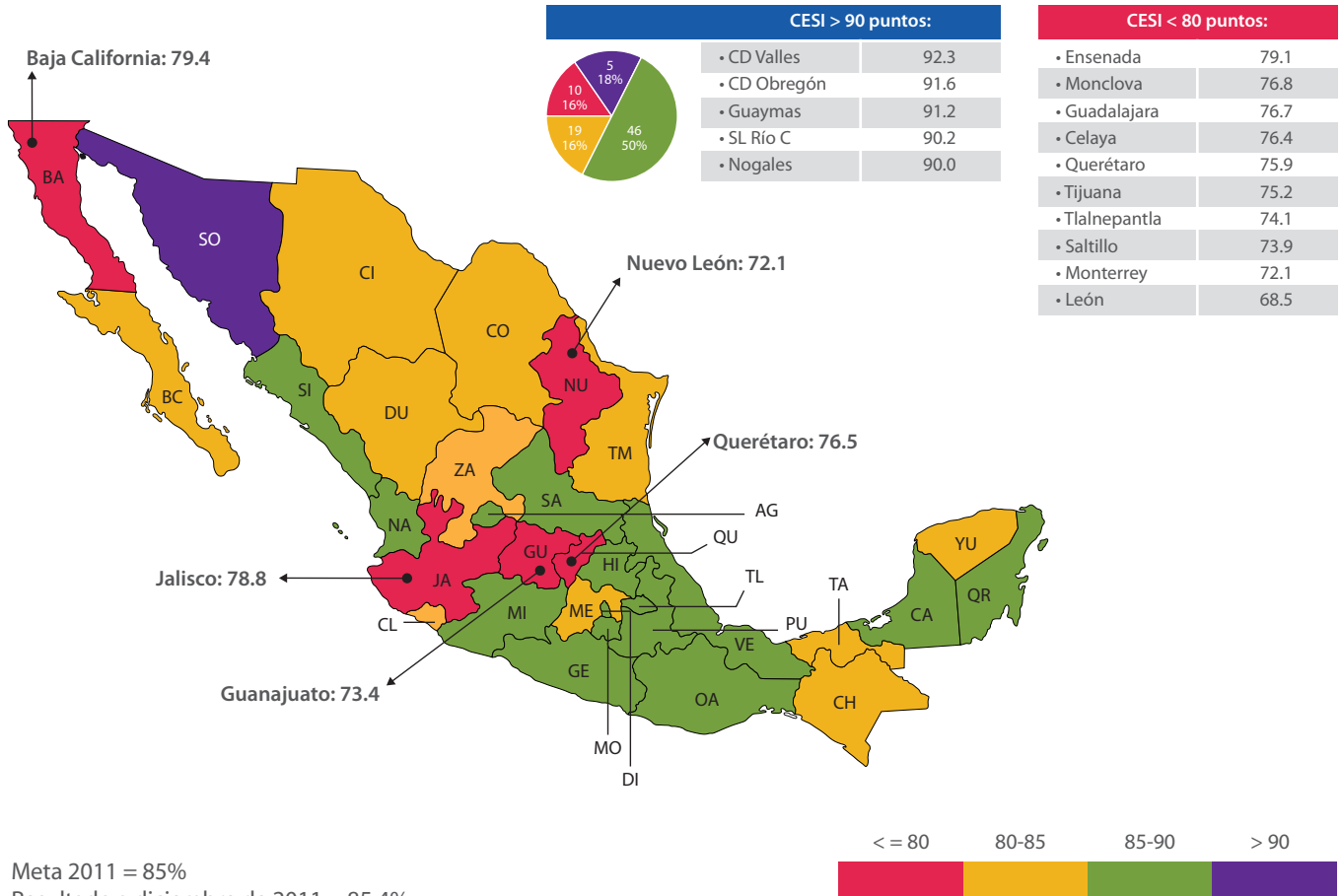
- Valida la conformidad de los requisitos del estándar contra lo implementado por el Instituto.
- Valida la implementación de la normatividad en la operación de las Delegaciones.
- Arroja áreas de oportunidad y brechas entre la operación y la normativa, base para la generación de mejoras (como, por ejemplo, el desapego normativo en algunos procesos).

Dada la iniciativa de Excelencia en el Servicio; se establecen los mecanismos para conocer la percepción que el usuario tiene sobre los servicios que proporciona el Instituto en puntos de contacto internos y externos así como la edición de la Excelencia en el Servicio integrado por indicadores de desempeño -servicio, calidad, eficiencia- y satisfacción; es por ello que se generan los índices de Excelencia en el Servicio, cuyo propósito es medir la satisfacción de los usuarios internos y externos así como el servicio otorgado, para superar las expectativas del usuario.

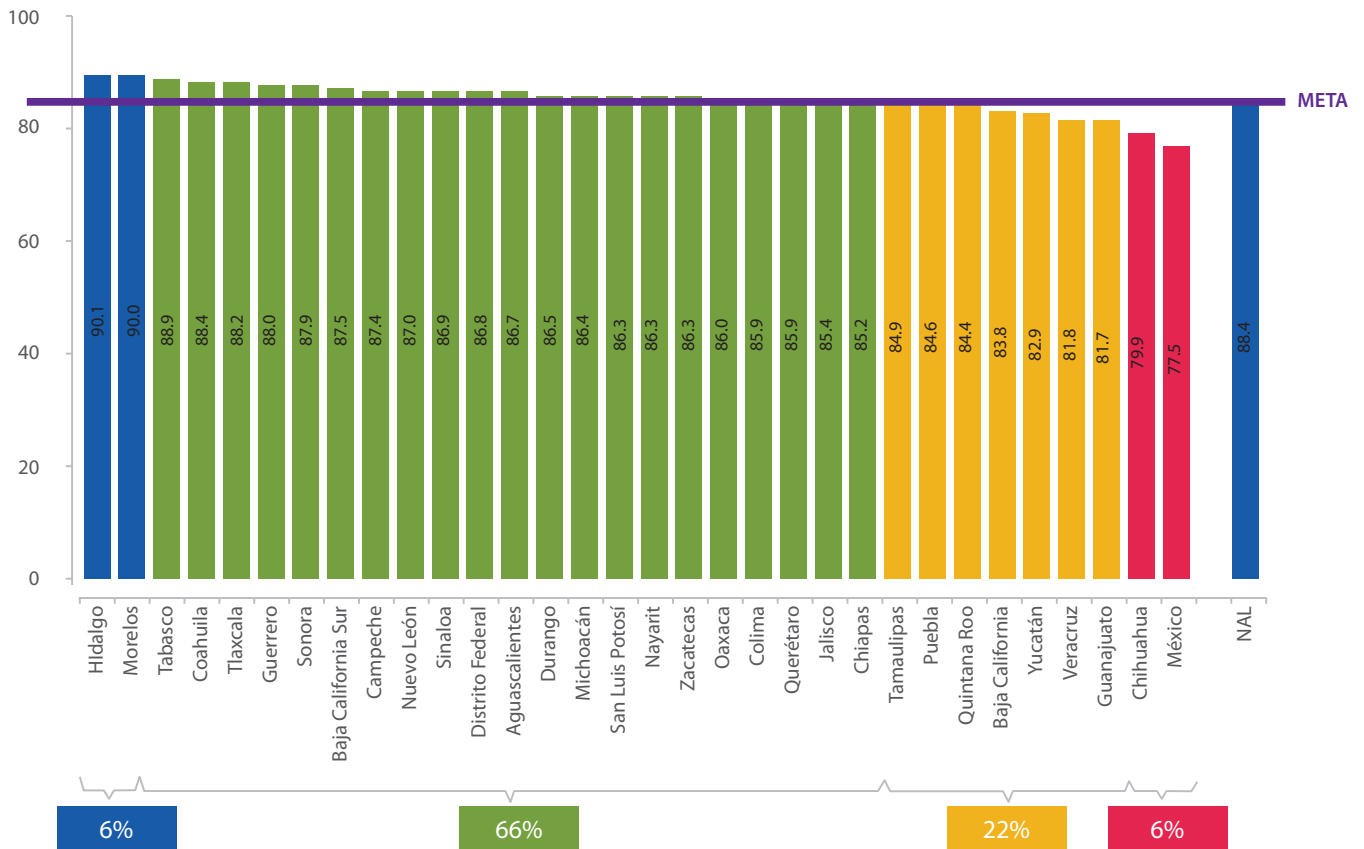
El foco de la satisfacción está en la medición de la entrega del servicio y la satisfacción del usuario a través de los canales por los distintos tramos. Considerando los niveles de servicio de todos los tramos, podemos asegurar que los niveles de servicio ofrecidos al usuario, son entregados de manera correcta (IES Infonavit)



En delegaciones y Cesi, al cierre del 2011 el resultado del indicador IES:



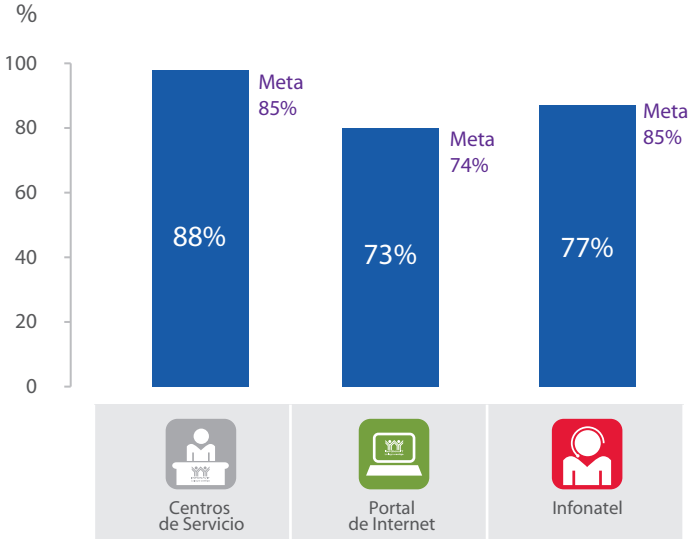
IES delegaciones, resultados a diciembre 2011



En específico, en cuanto la satisfacción, existen mecanismo internos y externos a través de proveedores para medir la satisfacción de los usuarios finales en los puntos de contacto.

Resultados de satisfacción

diciembre del 2011



Lo anterior generó la elaboración de un decálogo de excelencia cuyo propósito es alinear y promover las principales conductas en los trabajadores del Instituto.

Decálogo de excelencia

1. El usuario está primero

2. Ten como base la lealtad y confianza

3. Para cuidar al usuario, logra pequeñas soluciones ininterrumpidamente

4. Comprende las necesidades del usuario excediendo sus expectativas

5. Dá soluciones siempre siendo íntegro y eficiente



6. Cumple con todo lo que prometas

8. Trabaja en equipo para producir alianzas internas y externas que por sí mismas produzcan excelencia

7. Brinda un servicio excepcional en el que se pueda confiar

9. Inicia la mejora de operación, sintiéndote siempre orgulloso y responsable por tus acciones creativas e innovadoras

10. La satisfacción del usuario es la medida de mi desempeño



Uno de los proyectos de mayor relevancia que ha promovido la excelencia en el servicio, ha sido el modelo de implementación de compromisos de servicio y autosanciones, y que se relaciona con uno de los grandes retos del Instituto para transitar del enfoque en la operación al del servicio al usuario y lograr la satisfacción de los derechohabientes, acreditados y patronos. El proyecto en general consideró la creación de un modelo para la implementación de compromisos de servicio y autosanciones. Los compromisos de servicio generados han sido dos:

- **Compromiso de servicio en recaudación fiscal. Devolución del fondo de ahorro 72-92:**

La idea fue realizar la devolución del fondo de ahorro 72-92, en un tiempo máximo de 10 días hábiles, incluyendo la corrección de datos, en caso de requerirse.

- **Compromiso de servicio en Hipotecaria Social. Cobranza social por despachos:**

El Infonavit se compromete a compensar a los acreditados por las molestias ocasionadas ante un incumplimiento a los lineamientos en materia de cobranza, además de sancionar a los despachos que no se apeguen a ellos. Las sanciones a los despachos van desde una mensualidad hasta el 100% del adeudo. A partir de su lanzamiento en agosto del 2009 y hasta diciembre de 2010, se lleva un monto de \$511,019.28 por este concepto.

Asimismo y a través del proyecto "Tus ideas cuentan", se estableció un concurso interno entre los trabajadores del Instituto -individual

o en equipo- para recopilar ideas de mejora en la excelencia de servicio que se orienten a la satisfacción del derechohabiente, acreditado y empleador.

La respuesta a la convocatoria fue sorprendente ya que al cierre de ésta, se contabilizaron:

- 179 equipos participantes
- 288 personas participantes
- 327 ideas registradas

Cobranza social integral

La iniciativa buscó fortalecer el modelo actual de cobranza social al automatizar todas las etapas de sus procesos y asegurar una información confiable a fin de fortalecer e integrar el sistema actual en materia de flexibilidad, información, reporte, indicadores y controles, facilidad y compatibilidad de interfaces con otros sistemas.

Los objetivos del proyecto se cumplieron al automatizarse y controlar los procesos de segmentación y asignación de la cobranza social y especializada del Instituto, así como la reorganización de roles en las áreas que participan en la cobranza. Además, se instaló la plataforma tecnológica que soporta el proyecto, se redefinieron procesos operativos y se desarrolló su correspondiente soporte tecnológico con beneficios esperados a largo plazo, y para cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deseado.

La implementación del CSI a nivel nacional se amplió para implementar el programa CSI-RDS-GM (Cobranza Social Integral-Ruta de Soluciones-Gestión Móvil).

Objetivo de la RDS

- Implementar un método estándar de oferta de soluciones al acreditado que considera:
 - Situación de la vivienda y el entorno
 - Expectativas del acreditado con respecto a la vivienda y el pago del crédito
 - Situación del crédito

Beneficios

- Estandarizar la oferta de alternativas de solución a los acreditados.
- Detectar de manera preventiva, las causas de abandono de la vivienda.
- Gestión proactiva al considerar en la oferta de soluciones las expectativas del acreditado con respecto a la preservación de la vivienda:
 - Garantía Infonavit.
 - Detectar falta de servicios municipales.
- Detectar oportunidades de educación al acreditado.

Objetivo de gestión móvil

- Que los asesores que atienden a los acreditados adquieran tecnología móvil para eficientar el cierre de la solución ofrecida al acreditado.
- Conectar el dispositivo móvil a los sistemas Infonavit (ARC/CSI).

Impacto

- Aprovechar el momento de localización del acreditado.
- Acceso directo a datos de los sistemas institucionales.
- Mayor eficiencia en las gestiones realizadas por los despachos.
- Validar la veracidad de la gestión mediante el envío de fotografías.
- Precisar la localización de la vivienda mediante coordenadas geosatelitales.

Garantía Infonavit

Junto con el modelo de Cobranza Social, el programa Garantía Infonavit ha permitido en los últimos 3 años atender a más de un millón de acreditados que por diversas circunstancias han requerido de apoyo para mantener al corriente el pago de su crédito y continuar formando un patrimonio. Con Garantía Infonavit se trabaja de forma continua en mejorar las habilidades y actitud del personal que atiende a los acreditados y

en las alternativas de ejercer los beneficios, apoyos y soluciones para el pago de los créditos que ofrece Garantía Infonavit de forma sostenible a corto, mediano y largo plazo.

La Garantía Infonavit considera todas las situaciones que puede enfrentar un trabajador, además de ofrecer beneficios:

<p>Pérdida de empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prórrogas totales o parciales • Fondo de Protección de pagos • Bolsa de empleo • Cobertura Médica 	<p>Variaciones en el poder adquisitivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo por paro técnico • Más de 30 opciones de reestructura (Solución y Cuenta Nueva) • Estudios Socioeconómicos • Seguros en caso de defunción o incapacidad
<p>Beneficios por liquidación anticipada</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% de descuento para créditos originados antes 1/07/95 • 10% de descuento para créditos con más de 2 años de antigüedad 	<p>Acreditados cumplidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recompensas Mi Infonavit <ul style="list-style-type: none"> • Mensualidades gratis • Condonaciones



Fuente: Infonavit

Desde 2009, a partir del inicio de la crisis financiera global que ha afectado al empleo en México, más de un millón de acreditados han sido beneficiados con alguno de los apoyos de Garantía Infonavit

Tipo de solución	2009	2010	2011	Total
Prórroga total	139,139	146,949	108,031	349,119
Prórroga parcial	13,330	16,654	25,806	55,790
Apoyo en paros técnicos	17,809	389	0	18,198
Seguro de protección de pagos	15,092	9,429	13,721	38,242
Fondo de protección de pagos	-	-	20,126	20,126
Liquidación Hasta un 10%	6,858	12,435	14,018	33,311
Liquidación 10%	779	1,533	1,727	4,039
Liquidación 30%	1,711	5,028	6,494	13,233
Créditos liquidados por defunción	3,918	6,734	7,234	17,886
Créditos liquidados por incapacidad	191	535	2,469	3,195
Solución y cuenta nueva	147,983	166,199	245,144	559,326
Convenios privados y judiciales	19,639	45,591	49,973	115,203
Total	366,449	411,476	494,743	1,272,668

Fuente: Infonavit

Se ha apoyado a miles de acreditados a que recuperen su empleo formal o a que cuenten con servicios de salud:

- 38,623 trabajadores recontratados



- Se puso en marcha un programa para abatir el rezago educativo y con ellos mejorar la empleabilidad. Cuando concluye la primera y secundaria, el trabajador recibe el saldo equivalente a una mensualidad de su crédito que se abona como pago a capital.



- 269,510 acreditados tienen cobertura médica en 20 estados y 22 módulos



Modelo integral de atención a derechohabientes y acreditados

Esta iniciativa surge de la necesidad de mejorar Infonatel, punto principal de contacto para los derechohabientes y acreditados.

La iniciativa desarrolla un solo medio de presentación de información para los acreditados, derechohabientes y ciudadanos, que orienta la estrategia de operación hacia la satisfacción, con base en el desarrollo de un modelo de relación con el usuario y la integración de los sistemas informáticos institucionales.

En agosto del 2010 se liberó la primera fase del proyecto Atención al Derechohabiente y Acreditado del Infonavit

(ADAI). Mediante el nuevo ARC-SAP, se brindan servicios en materia de quejas, denuncias y crédito. Para lograr mejores resultados, se aplicó una estrategia de salida controlada que permitió monitorear en tiempo y forma el impacto.

Los logros asociados a este proyecto son:

- Atención al 100% de los servicios en primera fase, a partir del primer día de operación en ARC-SAP.
- Implementar la nueva infraestructura tecnológica con SAP-CRM, con alcance al Infonatel, las delegaciones y los Cesi.
- Se cuenta con un visor de los principales sistemas institucionales para la presentación de la información.
- Facilitar y enriquecer la información que se le brinda a los derechohabientes y acreditados sobre cualquier asesoría y trámite de los servicios que otorga el Instituto.

Infraestructura de soporte para la operación de fondeo de mercados

La automatización del proceso para obtener financiamiento por fuentes alternas, permitió, de una manera funcional y más eficiente, llevar a cabo nuevos análisis, proyecciones y simulaciones. El resultado contempla soluciones para:

- Adquisición de información
- Estructuración de los bonos
- Valuación y precios de los bonos
- Simulación
- Proyección
- Flujo de efectivo para la emisión de instrumentos financieros

Se logró que la nueva versión de estructuración y valuación (NxR2), tenga la funcionalidad añadida y requerida para crear nuevos productos financieros adicionales a los Cedevis, como créditos hipotecarios de manera individual y manejo de nuevas estructuras de cascadas de pago.

Se cuenta, por lo tanto, con una herramienta accesible, fácil de utilizar, confiable y disponible para varias personas en el Instituto. Además, tiene el valor agregado de contar con módulos adicionales como el que permitirá modelar, analizar y estructurar nuevos productos financieros y reportes que ayuden a la oportuna toma de decisiones.

Lo más importante es que con esta herramienta se da transparencia a los mercados financieros a través de la calculadora de Cedevis, se reduce el costo de fondeo y se hace más eficiente la estructura económica de las emisiones en beneficio del Fondo Nacional de la Vivienda.

Continuidad operativa del negocio

Este proyecto apoya al cumplimiento de las metas institucionales, pues asegura que en caso de un desastre la plataforma tecnológica se mantenga disponible para que las áreas sustantivas continúen sus actividades y no se vean afectadas. De esta forma, las delegaciones y las áreas sustantivas podrán continuar con su operación durante el tiempo que pudiera durar un desastre.

El objetivo a largo plazo se definió a cinco años. En 2010 se determinó el cambio del modelo de respaldos de la

información crítica, transferencia y recuperación de datos para asegurar y cubrir las necesidades definidas por las áreas de negocio, lo que garantiza continuar con la estrategia y cubrir el objetivo del proyecto en las fechas y términos establecidos.

Los objetivos para el corto plazo fueron alcanzados de forma satisfactoria, lo que permitió elevar el grado de madurez del modelo en caso de un desastre o contingencia, y pasar de un modelo de recuperación tradicional a un modelo de recuperación avanzada donde los tiempos de recuperación por la pérdida de información se reducen de manera importante: el Infonavit es capaz de recuperar su información y operación de negocio en un día y no en siete, como era anteriormente.

Este proyecto asegura a los derechohabientes, acreditados y proveedores del Instituto que la información se mantiene resguardada y disponible, incluso en una situación de desastre. Además, permite definir los esquemas de atención y notificación a la población en general sobre la situación del Infonavit ante desastres, lo que evitará desinformación o incertidumbre para los diferentes usuarios.

Seguridad para nuestros acreditados

El Infonavit, como organismo de beneficio social ocupado por la seguridad de sus acreditados, ha establecido un portafolio de seguros con el objeto de coadyuvar en el cuidado y preservación de su patrimonio.

Gestión integral de proveedores

La dimensión humana dentro del Tablero Estratégico del Infonavit, contiene los objetivos estratégicos que ayudarán al Instituto a contar con las capacidades, habilidades y actitudes necesarias en su personal y proveedores para ejecutar los procesos con excelencia, mostrando congruencia y empatía con la búsqueda de la mejora en la calidad de vida de los derechohabientes y acreditados.

Uno de los proyectos que apoya a los objetivos de esta dimensión es el “Modelo Integral de Gestión de Proveedores” que busca asegurar los niveles de servicio, calidad y cultura de excelencia en el Infonavit Ampliado; asimismo, implementa aspectos de control interno, procesos, mejores prácticas, alineación normativa y cultural, de forma que pueda propiciarse la mejora de la relación, mediante la homologación de competencias,

calidad, oportunidad, eficiencia y satisfacción del usuario para lograr los objetivos institucionales.

Las herramientas y requisitos integrados en el modelo están divididos en tres ejes de acción fundamentales:

- Normativa: Considera los lineamientos y cláusulas contractuales que se deben seguir en el Instituto para normar la relación con los proveedores del Infonavit Ampliado,
- Excelencia en el servicio: Incluye las herramientas necesarias para gestionar el contrato y el desempeño de los proveedores,
- Desarrollo de competencias: Capacitación y desarrollo de habilidades que se necesitan en el personal para que el modelo pueda operar dentro y fuera del Instituto.

Implementación del modelo

El estatus actual de implementación en los segmentos de proveedores estratégicos del Infonavit, se detalla en la siguiente tabla:

Tablero de Seguimiento del MIGP		Audidores (RF)	Verificadores	Eco tecnologías	Infonatel	Cobranza Especializada
Excelencia en el Servicio	Tablero de Indicadores del Proveedor	●	○	●	●	●
	Tablero de Indicadores del Gestor	●	●	●	●	●
	Encuestas de Satisfacción UF / proveedor / Cliente	●	●*	●	●	●
	Compromisos de servicio	●	●*	●	●	○
Normativa	DUN	●	●	●	●	●
	Normativa gestión de proveedores	●	○	●	●	●
	Matriz de requisitos de contratación y de desarrollo	●	●	●	●	●
	Contratos	●	●	●	●	○
Desarrollo de Competencias	Cultura Infonavit	●	●	●	●	●
	Estándar de competencias	○	*	●	○	○
	Perfil de gestores de proveedores	●	●	●	●	●
	Entrenamiento en materia de gestión de proveedores	●	●	●	●	●

●	Implementado	●	En proceso
○	Alineado	●	No implementado

Como consecuencia de la implementación de estas herramientas y requisitos, se busca consolidar los siguientes beneficios hacia dentro y fuera del Instituto:

Hacia el Infonavit

- Un Infonavit Ampliado confiable y **alineado a la misión del Instituto, compartiendo metas y con un servicio enfocado en el usuario** para la mejora en la **satisfacción** a derechohabientes, acreditados y patrones.

En el Infonavit Ampliado

- **Reglas y políticas claras** de la operación de negocio, mayor **eficiencia operativa**, claridad en las mediciones de éxito, penalizaciones y sanciones, y **desarrollo de la imagen** como Infonavit Ampliado.

En los usuarios

- **Solución a sus necesidades de manera oportuna, servicio de calidad y superación de sus expectativas.**

El Infonavit sustenta sus relaciones en la actuación ética y socialmente responsable de todos los actores con los que se involucra; por ello, en el contrato de prestaciones de bienes y servicios firmado con cada proveedor, se incluye una cláusula en la que el proveedor se obliga a cumplir con lo dispuesto en el Código de Ética y en la Guía de Responsabilidad Social de los proveedores del Infonavit, documentos que se integran en cada contrato firmado.

A este respecto cabe mencionar que en el 2010 se identificaron dos proveedores a los que no se les asignarán contratos por violaciones al Código de Ética.

Para la gestión integral del Instituto, también resulta de vital relevancia el tener un modelo integral de gestión de proveedores, por lo que la Subdirección General de Control Interno y Excelencia en el Servicio ha diseñado el siguiente esquema de operación en el mediano plazo:

Modelo integral de gestión de proveedores:



Proyecto	Objetivo	Logros
Implementación de control interno en la gestión de proveedores	Proveer mayor seguridad a los responsables y representantes de compras, en su gestión con proveedores, a través de la implementación de políticas y procedimientos de mejores prácticas en materia de control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Se obtuvo un avance en la capacitación del Infonavit Ampliado de un 115% respecto a los proveedores empadronados de la fase 1, en la cultura Ser Infonavit para promover un cambio de conductas en el personal que atiende cara a cara a los usuarios, con el fin de proporcionar un mejor servicio. • Se estableció el modelo de educación en línea (e-learning) para el Infonavit Ampliado mediante el uso de una liga denominada CAPI (Centro de Actualización del Infonavit Ampliado)
Gestión y medición del servicio entregado por proveedores	Establecer las herramientas y procesos de gestión necesarios para mantener una adecuada relación de negocios entre los gestores de proveedores y el Infonavit Ampliado	<p>Logros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición del modelo de gestión del proveedor (VMO) 2. Certificación de gestores de proveedores (VMO) 3. Implementación del modelo de gestión (VMO): <ol style="list-style-type: none"> 3.1 En cobranza especializada 3.2 En recaudación fiscal 3.3 Infonatel
Transformación cultural de proveedores y mejores prácticas	Fomentar la cultura Infonavit en el Infonavit Ampliado y su personal, a través de la generación de actitudes y valores que impulsen un mejor desempeño y que aseguren la satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Se obtuvo un avance en la capacitación del Infonavit Ampliado de un 115% respecto a los proveedores empadronados de la fase 1, en la cultura Ser Infonavit para promover un cambio de conductas en el personal que atiende cara a cara a los usuarios, con el fin de proporcionar un mejor servicio • Se estableció el modelo de educación en línea (e-learning) para el Infonavit Ampliado mediante el uso de una liga denominada CAPI (Centro de Actualización del Infonavit Ampliado)
Modelo de proceso institucional de gestión de proveedores	Formalizar un modelo institucional que permita a las áreas sustantivas, gestionar el desempeño de proveedores para garantizar la satisfacción de los usuarios finales	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa alineada al modelo de gestión de proveedores, aprobada y publicada • Modelo general de gestión de proveedores aprobado y publicado • Análisis de brechas respecto a los lineamientos de gestión de proveedores
Certificación de proveedores	Que el Infonavit cuente con un modelo de certificación institucional del Infonavit Ampliado, en relación con tres temas: certificación de procesos y cumplimiento de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de plantilla para cartas compromiso de servicio • Diagnóstico del nivel de madurez en gestión de procesos y certificación de competencias en recaudación fiscal, cobranza e Infonatel • Auditoría y diagnóstico de precertificación de los procesos asociados a las cartas • Desarrollo de propuestas de requisitos de certificación de notificadores de recaudación fiscal, despachos de cobranza e Infonatel

Premio Iberoamericano de tesis de investigación sobre vivienda sustentable Infonavit-Redalyc



En la labor de estudio de la vivienda sustentable, el Infonavit, a través de la red digital de información sobre vivienda, en colaboración con la Universidad Autónoma del Estado de México, y a través de la comunidad de estudios territoriales Redalyc, proponen el Premio Iberoamericano de tesis de investigación sobre vivienda sustentable Infonavit-Redalyc, para que los trabajos de investigación de posgrado tengan un medio de divulgación y reconocimiento por su labor académica.

Si bien el premio promueve conjuntar las investigaciones realizadas en Iberoamérica para tener un panorama más amplio sobre el desarrollo de la vivienda sustentable y las soluciones propuestas en distintas problemáticas y zonas geográficas, también busca aminorar el que las tesis de investigación no tienen difusión y, por consiguiente, no dan a conocer sus contribuciones y el esfuerzo realizado queda en el anonimato. Los trabajos de investigación en el ámbito de la vivienda sustentable en Iberoamérica son centrales para el estudio del territorio, el fomento de la interacción entre productores y usuarios del conocimiento científico y tecnológico, y una aportación importante al conocimiento de la problemática ambiental urbana.

En la edición 2011, los premios fueron:

Categoría A

Primer lugar

Título de la tesis: Haciendo un lugar en la ciudad: Creación de espacios en asentamientos informales en México.

Autora: Melanie Brigid Lombard.

Resumen de la tesis: La tesis aborda el tema de la vivienda y la informalidad urbana; argumenta que la construcción sin control en los asentamientos urbanos informales, también contribuye a su marginalización. Las actividades emprendidas por los residentes para crear su propio espacio, son las que motivan el replantear lo “informal” de los asentamientos urbanos; la tesis enfatiza la importancia de la creación de espacios para abordar temas sociales, culturales y políticos para desestabilizar algunos de los argumentos que hablan de la marginalización. Finalmente, la tesis sugiere ver a los asentamientos urbanos informales de manera diferente, de modo que sea posible revalorar su contribución potencial a la ciudad como un todo.

Segundo lugar

Título de la tesis: El Parque de mi Barrio: Producción y Consumo de Espacios Abiertos en los Asentamientos Populares en Bogotá.

Autor: Jaime Hernández García.

Resumen de la tesis: Investigación que documenta

prácticas sociales en distintos asentamientos populares de Bogotá; plantea que los espacios abiertos en asentamientos populares son públicos, en términos de propiedad y accesibilidad, pero son comunales en términos de uso y relación, y que desde su inicio juegan un papel muy importante en la dinámica física y social de los barrios. No obstante, existe el riesgo de que la mejora y consolidación de los espacios no se lleve a cabo en su oportunidad. El objetivo de la tesis es estudiar los espacios abiertos en los barrios, explorando ideas de producción de espacio urbano informal, el consumo funcional y simbólico, y el lenguaje y significado que estos lugares conllevan. La investigación examina el tema en Bogotá, enfocándose en tres preguntas: 1) ¿Cómo se diseña, construye, administra, transforma y sostiene el espacio abierto?, 2) ¿Cuál es la relación entre los espacios abiertos y la gente (los usuarios) que los crean?, y 3) ¿Cuál es la forma y lenguaje de diseño utilizado y cómo se puede entender e interpretar?

Tercer lugar

Título de la tesis: Vivienda social-vivienda de mercado: confluencia entre Estado, empresas constructoras y capital financiero.

Autora: Lúcia Zanin Shimbo.

Resumen de la tesis: Esta tesis se basa en la dinámica de construcción y política de vivienda social en Brasil. Principalmente analiza el comportamiento de la unión que se dio entre Estado, mercado inmobiliario y capital financiero. Esta unión es analizada no sólo desde el diseño

institucional de los programas de vivienda, sino también desde una perspectiva que evidencia las características y el comportamiento del mercado inmobiliario sobre la propia política. Específicamente analiza con detalle a los actores sociales responsables de la producción de “vivienda social de mercado”, enfrentando todas las escalas del problema, desde el financiamiento de la política a nivel nacional, pasando por la reorganización empresarial y la estructura de funcionamiento interno de las empresas más importantes del área, hasta el papel de los actores sociales específicos de la cadena productiva (trabajadores).

Categoría B

Primer lugar

Título de la tesis: Análisis de ciclo de vida (LCA), y aspectos medioambientales en el diseño estructural: estudio de caso y propuestas básicas.

Autora: Elizabeth Adriana Valdez Medina.

Resumen de la tesis: Basada en una investigación de campo en el estado de México, la tesis establece una metodología para considerar el diseño, comportamiento y durabilidad de la vivienda de interés social así como su impacto en el medio ambiente. Contiene un interesante estudio comparativo de los materiales de construcción. Adicionalmente, aborda el tema de la vulnerabilidad sísmica en zonas habitacionales de interés social formales e informales. La tesis establece un importante vínculo entre la ingeniería estructural y el área de sustentabilidad.

Mención honorífica

Título de la tesis: Modelo de metabolismo energético, a partir del consumo eléctrico de la vivienda económica de Mexicali, B.C.

Autor: Roberto Calderón Vázquez.

Resumen de la tesis: Este proyecto de investigación, basó sus productos en la obtención de indicadores de eficiencia energética y huella ecológica en una forma cuantitativa, mediante la propuesta de un modelo dinámico de metabolismo energético aplicado a la vivienda económica de Mexicali, a partir de su consumo eléctrico y basado en la metodología de análisis de flujo de materia (AMF); con este modelo se pudo obtener el

proceso metodológico aplicativo para el resto de las entidades del país. La obtención y generación del modelo dará valores de cuantificación energética capaces de influir en iniciativas de ley para la gestión y generación de políticas y agendas energéticas dirigidas a la vivienda que busca la sustentabilidad dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2007). La metodología utilizada para el modelo de metabolismo energético, sirvió para obtener el proceso que se seguirá en la obtención de la versión 2.0 de la hipoteca verde que implementará INFONAVIT y CONAVI durante el segundo semestre del 2011. Además, de poder injerir sobre los mecanismos de financiamiento planteados para las nuevas propuestas de las ecotecnologías en la vivienda económica de México.

Fundación HOGARES

Fundación HOGARES IAP, fue fundada en octubre del 2010 mediante una aportación simbólica de capital semilla autorizada por el H. Consejo de Administración del Infonavit para el inicio de operaciones de una institución de asistencia que contribuyera con soluciones de alto impacto social y económico, a la problemática de vivienda y en línea con la labor del Infonavit como institución social sin ánimo de lucro y agente impulsor del bienestar.

Dicha institución debía tener administración profesional sobresaliente y con mecanismos de supervisión para asegurar orden, control, transparencia, confianza y certidumbre sobre el destino de los recursos.

Así nació Fundación HOGARES, una institución de asistencia privada independiente, sin fines de lucro, ni proselitismo religioso o político, constituida ante la Junta de Asistencia Privada del Estado de México, quien es el órgano supervisor. Está sujeta al cumplimiento de la ley de instituciones de asistencia privada del mismo Estado, lo que garantiza que la asistencia social se realice con base en mecanismos que fomenten la adecuada rendición de cuentas. También es donataria autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La misión de Fundación HOGARES es promover el desarrollo de las familias mexicanas y la mejora la calidad de la vivienda y su entorno. Promueve en conjuntos habitacionales la organización vecinal, el desarrollo de la comunidad, canalización de satisfactores y servicios,

habilidades y empleo, con el propósito de fortalecer lazos familiares, crear un sentido de pertenencia, combatir la inseguridad y propiciar el capital social.

En 2011 inicia su operaciones al trabajar con el programa de rehabilitación de barrios del Infonavit que parte de un modelo de organización de la comunidad dirigido por un promotor vecinal, para lograr que los habitantes mismos detecten, desde su realidad, las carencias de infraestructura física y social en su localidad e inicien la definición e implementación de soluciones viables. Asimismo, el programa coordina recursos para la renovación, principalmente, de espacios públicos mediante la restitución del tejido social y la generación de participación cívica que promueva mejores condiciones de vida.

El programa 2011 canalizó 9.3 millones de pesos en 27 estados de la república y benefició a más de 57 mil personas. Con el apoyo de aliados estratégicos, se coordinaron esfuerzos de organización vecinal, consenso de los vecinos para la construcción de 10 canchas, 7 plazas, 5 parques y pintura de fachadas; se llevaron talleres de apoyo y desarrollo emocional para más de 690 personas y se atendieron cerca de 1,300 personas en líneas telefónicas de apoyo gratuito psicológico, legal y médico.

Adicionalmente, 2 mil 359 personas recibieron tarjetas de descuento para estudios de laboratorio y se impartieron talleres de seguridad y manejo de residuos para protección al medioambiente.

En este esfuerzo se sumaron recursos adicionales de más de 4 millones de pesos de la Secretaría de Desarrollo Social, municipios y desarrolladoras de vivienda que apoyaron los esfuerzos de la organización vecinal de las más de 14 mil 300 familias que participaron en el programa.

El Infonavit continuará apoyando la actividad de Fundación HOGARES, mediante una alianza estratégica que permita

apalancar el profundo conocimiento del Instituto para detectar los desarrollos habitacionales en todo el país que concentren los mayores índices de deterioro y problemática social, a fin de potenciar la actividad asistencial y dar sustancia a los resultados ya que, para que México viva mejor, es necesario crear mayor prosperidad en los núcleos familiares que habitan sus hogares.

Desempeño ambiental

Certificación del Edificio Sede

“El buen juez por casa empieza, el compromiso con la sustentabilidad es una mística de pensamiento y actuación entre los empleados del Infonavit...” en junio de 2011, se inauguró en la sede del Instituto, una Azotea Verde con una extensión de 5 mil 200 metros cuadrados, un espacio de convivencia entre los empleados, contribuyendo así a la recuperación de áreas verdes.

La Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal entregó el certificado como Edificación Sustentable a la oficina sede del Infonavit, por cumplir con grado de Excelencia con criterios de energía, agua, residuos, calidad de vida y responsabilidad social y otros impactos; en beneficio de sus empleados y el medio ambiente, gracias a la aplicación de varias acciones sustentables entre diciembre del 2010 y mayo del 2011, para cumplir cabalmente con los criterios establecidos por la Secretaría del Medio Ambiente.

Con la obtención de este certificado, el Instituto recibirá incentivos fiscales como un descuento que oscilará entre el 10 y 20% en el impuesto predial y disminuciones en la cuota de agua.

Entre los beneficios que se busca con la construcción de edificios sustentables destacan el ahorro y uso eficiente de los recursos: agua y energía; reducción de emisiones Gases Efecto Invernadero, del efecto isla de calor urbano; encharcamientos, gracias a la mayor presencia de áreas verdes y naturación de azoteas; aplicación de energías renovables; y reducción de emisiones al aire, de descargas al agua y de generación de residuos; además, al ser una Edificación Sustentable se traduce en un incremento del valor del inmueble, un mejor retorno de inversión y mejora las condiciones de salud e incremento de la productividad del personal.

<http://www.msemanal.com/node/5191>

En México, la azotea verde más grande de América Latina

En el sur de la Ciudad de México, el edificio del Infonavit cuenta con una azotea verde de más de cinco mil metros cuadrados, un experimento ecológico exitoso y ejemplar.

2012-01-22 | Milenio Semanal



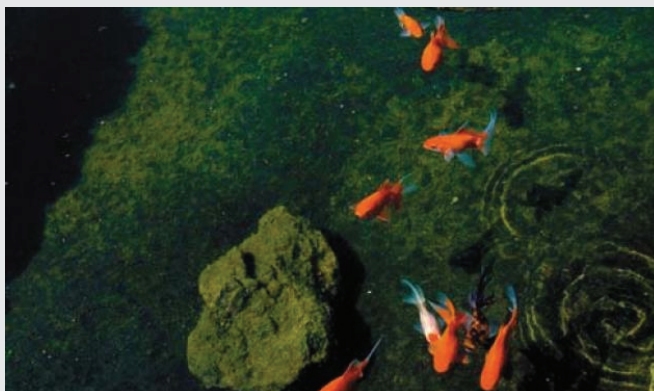
En 2008, Víctor Manuel Borrás Setién, director del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores (Infonavit), sugirió instalar en la azotea del edificio de esa institución en la Ciudad de México un pequeño huerto de hortalizas como símbolo de la nueva política de sostenibilidad emprendida, y con el ánimo de generar una comunidad con mejor calidad de vida. A partir de junio de 2011 ese pequeño huerto se transformó en la azotea verde más grande de América Latina, con Certificación de Edificio Sustentable y Grado de Excelencia, otorgada por el gobierno capitalino.

A partir del huerto original, la construcción de esta azotea verde se realizó de marzo a junio de 2011, y hoy cuenta con una superficie total de cinco mil 265 metros cuadrados, lo que la ubica como la tercera más grande del continente americano, después de una localizada en Quebec, Canadá, y otra sobre el Chicago Hall, en Estados Unidos; ambas superan a la mexicana por sólo 80 metros cuadrados.

Dos mil 12 metros cuadrados fueron designados para áreas de vegetación; el resto lo ocupan una pista para correr semiolímpica

(de 378 metros lineales), zonas de esparcimiento, andadores, baños con regaderas y vestidores, zona de yoga, zonas de descanso, elevadores para discapacitados, escaleras, zona de fumadores y el huerto de hortalizas, que aún se conserva con muestras de cultivos de fresas, betabeles, jitomates, orégano, lechuga, rábanos, cebollines, acelgas, mejorana, coliflor, papas, chiles habanero y guajillo, aguacate, perejil, apio y hojas de limón.

“La idea de implementar una azotea de este tipo surgió de los varios ejemplos observados por el contador Borrás en sus viajes al extranjero. Entonces emprendimos varios estudios y el proyecto fue madurando hasta completar el diseño definitivo y presentarlo a Presidencia. Fue tanto el éxito que el presidente Felipe Calderón vino a inaugurarla el seis de junio de 2011”, refiere en entrevista con M Semanal el gerente de Desarrollo Inmobiliario del Infonavit y director general del proyecto de la azotea verde, Miguel Ángel Hernández Pastrana.



Las plantas —con una variedad de entre 75 y 80 especies— fueron traídas de invernaderos de la Universidad Autónoma Chapingo y de las Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre (UMA), de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), encargadas de proteger especies silvestres en peligro de extinción y de importancia por su antigüedad o por poseer alguna característica particular.

La iniciativa ejerció un presupuesto de nueve millones 800 mil pesos, y su proceso de instalación siguió las directrices de una reconocida tecnología suiza basada en el uso de polímeros y geotextiles. El paso más importante y difícil era asegurar que el edificio quedara completamente sellado para evitar filtraciones de agua.

“El polímero se termofusiona con calor, se pega contra el piso y sella por completo. Este plástico va acompañado de geotextiles y geodrenes, una técnica que almacena el agua el tiempo necesario para que la naturación tome los nutrientes esenciales y el resto de ellos siga viajando por las bajadas de agua pluvial que construimos. Fue un trabajo de logística impresionante. Fueron tres meses de instalación, trabajando con un equipo de 350 personas subiendo y bajando materiales”.

No importa que no llueva. A partir del otoño, tras concluir la temporada de lluvias, las plantas continuarán recibiendo agua de lluvia almacenada en un cárcamo construido ex profeso. Dependiendo de los requerimientos de humedad de cada especie, el riego se hará por el método de aspersión o por goteo.



PEQUEÑO PARAÍSO

“El proyecto ejecutivo lo hicimos sobre dos vertientes: con una línea temática y otra estética. Temática porque copiamos tres ecosistemas de México: el de bosques altos, zona desértica y el trópico. Por ejemplo, en el ecosistema del trópico colocamos cultivos de naranjas, limones, mangos y papayas. Para la parte estética, quisimos generar la ilusión de un tapiz multicolor y destacar las diferentes texturas de las hojas. Esta característica hace de la azotea un lugar muy agradable”.

Las plantas fueron sembradas en una capa de sustrato de 20 centímetros de grosor, suficiente para contener raíces cortas. “Los biólogos nos presentaron una paleta vegetal con un plan de paisaje, asumiendo que las plantas recibirán de lleno los rayos del sol casi todo el año. Eso fue lo primero que les transmitimos. La Ciudad de México es muy soleada, y debido a la excelente selección de especies, se logró cumplir tal objetivo”.

La generación de lombricomposta, utilizando los residuos orgánicos de la cafetería, es otra actividad interesante lograda para enriquecer la tierra con nutrientes.

¿A quién no le gustaría tener una azotea verde en casa? La cotización por metro cuadrado, utilizando la tecnología suiza, dio una cifra cercana a cuatro mil pesos. Para una casa oscilaría alrededor de los mil 800, incluyendo impermeabilización y naturación.

“Muchas personas nos preguntan cuánto costó la azotea verde. Para nosotros es más una inversión que un costo. La estaremos amortizando en el orden de seis años, dado que al Instituto, por ley, le harán entre 20 y 30 por ciento de descuento por pago de predial”. El comentario sale a colación porque las casas con azoteas verdes serán también beneficiadas con descuentos por este concepto.

En términos de ahorro sostenible, medible y verificable, la azotea verde ha generado un descenso de 15 grados de temperatura dentro del edificio. “Por lo pronto, en el piso más cercano hemos dejado de usar el aire acondicionado; así, evitamos el gasto de energía. Estamos generando oxígeno, captamos bióxido de carbono y, al mismo tiempo, ayudamos a limpiar el ambiente”.

Según el funcionario, la azotea verde ayudará a mitigar la isla de calor producida cuando las estructuras de concreto absorben el calor de los rayos solares y lo liberan en la noche; ésta, es una de las tantas causas del desequilibrio en los ecosistemas. “Eso no es benéfico para ningún hábitat”.

Un fenómeno por demás llamativo es la tranquilidad que se percibe, aun estando rodeados por el cotidiano congestionamiento vial de la intersección entre las avenidas Barranca del Muerto e Insurgentes, donde se ubica el inmueble, construido por los arquitectos Teodoro González de León y Abraham Zabludovsky en 1974. “Estamos ubicados en una zona

muy concurrida; sin embargo, nos sorprende que a su corta altura, el edificio se aísla completamente del ruido. Verdaderamente nos sentimos como si estuviéramos en otro lugar, como en un jardín lleno de colibríes. Ahora estamos en espera de que el Departamento de Adquisiciones se apure a pagar para comprar nuestros bebederos de pájaros”.

En aquel pequeño paraíso hay una zona de plantas aromáticas: lavanda, manzanilla, menta. El sustrato, hecho con tezontle y composta, aligera el peso y la presión sobre las raíces, suficientes para dejar crecer a las plantas.

“El director del Infonavit, el contador Borrás, es un impulsor de iniciativas relacionadas con el cuidado del ambiente: hipotecas verdes, viviendas con ecotecnología, sistemas ahorradores de agua; ahora esta azotea resulta ser la más grande de América Latina y responde a una necesaria política de sostenibilidad. La misión tradicional del Infonavit ya no sólo es otorgar créditos para viviendas, sino empezar a generar condiciones para lograr una comunidad con mejor calidad de vida”.

La azotea puede ser visitada por el público en general con previa autorización. Su pista para trotar y demás instalaciones están disponibles a partir de las seis de la mañana para quienes trabajan en el Instituto. Muy pronto será posible gestionar visitas educativas guiadas para estudiantes de educación primaria y secundaria.

Andrea Rivera Villegas

Estrategias de ahorro de energía

El compromiso del Infonavit por tener altos estándares de eficiencia ambiental es permanente, por ello se han hecho esfuerzos sobresalientes por concientizar al personal en el uso sustentable de los recursos y la energía, además de haber invertido en la adquisición de 15 contenedores de basura para desechos orgánicos e inorgánicos, 51 recolectores de pilas y un moderno sistema de ahorro de energía en iluminación que permite consistentes ahorros en el consumo. Lutron “EcoSystem”, es un sistema con balastos electrónicos inteligentes que permiten controlar la luz, dependiendo de la iluminación natural.

Con “Ecosystem”, el Infonavit ha creado una estrategia de aprovechamiento de la luz de día y la eficiencia de iluminación a través del monitoreo de las condiciones de la luz exterior al edificio y del movimiento de los usuarios al interior, gracias a los sensores de presencia y temperatura. El sistema maneja también controles personalizados y por áreas.

“ECoSystem” ha permitido un importante logro en el ahorro de energía gracias a una iluminación inteligente. Estos componentes proporcionan a las oficinas ahorros de energía desde el 40%, incremento en la flexibilidad del espacio, mejora en la comodidad de los ocupantes y en la productividad.

El desempeño de las lámparas es el siguiente:

Lámparas	Watts	Total Watts
754	28	21,112
462	24	11,088
		32,200

Con lámparas convencionales, las cantidades anteriores equivalían a un total de 32.2 kw/h a plena carga.

Plena carga				
kw/h	Horas	kw/días	kw/mes (22 días)	kw/año (12 meses)
32.2	15	483	10,626	127,512

“ECoSystem” puede lograr un ahorro de 40%, equivalente a 12.88 kw/h.

Sistema Ecosystem, ahorro 40%				
kw/h	Horas	kw/días	kw/mes (22 días)	kw/año (12 meses)
12.88	15	193.2	4,250	51,005

Con lo anterior, el Instituto logra un ahorro real en consumo de 76,507 kw al año.

La inversión en estos equipos se desglosa en la siguiente tabla:

Inversiones ambientales	
Equipo	Inversión realizada (\$)
Sistema de iluminación Lutron	5,152,701.81
Contenedores para basura	21,545
Recolectores de pilas	73,252
Total	5,247,498.81

Los consumos de los diferentes materiales y recursos utilizados durante el 2011, fueron:

Consumos de diferentes materiales 2011		
Recurso	Consumo 2011	Consumo 2010
Papel bond ecológico, para fotocopiado e impresión	63,250 kg	63,616 kg
Toners	109 piezas	612 piezas
Energía eléctrica	1,709,667 kwh	1,564,808 kwh
Gasolina	460,000 lt	459,741 lt
Gas	11,405 lt	49,425 lt
Agua	22,756.09 m3	18,702 m3

Nota: Derivados de papel, tóners, energía eléctrica y agua, corresponden al edificio sede y periféricos; el resto de los datos tienen un alcance nacional.

El aumento reflejado en los consumos de energía, se debe al incremento de lámparas en un 56 % que implica en carga eléctrica el 48 % adicional a la que se tenía instalada en el tercer piso del Edificio SEDE.

Por otro lado, en lo que respecta al consumo de agua, el incremento se debió al riego que se le da a la azotea verde desde abril 2011. El sistema está programado para que se riegue por lo menos dos veces en 24 horas.

Gestión de residuos

El Infonavit dona todas las hojas y derivados del papel utilizado, a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG), para su aprovechamiento como insumo en la elaboración de libros; asimismo, la basura orgánica generada dentro del Instituto se destina a la elaboración de lombricomposta, que sirve como abono para distintos huertos ubicados en áreas verdes y jardines dentro de las instalaciones.

Material	Cantidad generada (kg)	
	2011	2010
Papel donado a la CONALITEG	18,470	11,485
Basura	116,200	85,800
Desperdicio utilizado en lombricomposta	9,600	10,400

Nota: El alcance es para el edificio sede y periféricos.

Cabe mencionar que el papel donado a la CONALITEG representa un 29.20% del total del papel consumido en el edificio sede y periféricos.

La flotilla vehicular del Infonavit está compuesta por 257 vehículos que recorren anualmente un total de 3 millones 448 mil 58 kilómetros.

Emisiones de CO₂

El cálculo de las emisiones de CO₂ se hizo con base en los factores de emisión indicados por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), en las herramientas ubicadas en el protocolo de medición de gases de efecto invernadero.

Así, las emisiones del Infonavit son:

Año	Emisiones directas	Emisiones Indirectas
2010	2,090,666.30 t CO ₂	805,876.12 t CO ₂
2011	2,017,984.41 t CO ₂	880,478.50 t CO ₂

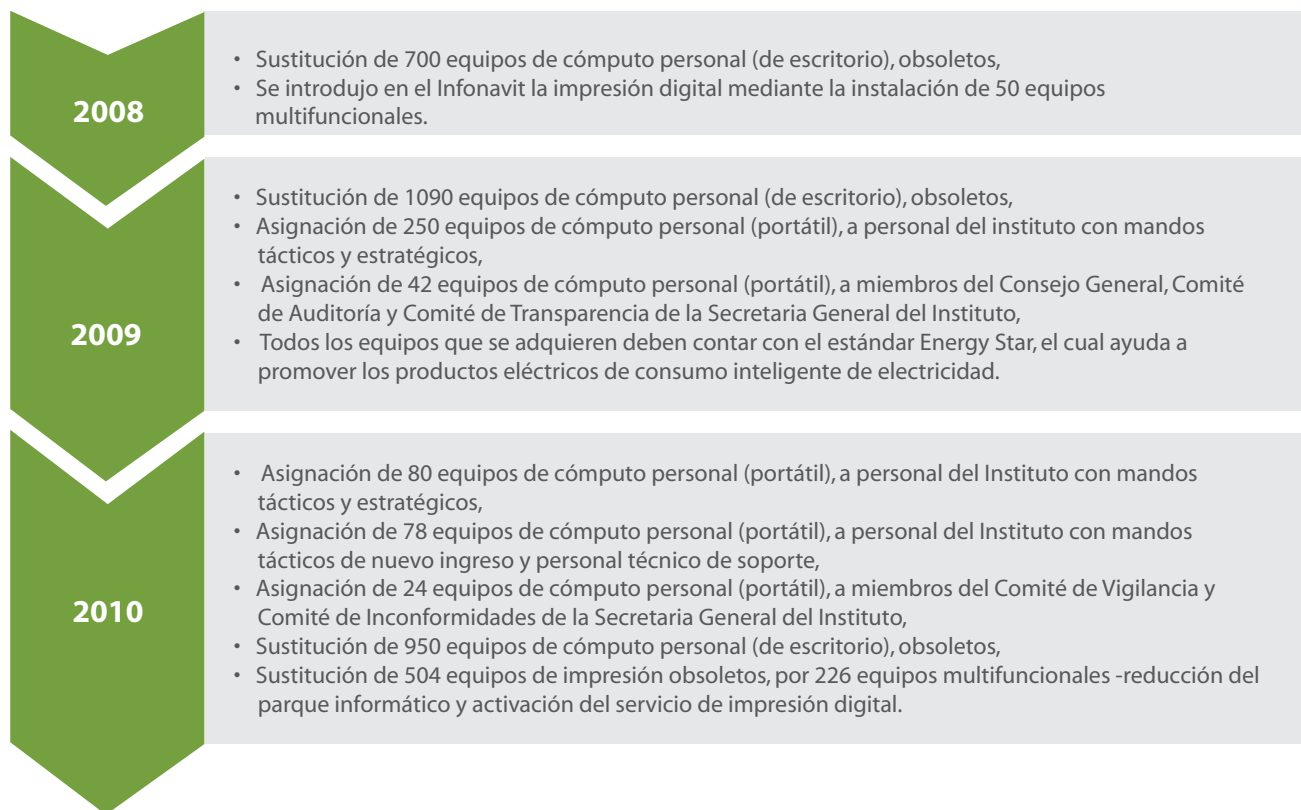
Nota: Emisiones indirectas calculadas sin considerar los kilómetros recorridos por vehículos no propios al servicio del instituto. Las emisiones indirectas reportadas en 2010 son superiores a las reportadas en esta tabla, debido a que para su cálculo se contempló el consumo de energía eléctrica de diversos edificios de las delegaciones regionales y en esta ocasión el alcance sólo se circunscribe al edificio sede. Para que sea útil la información presentada y se cumpla con el principio de comparabilidad, se estandarizó el alcance sólo a edificio sede para 2010 y 2011.

Renovación tecnológica del parque informático

El proyecto de renovación tecnológica del parque informático nace en el año 2008 para atender la necesidad de cambio de equipo obsoleto.

A partir del 2008 se establece que cada año deberá cambiarse 25% del equipo obsoleto y terminar en un ciclo de cuatro años. El equipo obsoleto a renovar mediante este proyecto será: computadoras de escritorio y portátiles, equipo de impresión y equipos de salas de colaboración.

Los avances en el cumplimiento de este proyecto a la fecha, son:



Beneficios

- De 2008 a 2010 se sustituyeron 2 mil 740 equipos de escritorio obsoletos, con nuevo equipo que ahorra hasta 49% de energía al año con respecto a los desplazados.
- Los equipos portátiles asignados cada año, del 2008 al 2010, han reducido su consumo de energía en cada modelo, hasta un 15% anual.
- Al introducir la impresión digital (escaneo), se reduce el consumo de papel y Tóner.
- Se reduce el parque informático de impresión hasta un 55%, lo que ayuda a evitar el consumo innecesario de energía y consumibles.

Centro de datos verdes (*Green Data Center*)

Basados en estándares internacionales de medición de la eficiencia, desde el año 2007 el Infonavit emprendió el programa denominado Centro de datos verdes (*Green Data Center*), cuyo objetivo es implementar la tecnología y acciones que permitan efficientar el uso de energía en el centro de cómputo, en concordancia con las mejores prácticas y sin deterioro en la calidad del servicio a los usuarios internos, ni de los servicios de TIC proporcionados a los derechohabientes y a la comunidad en general.

El indicador internacional utilizado es el siguiente:

$$\text{DCIE} = \frac{\text{Energía requerida para proceso TIC (wh)}}{\text{Energía total requerida por el Data Center (wh)}} \quad (\%)$$

Data Center Infrastructure Efficiency

El indicador DCIE mide el nivel de eficiencia en la operación del centro de cómputo con respecto a todo el edificio de las TIC. Mientras más alto sea el porcentaje de este indicador, mayor eficiencia tiene el Centro de datos verdes (*Green Data Center*).

A lo largo de cuatro años, el centro de cómputo del Infonavit ha reflejado un avance considerable en la eficiencia del Centro de datos verdes (Green Data Center). La eficacia energética obtenida y el costo beneficio de la inversión se ven claramente reflejados en la siguiente tabla comparativa:

2007	2008	2009	2010	2011
<ul style="list-style-type: none"> • Redistribución de equipos de AA en cómputo • Orientación perpendicular de descargas vs. inyecciones • Sellado de fugas en puertas • Balanceo térmico con equipo mecánico plafón • Concepto pasillo frío-caliente, solo en GS • Programa de iluminación con 30 min de retardo 	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno de AA (cómputo), • Reducción de tiempo de espera de iluminación 20 min • Temperatura media +2°C en cómputo • Rejillas de inyección solo a tomas de TIC • Deflectores a equipos de AA en piso falso • 6° equipo de AA en servidores • Monitores LCD (23/18=56%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación cíclica AA de confort • Temperatura media +4°C en cómputo • Barrera de vapor en sitio • Reducción en el uso de humidificadores • Ducto retorno de AA en telecomunicaciones • Estrategia global para el ahorro energético 	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura media +5°C en cómputo • Impermeabilización asfáltica de azotea • Contención térmica en granja de servidores • Rejillas de inyección de alto flujo 	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación LED 10% • Energía fotovoltaica 10 kw • Confinamiento térmico en granja de Serv. pasillo 1
DCIE=28.5%	DCIE=31.0%	DCIE=35.4%	DCIE=37.4%	DCIE=39.5% PUA=2.5
Inversión en pesos				
\$130,000	\$560,000	\$360,000	\$310,000	\$1'215,000
Ahorros en pesos, al año				
\$141,700	\$214,400	\$469. 610	\$956,690	990,500

Premios, distinciones y reconocimientos

Un reconocimiento otorgado al Infonavit por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco de la XXXV Semana Nacional de Energía Solar, realizada en la ciudad de Chihuahua en octubre de 2011, a través de la Iniciativa para la Transformación y el Fortalecimiento del Mercado de Calentadores Solares de Agua, como la Mejor Práctica en la Aplicación de Calentadores Solares de Agua en la categoría de Vivienda por el proyecto de Hipoteca Verde.

Medios en los que el programa **Hipoteca Verde** ha sido comentado por medio de entrevistas a sus responsables o por colaboraciones, o por participación en foros durante el 2011:

Hábitat	Excélsior
Diseño con contenido	Foro En Concreto
México al Día	Consultorio Fiscal
Mundo HVAC&R	Teorema Ambiental
Canal 40	Expansión
Notimex	Núcleo Radio Mil
Mi Casa Sustentable	Al Consumidor
Reforma	El Financiero
Finanzas Personales	Consumo Inteligente
Instituto Mexicano de Urbanismo	Revista del Consumidor
Don Dinero	TV

Ranking Great Place to Work:

El Infonavit obtuvo el 6° lugar en el *ranking* de las mejores empresas para trabajar en México del *Great Place To Work Institute (GPTW)*.



Mejores prácticas de sustentabilidad

Certificación ISO-14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental

Política ambiental

Nos comprometemos a prevenir y reducir continuamente los impactos ambientales negativos y a mejorar los positivos a través de:

- Prevenir la contaminación y conservar el medio ambiente con el manejo responsable de los residuos sólidos que incluye la separación de la basura orgánica e inorgánica, pilas, tóner, pet, lámparas, vidrio, aluminio, papel y cartón. Gracias a la Hipoteca Verde, contribuimos a reducir el consumo de agua, energía eléctrica y gas, a través del equipamiento de eco tecnologías en los hogares financiados con este crédito.
- Trabajar para la mejora continua mediante actividades prácticas y uso de tecnologías a favor del ambiente.
- Promover la formación, sensibilización, participación y comunicación ambiental para conseguir una mayor consciencia y compromiso ambiental.
- Cumplir con la normativa o legislación ambiental vigente ya sea federal, estatal y municipal.

El Infonavit ha establecido acciones concretas encaminadas a la obtención de la certificación en la Norma ISO-14001:2004, Sistema de Gestión Ambiental, como uno de sus objetivos para el año 2012.

El compromiso del Infonavit es prevenir y reducir continuamente los impactos ambientales negativos y mantener o mejorar los impactos positivos generados por sus actividades y procesos.

Como parte de la política ambiental del Instituto, se han implementado acciones para prevenir la contaminación con el manejo responsable de los residuos; impulsar la mejora continua con actividades prácticas y el uso de tecnologías en favor del ambiente; promover la formación,

sensibilización, participación y comunicación para crear una mayor conciencia y compromiso ambiental, así como cumplir y fomentar el cumplimiento de las normas vigentes en este rubro a nivel federal, estatal y municipal.

Gracias a la **Hipoteca Verde**, por ejemplo, el Infonavit contribuye a reducir el consumo de agua, energía eléctrica y gas, a través del equipamiento de ecotecnologías en los hogares. Bajo el tema de **Hipoteca Verde** disminuyó el alcance de esta primera etapa de certificación debido a que hoy no se encuentra alineada a la metodología de identificación, evaluación y determinación de la relevancia, comprometido a incorporarse en el alcance de la revisión que se realizará dentro de seis meses.

La importancia de esta certificación

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

Con el Sistema de Gestión Ambiental el Instituto busca impulsar y promover el desarrollo de actividades que contribuyan a reducir impactos ambientales negativos, mantener o mejorar los impactos positivos generados por las actividades y procesos del Infonavit, mediante compromisos establecidos en la política ambiental.

¿Cómo surge la idea de certificarse?

En 2008 y 2009 se llevaron a cabo **ejercicios de diagnóstico** con la finalidad de identificar las brechas para la implementación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental; el diagnóstico arrojó, por una parte, **brechas documentales** para su implementación y, por otra, la identificación de una serie de **iniciativas encaminadas a contribuir a mejorar el medioambiente**.

No se documentó dentro del alcance de esta primera etapa la certificación, toda vez que no se contó con una definición del alcance del programa **Natural Step Framework**, quedando comprometido su evaluación para la siguiente revisión que será dentro de seis meses y a efecto de que este forme parte del alcance.

Así, en noviembre del 2009, la Gerencia de Sistemas y Modelos de Gestión propone a las Subdirecciones de Sustentabilidad Social y de Control Interno y Excelencia en el Servicio, integrar todas estas iniciativas en un Sistema de Gestión Ambiental con la finalidad de **consolidar todos estos esfuerzos** en dicho sistema.

Con base en lo anterior, en enero del 2011 se decide formalizar un proyecto para el diseño, desarrollo, implementación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar internacional ISO-14001 en su versión 2004, y contribuir a la conservación del medio ambiente al incorporar "otros requisitos" al **Sistema de Gestión de Calidad Institucional**, como:

- El consumo de recursos por energía eléctrica, gas, agua
- Cumplimiento de la legislación ambiental
- Imagen institucional

¿Cómo participa cada empleado del Instituto en la certificación?

Al colaborar con los esfuerzos que el Instituto lleva a cabo para implementar mejores prácticas en materia ambiental, y encaminadas al **manejo responsable de los residuos** en materia de separación de basura orgánica e inorgánica, selección y reciclaje de pilas, tóner, pet, papel, cartón, aluminio, etcétera.

También al solicitar un crédito para la **adquisición e instalación de ecotecnologías** en su hogar, con la finalidad de disminuir el impacto ambiental por el consumo de agua, energía eléctrica y gas, lo que

repercutirá además, en ahorros económicos y en una mejor calidad de vida.

Beneficios para el Instituto

- Ser ejemplo de adopción de mejores prácticas ambientales y de protección civil a nivel local y nacional.
 - Identificar a través de la medición, acciones que permitan disminuir el consumo de energía y agua, y tomar la mejor decisión para adoptar ecotecnologías.
 - Contar con una herramienta de medición para determinar los impactos ambientales, establecer acciones y, cuando así aplique, disminuirlos.
 - Contar con las condiciones necesarias de seguridad para salvaguardar la integridad física de todos los que hacen uso de las instalaciones del Instituto.
 - El personal adquirirá conocimientos, habilidades y actitudes, tanto a nivel individual como en equipo, para integrar estas buenas prácticas en su vida diaria, y así disminuir el impacto ambiental por el consumo de agua, energía eléctrica y gas, lo que generará ahorros económicos para su familia y el Instituto, y una mejor calidad de vida.
- Implementar el producto Hipoteca Verde, para la disminución del impacto ambiental por el consumo de agua, energía eléctrica y gas, a través del equipamiento de ecotecnologías en los hogares y financiados a través de este crédito.
 - Establecer una política ambiental.
 - Diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental.
 - Realizar la auditoría interna inicial a seis delegaciones: Baja California, Durango, Guerrero, Tlaxcala, Michoacán, Nayarit y Sonora.
 - Desarrollar la primera fase de certificación por la empresa QS.
 - Implementar un diagnóstico de la situación en las 12 delegaciones participantes: Baja California, Baja California Sur, Durango, D.F., Estado de México, Guerrero, Michoacán, Morelos, Nayarit, San Luis Potosí, Sonora, Tlaxcala y Zacatecas.
 - Elaborar y ejecutar un plan de trabajo que involucre a las 12 delegaciones en el proyecto de implementación.

¿Cuáles son los esfuerzos que ha realizado el Infonavit?

- Contar con un edificio sustentable y certificado.
- Proporcionar a las delegaciones las mejores prácticas para el manejo responsable de los residuos en materia de separación de basura orgánica e inorgánica, selección y reciclaje de pilas, tóner, pet, papel, cartón, aluminio, etcétera.

¿Cómo vamos en camino a la certificación?

La serie ISO-14000, son normas internacionales que se refieren a la **gestión ambiental de las organizaciones**. Su objetivo básico consiste en promover la estandarización en las formas de prestar servicios que protejan al medio ambiente y que minimicen los efectos dañinos causados por las actividades resultado de los procesos.

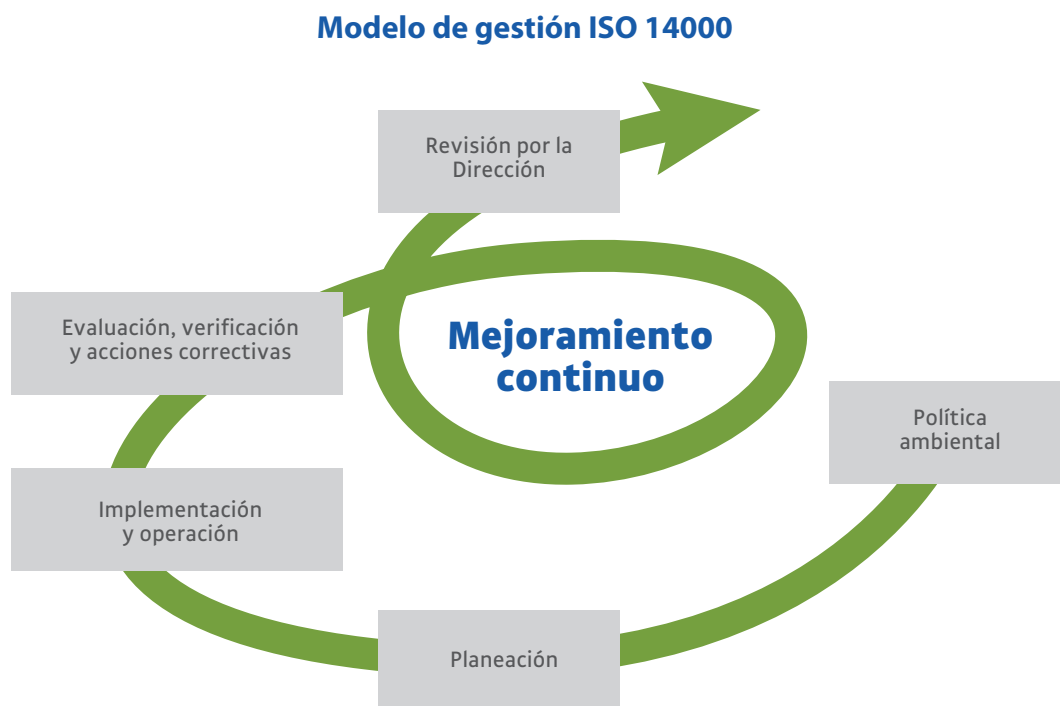
Un Sistema de Gestión Ambiental identifica políticas, procedimientos y recursos para cumplir y mantener una administración efectiva en el tema; conlleva además,

evaluaciones rutinarias de impactos ambientales y el compromiso por cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, así como la identificación de oportunidades para continuar mejorando el comportamiento ambiental.

Para ello, **el Infonavit ha involucrado en esta primera fase a 12 de sus Delegaciones Regionales** con las que trabaja de manera puntual para lograr la certificación del Sistema de Gestión Ambiental.

Las delegaciones de Durango, Guerrero, Tlaxcala, Michoacán y Nayarit, serán la muestra representativa al ser auditadas por el órgano certificador, a fin de verificar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, información y prácticas que sustenten el mismo en cumplimiento a la Norma ISO-14001:2004.

El día 29 de noviembre del 2011, se realizó la conclusión de la primera fase de revisión documental en la auditoría externa.



Contacto:

Nadiezhda De la Uz Blanco

Gerencia Senior de Sustentabilidad y Rentabilidad Social

ndelauz@infonavit.org.mx

Rosa María Ortíz Chio

Gerencia de Promoción de sustentabilidad

rmortiz@infonavit.org.mx

Global Reporting Initiative (GRI)

Lista de contenidos del *Global Reporting Initiative (GRI)*

Contenidos GRI	Sección y página (s)
1. Estrategia y análisis	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Carta del Director General, p.1
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del Director General, p.1 Historia, pp. 4-6 Nuestra visión de sustentabilidad, p.18
2. Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización.	Portada
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Principales productos y servicios, p.8
2.3 Estructura operativa de la organización.	Estructura operativa p.5
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Av. Barranca del Muerto #280, Col. Guadalupe Inn, México, D.F. 01029
2.5 Número de países en los que opera la organización.	Quiénes somos, p.2
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Quiénes somos p.2
2.7 Mercados servidos	Principales productos y servicios, p.8
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:	
• Número de empleados	Capital humano, p.81
• Ventas netas	Balance general p.76
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto	Balance general p.76
• Cantidad de productos o servicios prestados	Cartera total, p.76 Créditos administrados, p.86 Créditos otorgados, p.102
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:	
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	Historia (2011) p.4 Modificaciones a la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, p.7
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)	Patrimonio, pp.76-77 Emisión de certificados de vivienda Cedevis, p.78
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Premios, distinciones y reconocimientos, p.124

3. Parámetros de la memoria	
Perfil de la memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	2011
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2010
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contacto, p.128
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:	
• Determinación de la materialidad	Asuntos relevantes /Materialidad p.Anexo 1
• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria	Asuntos relevantes /Materialidad p.Anexo1
• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	Infonavit ampliado. Grupos de interés. pp.5-6
3.6 Cobertura de la memoria	Alcance, p.2
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Alcance, p.2
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	El Infonavit no realiza negocios conjuntos con ninguna entidad, sin embargo nuestros aliados operativos se identifican en: Infonavit ampliado. Grupos de interés, pp.5-6
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos,	En todos los cuadros se hace la acotación al calce respecto a la metodología o fuente de los datos.
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores,	Alcance, p.2
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Alcance, p.2
Índice del contenido del gri	
3.12 Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	Lista de indicadores GRI, p.129
Verificación	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Informe de verificación independiente, p.130

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
Gobierno	
4.1 La estructura de gobierno de la organización,	Gobierno institucional. P. 68-69
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Órganos colegiados, Asamblea General, p. 68
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Órganos colegiados, Asamblea General, p. 68
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Organos colegiados, Comisión de Inconformidades, p.69
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Órganos colegiados, Compensaciones, p. 70. Nivel salarial de la plantilla laboral, pp.88-91
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno institucional. p. 68 Reglas de operación www.infonavit.org.mx
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Gobierno institucional. p. 68 Reglas de operación www.infonavit.org.mx
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Visión, misión y objetivos institucionales, pp.7-8
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Gobierno institucional. p. 68 Reglas de operación www.infonavit.org.mx
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno institucional. p. 68 Reglas de operación www.infonavit.org.mx
Compromisos con iniciativas externas	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gobierno institucional, Comité de riesgos, p.69 Fortalecimiento del ambiente de control interno, pp.78-79

<p>4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.</p>	<p>Convenio de colaboración con la Cooperación Técnica Alemana GIZ, pp.25-26 Hogar digital, p.27 Casa y computadora, pp.28-33 Centro de la Democratización para la Información (CDI) pp.33-35 Comunidades Inteligentes Infonavit, pp.35-37 Hipoteca con servicios, pp.37-39 Programa de Competitividad Municipal en Materia de Vivienda (PCMV), pp. 40-47 Organización vecinal, pp.48-49 Mis vecinos y Mi Comunidad (Rehabilitación de Barrios), pp.50-53 Infonavit Coopera, p.53 Taller “Saber para decidir”, pp.57-60 Seguridad social, pp.60-62 INEA, Nunca es tarde para estudiar, pp.62-65 Vivienda sustentable: Vida integral Infonavit, pp.65-67 Semillero de talento, pp.100-101 Alianza con PROFECO, para la protección de los derechohabientes, p.105 Garantía Infonavit, pp.110-112 Premio Iberoamericano de Tesis sobre Vivienda Sustentable, pp.116-118 Fundación HOGARES, pp.118-119</p>
<p>4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:</p>	<p>Quiénes somos (participación INEGI) p.2. Alianza con PROFECO para la protección de los derechohabientes, p.105 Fundación Hogares, pp.118-119</p>
<p>Participación de los grupos de interés</p>	
<p>4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.</p>	<p>Infonavit ampliado pp.5-6 Asuntos relevantes/Materialidad, p. Anexo 1</p>
<p>4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.</p>	<p>Infonavit ampliado pp.5-6 Asuntos relevantes/Materialidad, p. Anexo 1</p>
<p>4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.</p>	<p>Infonavit ampliado pp.5-6 Asuntos relevantes/Materialidad, p. Anexo 1</p>
<p>4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.</p>	<p>Infonavit ampliado pp.5-6 Asuntos relevantes/Materialidad, p. Anexo 1</p>

5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño			
Dimensión económica			
Indicadores del desempeño económico			
Aspecto: Desempeño económico			
PRINCIPAL	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Desempeño Económico, pp.71-78
PRIN	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Comité de riesgos, p. 69 Mapa de riesgos, p.70
PRIN	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Prestaciones al personal, p.87
PRIN	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El Infonavit no recibe aportaciones gubernamentales (Artículos 2 y3 del Infonavit)
Aspecto: presencia en el mercado			
ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nivel salarial de la plantilla laboral, pp. 88-91
PRINCIPAL	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Gestión Integral de Proveedores, pp.113-116
PRINCIPAL	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Reclutamiento y selección,p. 96 Semillero de talento, pp.100-101 Altas de personal de planta por año, pp.83-84
Aspecto: impactos económicos indirectos			
PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Resultados financieros, pp.71-72 El Infonavit como originador de créditos, pp.102-104
ADIC	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	El Infonavit como originador de créditos, pp.102-104
Dimensión ambiental			
Indicadores del desempeño ambiental			
Aspecto: materiales			
PRIN	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Consumo de diferentes materiales 2011, p.121
PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Gestión de residuos, p.121

Aspecto: energía			
PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de diferentes materiales 2011, p.121
PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de diferentes materiales 2011, p.121
ADIC	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Estrategias de ahorro de energía, pp.120-121. Renovación tecnológica del Parque Informático, pp.122-124
ADICIONAL	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Inversiones ambientales, p.121 Renovación tecnológica del Parque Informático, pp.122-124
ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Hipoteca verde, pp.(cuadro de ahorros) p.21. Estrategias de ahorro de energía, pp.120-121 Renovación tecnológica del Parque Informático, pp.122-124
Aspecto: Agua			
PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	En las instalaciones del Infonavit no se tienen mecanismos de captación de agua a la fecha, pues todo su consumo de agua proviene de la red hidráulica local. Sin embargo, el Infonavit fomenta prácticas de construcción sustentable que contemplan la captación, uso moderado, reciclaje y reutilización de agua en las viviendas.
ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A. No hay consumo directo de agua extraída de pozos propios, todo el consumo de agua se hace a través de la red hidráulica local.
ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	El Infonavit no cuenta con mecanismos de tratamiento de agua, debido a que el agua que se desecha proviene de consumo sanitario, descargándose directamente a la red de drenaje local de forma inocua para el medio ambiente. Sin embargo, el Infonavit fomenta prácticas de construcción sustentable que contemplan la captación, uso moderado, reciclaje y reutilización de agua en las viviendas.
Aspecto: Biodiversidad			
PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica puesto que las sedes del Infonavit se encuentran ubicadas en zonas urbanas

PRINCIPAL	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica puesto que las sedes del Infonavit se encuentran ubicadas en zonas urbanas
ADIC	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica puesto que las sedes del Infonavit se encuentran ubicadas en zonas urbanas
ADIC	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica puesto que las sedes del Infonavit se encuentran ubicadas en zonas urbanas
ADICIONAL	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica puesto que las sedes del Infonavit se encuentran ubicadas en zonas urbanas
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos		
PRIN	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Emisiones de CO2 p.122
PRIN	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No aplica pues sólo se emite CO2 equivalente
ADICIONAL	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Inversiones ambientales, p.121. Renovación tecnológica del Parque Informático, pp.1422-124
PRIN	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica. No hay actividades de la empresa que generen este tipo de emisiones
PRIN	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica. No hay actividades de la empresa que generen este tipo de emisiones
PRIN	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica pues toda el agua residual, al no ser contaminante, se desecha a través de la red hidráulica urbana
PRIN	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Gestión de residuos p.121
PRIN	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica pues las actividades del Infonavit no se relacionan con el manejo de ninguna sustancia que pueda ser derramada.
ADICIONAL	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica pues no hay actividades de la empresa que generen este tipo de emisiones
ADICIONAL	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica puesto que las sedes del Infonavit se encuentran ubicadas en zonas urbanas

Aspecto: Productos y servicios		
PRIN	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	No aplica pues las actividades del Infonavit no se relacionan con el manejo de ninguna sustancia que pueda ocasionar daños al medio ambiente
PRINCIPAL	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica pues los productos financieros que ofrece el Infonavit son intangibles.
Aspecto: cumplimiento normativo		
PRINCIPAL	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No hay sanciones de esta naturaleza.
Aspecto: Transporte		
ADICIONAL	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Consumo de diferentes materiales 2011, p.121 Gestión de residuos, p. 121 Emisiones de CO2, p.122
ASPECTO: GENERAL		
ADIC	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Inversiones ambientales, p.121
Dimensión social		
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo		
Aspecto: Empleo		
PRIN	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Distribución del personal por área de adscripción, tipo de contrato y género, p.86
PRIN	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Plantilla laboral, pp.80-81 Índice de rotación anual, p.95
ADICIONAL	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Prestaciones al personal, p.87
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores		
PRIN	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Personal por tipo de contrato y género, p.86
PRINCIPAL	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Se actúa conforme a lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo.

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Capacitación al personal p.91-93
PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Tasa de absentismo p.95
PRINCIPAL	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	Capacitación al personal p.91-93
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Relaciones sindicales pp.99-100
Aspecto: Formación y educación			
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capacitación al personal p.91-93
ADICIONAL	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capacitación al personal p.91-93
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Evaluación de desempeño p.94-95
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
PRINCIPAL	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Distribución del personal por área de adscripción, tipo de contrato y género, p.86
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Distribución del personal por área de adscripción, tipo de contrato y género, p.86 Nivel salarial de la plantilla laboral, pp.88-91
Derechos Humanos			
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento			
	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Una relación contractual justa, pp.104-105 Alianza con Profeco, 105
PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Gestión Integral de Proveedores, pp.113-116

ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Capacitación al personal p.91-93
Aspecto: No discriminación			
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos			
PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No aplica pues Infonavit no prohíbe la asociación sindical
Aspecto: Explotación infantil			
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Una relación contractual justa, pp.14-105. Gestión Integral de Proveedores, pp.113-116
Aspecto: Trabajos forzados			
PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Horario de trabajo y tasa de absentismo, p.95
Aspecto: Prácticas de seguridad			
ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	El personal de seguridad es contratado mediante un proveedor externo que da cumplimiento a toda la legislación en la materia, ha firmado el Código de Ética del Infonavit y la Guía de Responsabilidad Social del mismo.
Aspecto: Derechos de los indígenas			
ADIC	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza, debido a que el objetivo y misión del Infonavit es proveer de crédito para la obtención de vivienda digna sin discriminación de ninguna persona derechohabiente.
Sociedad			
PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	No aplica pues la entrada de personal no interfiere con las actividades de las comunidades en donde se tienen operaciones
Aspecto: Corrupción			
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Fortalecimiento del ambiente de control interno, pp.78-79

PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Fortalecimiento del ambiente de control interno, p.78-79 Capacitación al personal, pp.91-93
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total de bajas de personal 2011, pp.84-85
Aspecto: Política pública			
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Quiénes somos, p.2
ADIC	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No aplica pues en Infonavit están prohibidas este tipo de aportaciones
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal			
ADIC	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Cumplimiento de la Ley, pp.6-7
Aspecto: Cumplimiento normativo			
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	No existe registro de sanciones recibidas durante el año 2011.
Responsabilidad sobre productos			
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
Aspecto: Salud y seguridad del cliente			
PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Índice de satisfacción del acreditado, pp. 54-56 Infraestructura de soporte para la operación de fondeo de mercados, pp.112-113 Seguridad para nuestros acreditados, p.113
ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se reportan incidentes de esta naturaleza durante 2011.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Una relación contractual justa, pp.104-105 Alianza con Profeco, 105
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	No existen incumplimientos registrados a la regulación contractual por la prestación de los servicios del Infonavit.
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Excelencia en el servicio, pp.105-110 Modelo educativo Infonavit, p. 54 Índice de satisfacción del acreditado (ISA), pp.54-56 Asesor interactivo, p.57 Taller "Saber para decidir", pp.57-60
Aspecto: Comunicaciones de marketing			
PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Alianza con Profeco para la protección de los derechohabientes, p.105
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En 2011 no se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza
Aspecto: Privacidad del cliente			
ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2011 no se tiene registro de haber existido reclamaciones de esta naturaleza
Aspecto: Cumplimiento normativo			
PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	En 2011 no se tiene reporte de multas de esta naturaleza



México, D.F. a 29 de Junio del 2012.

**CARTA DE RECOMENDACIONES AL INFORME ANUAL DE SUSTENTABILIDAD
2011 DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS
TRABAJADORES**

**AT'N: ING. VICTOR EDUARDO PEREZ OROZCO
SUBDIRECTOR GENERAL DE SUSTENTABILIDAD SOCIAL
PRESENTE**

Derivado de nuestros trabajos de verificación al Informe Anual de Sustentabilidad 2011 al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, e independientemente de la opinión que hicimos al respecto para su publicación en el mismo, hacemos de su conocimiento las siguientes recomendaciones que consideramos serán de utilidad en la organización y preparación de futuros informes, contribuyendo también al proceso de mejora continua:

1) Consideraciones al contenido del informe con relación a los lineamientos de los indicadores GRI.

En relación al contenido del informe observamos diversos aspectos que se refieren a los indicadores GRI, los cuales muestran áreas de oportunidad que recomendamos deben ser consideradas en futuros informes a fin de mejorar la profundidad de los mismos.

Los más importantes son:

- a) El informe fue elaborado bajo la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Versión 3.0 del Global Reporting Initiative, haciendo mención que a la fecha la Versión 3.1 es la más reciente y que actualmente ya se está trabajando para liberar la Versión 4.0, por lo que será conveniente para el siguiente año considerar la última versión disponible en la fecha de elaboración del informe.

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





- b) Dentro del Global Reporting Initiative (GRI) se tiene catalogado al INFONAVIT como Organismo Público, lo cual es adecuado; sin embargo dadas las características de operación del Instituto en el otorgamiento de créditos para la vivienda, es recomendable se evalúe la conveniencia de incorporar para informes posteriores la aplicación del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de indicadores GRI.
- c) Revisión a mayor detalle en cuanto a su alcance y contenido, con la finalidad de establecer en forma más apropiada de dar a conocer la información asociada a los indicadores GRI, como es el caso de los períodos y porcentajes que se requieren.

2) Involucramiento y sensibilización de las áreas participantes en la planeación del Reporte

En los apartados del Informe correspondientes a Renovación Tecnológica del Parque Informático, así como al de las Inversiones Ambientales, observamos se mantuvo el mismo contenido del año anterior.

En el caso de consumo de energía eléctrica, hacemos notar que para 2010 se presentó consumo a nivel nacional y para 2011 sólo se dio a conocer información del Edificio Sede y Periféricos.

Por lo anterior, sugerimos mantener un acercamiento constante con los responsables de las áreas participantes proveedores de la información, de tal manera que no se convierta en una rutina más, sino por el contrario se fijen metas y compromisos que enriquezcan vez con vez el contenido del informe.

3) Visto Bueno de los responsables de la información proporcionada

Aun cuando se recaba el Visto Bueno de los responsables de proporcionar la información que se incluye en el informe, resultaría conveniente incorporar un filtro adicional que validara la congruencia del contenido del informe, ya que en lo referente al Capítulo XVIII Capital Humano, observamos información de 2012 en el informe de 2011, situación que a nuestra instancia fue aclarada y en su caso eliminada la correspondiente a 2012.

Por otra parte nos percatamos que las cifras que se manejan en cuanto a la capacitación del personal, sólo reflejan los cursos que se dan por medios electrónicos y no incluyen los presenciales, por lo que valdría la pena valorar que tanto representan éstos últimos para incorporarlos dentro del Informe.

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





Quedamos a sus órdenes para cualquier aclaración o comentario adicional al respecto.

Atentamente,

C.P. Guillermo Suárez Soriano
Gerente Encargado de la Verificación

c.c.p. Nadiyahda De la Uz Blanco

Rosa María Ortiz Chio

Gerencia Senior de Sustentabilidad
y Rentabilidad Social

Gerencia de Promoción de Sustentabilidad

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

**Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
Presente**

De nueva cuenta, agradecemos la oportunidad que tenemos como Firma Social S.C. AuditaRSE, para realizar en el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores la verificación independiente de su **Informe Anual de Sustentabilidad 2011**.

ALCANCE

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos únicamente en el documento referenciado; las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).

INDEPENDENCIA

Nuestro trabajo consiste en emitir una opinión responsable sobre la fiabilidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias adecuadas y suficientes para tal objetivo.

METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN

La verificación validó el nivel de apego de los contenidos a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad versión 3, del *Global Reporting Initiative* (G3).

La verificación se llevó a cabo de acuerdo con la norma establecida por la *International Auditing and Assurance Standard Board*, a través de la *International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE3000)*, correspondiente a verificaciones limitadas.

La verificación fue realizada en las oficinas del edificio sede del INFONAVIT ubicadas en Barranca del Muerto 280, C.P. 01029 México D.F., llevándose a cabo las siguientes actividades:

- Inspecciones físicas, mediante observación *in situ* de los esfuerzos descritos en el reporte.
- Validaciones documentales. Examinamos sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el informe a través de:

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





- Revisión de los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, de consolidación y de reporte de datos;
 - Verificación de la consolidación de los datos e información que se presenta de manera agregada; y
 - Verificación de la existencia de evidencias externas o internas que respaldan la información presentada.
- Pruebas testimoniales, realizadas a través de entrevistas con el personal para conocer la gestión y la profundidad de los programas de trabajo de sostenibilidad.
 - Verificación de la consistencia de la información presentada en el informe 2011 respecto al informe 2010 y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

RECOMENDACIONES

Durante el proceso de verificación que realizamos al Informe 2011, pudimos apreciar y constatar los esfuerzos sostenidos que mantiene el INFONAVIT en materia de sustentabilidad a través de sus diversos programas a nivel nacional.

Como parte de proceso de evaluación, también reconocemos el apoyo recibido para recabar toda la evidencia e información de las distintas áreas del Instituto. Dicha validación documental y nuestras pruebas físicas, nos permitieron identificar algunas áreas de mejora para lograr un alto nivel de calidad y excelencia en su programa de Sustentabilidad, las cuales detallamos a continuación:

Sobre el alcance

- Aun cuando en materia ambiental se ha logrado incorporar resultados de algunos inmuebles adicionales al edificio Sede y periféricos, sugerimos continuar con las acciones tendientes a obtener la Certificación de la Norma ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental que permitan incorporar cada vez más Delegaciones Regionales con que cuenta el Instituto dentro del país y en consecuencia incrementar los beneficios que se obtengan en materia ambiental.

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





Sobre el proceso del informe

- Promover la mejora continua de los informes subsecuentes a través de establecer un sistema de gestión para dar seguimiento al menos dos veces al año a los programas de sustentabilidad y aplicación de los indicadores GRI que puedan enriquecer el contenido del informe.

CONCLUSIONES

Dada la importante evidencia física y documental podemos concluir en que el **INFONAVIT** se ha mantenido enfocado en materia de Sustentabilidad y que la información mostrada al respecto contiene datos fidedignos, representando de manera coherente y razonable los resultados para el período informado.

En nuestra calidad de Independientes declaramos que, el **Informe Anual de Sustentabilidad 2011 del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores**, corresponde a un nivel **A+**, de acuerdo al nivel de aplicación referido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 3, del *Global Reporting Initiative (G3)*.

México, D.F. a 29 de Junio de 2012.

Atentamente,

Dr. Guillermo Cruz Reyes
Socio Director

Anexo 1 Estudio de materialidad

Introducción

Descripción

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo a la guía del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

El término “materialidad” se define como la relevancia de la información reportada. Implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la empresa en términos de sostenibilidad.

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI establece que “la información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.”

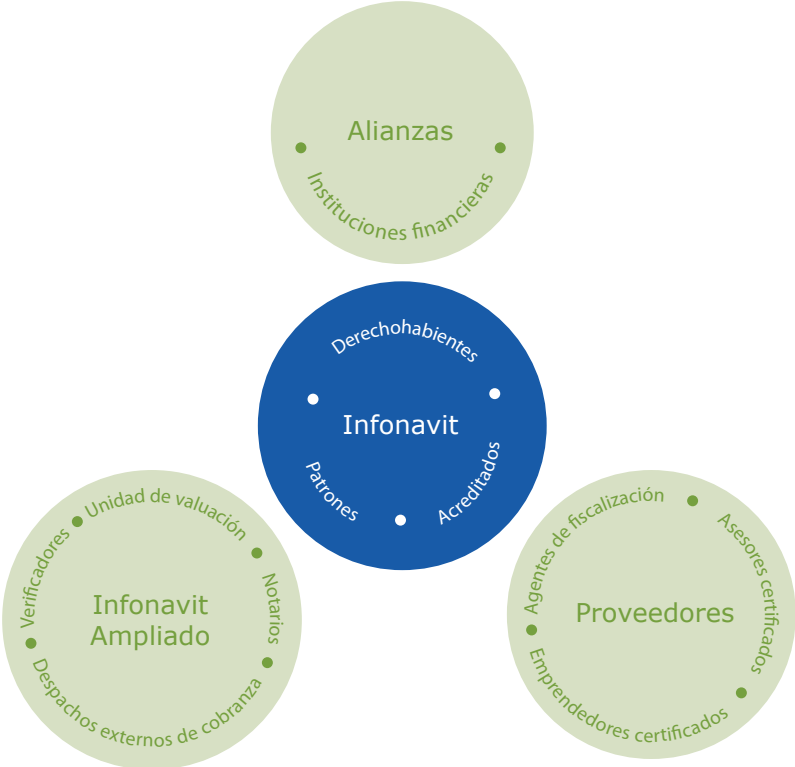
Por ello, un estudio de materialidad está compuesto del análisis e investigación de cada grupo de interés, para conocer qué temas consideran prioritarios para la gestión socialmente responsable de la empresa.

Objetivos

- Identificar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Infonavit.
- Evaluar su importancia y el desempeño del Instituto en torno a estos temas.
- Graficar los resultados en una “matriz de materialidad”.

Metodología

Grupos de interés



Consultas de fuentes indirectas (propias y externas) para hacer un análisis de la percepción respecto a la gestión del Infonavit y sus principales grupos de interés.

Fuentes consultadas

Documentales:

- *Informe anual 2011 en materia de transparencia y acceso a la información* Infonavit, Comité de transparencia y acceso a la información del Infonavit (2011)
- *Soluciones verdes para el sector vivienda* Comisión Nacional de Vivienda, CONAVI (2010)
- *Un espacio para el desarrollo. Los mecanismos de vivienda en América Latina y el Caribe* Banco Interamericano de Desarrollo, César Patricio Bouillon, (2012)

Páginas web de reguladores y organismos gubernamentales:

Comisión Nacional de Vivienda	www.conavi.gob.mx
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	www.condusef.gob.mx
Procuraduría Federal del Consumidor	www.profeco.gob.mx
Sociedad Hipotecaria Federal	www.shf.gob.mx

Páginas web e Informes de responsabilidad social y sustentabilidad del sector financiero e hipotecario

FOVISSSTE	www.fovissste.gob.mx
BBVA Bancomer	http://www.bancomer.com.mx/nuestrom/nuestrom.asp?mainf=nuemu_respo_corpo_main.html
Banorte	http://www.banorte.com/portal/personas/informacion.web?grupo=49

Espacios de la sociedad civil

Transparencia mexicana	http://www.transparenciamexicana.org.mx/ENCBG/
Sitio para quejas, reclamos y denuncias por Internet	www.apestan.com

Página web propia

Infonavit	www.infonavit.org.mx
-----------	--

Resultados de fuentes propias

Informe anual en materia de transparencia y acceso a la Información del Infonavit

Durante 2011, el ejercicio formal de la transparencia en el Infonavit reporta los siguientes resultados:

- Se atendieron 2,803 solicitudes de acceso a la información.
- El tiempo promedio de respuesta de solicitudes fue de 2.8 días hábiles.
- El 75.9 % de las solicitudes fue respondida en un día.
- En 11 casos (0.39 %) se negó la información por ser reservada.
- En 53 casos la información no fue entregada por tratarse de información confidencial¹ (1.89 %).
- En 31 casos la información fue declarada como inexistente, lo que representó el 1.11 % del total de las solicitudes atendidas.
- La información requerida fue entregada en el 96.61% de los casos, descontando un 3.39 % derivado de la suma de las negativas por reserva, inexistencia y confidencialidad de la información.
- Se presentaron 2 recursos de revisión, lo que equivale apenas al 0.07% de las solicitudes recibidas.
- De 2003 a 2011 se han recibido 32,830 solicitudes.

Ahora bien, independientemente de estas cifras que corresponden al ejercicio formal de la transparencia, no se puede soslayar la actividad que se realiza a través de los

diversos canales que el Infonavit mantiene en operación para que toda persona que lo requiera pueda consultar información institucional o resolver algún problema relacionado con el Instituto. En efecto, durante el año que se reporta:

- El centro de atención telefónica "Infonatel" recibió 9 millones 508 mil 970 llamadas;
- Por su parte, el portal de Internet del Instituto registró 58 millones 36 mil 982 visitas, lo que significó un promedio de 4.8 millones de visitas mensuales;
- A través de los kioscos o pantallas interactivas los usuarios realizaron 2 millones 845 mil 910 consultas, realizadas por 744,021 usuarios;
- Mediante el Servicio de mensajes cortos a celular (SMS), en 2011 se realizaron 1'249,618 consultas, y
- A través del correo electrónico el Infonavit también brinda información a los trabajadores, empresarios e Infonavit Ampliado. Por este medio, en 2011 se enviaron 9'238,409 correos electrónicos a diferentes usuarios.

Durante 2011, la relación de los asuntos que refieren las solicitudes de información es de un 82.3 de temas específicos de transparencia contra un 17.7% que

¹ Se considera información reservada aquella cuya difusión puede dañar la estabilidad financiera o económica del Instituto o causar un perjuicio a las funciones de verificación del cumplimiento de la Ley del Infonavit. Asimismo, los expedientes judiciales en proceso y las deliberaciones de los órganos de gobierno hasta que sean adoptadas las decisiones.

La información confidencial, por su parte, es la entregada con ese carácter por particulares, trabajadores y empresas al Instituto; los datos personales; y los secretos bancarios, fiscales, comerciales o industriales.

se relaciona con trámites que los derechohabientes, acreditados y patronos desean realizar ante el Infonavit utilizando la ventana de transparencia.

Por lo que se refiere al detalle de los temas específicos referidos en las solicitudes de información, cabe destacar que del 82.3% de asuntos estrictamente relacionados con el tema de transparencia, el rubro de mayor incidencia lo constituyen solicitudes sobre datos personales con el

47%, consistentes en peticiones de información sobre el proceso de otorgamiento de crédito, administración de la cartera de los créditos otorgados y sobre las aportaciones patronales a favor de los trabajadores, tanto del fondo de ahorro como de las subcuentas de vivienda.

Producto de una autoevaluación del Comité de transparencia y acceso a la información se destacan las siguientes áreas de oportunidad y acciones emprendidas.

Áreas de oportunidad	Acciones emprendidas
<p>Insistir sobre la pertinencia, actualización, utilidad y mejora de la calidad de la información del portal de Internet</p>	<p>Inclusión del Infonavit en el estudio “Métrica de la Transparencia” que realiza periódicamente el CIDE. A partir de este estudio se generaron diversas acciones para mejorar los mecanismos de búsqueda de información y para asegurar la estabilidad y funcionalidad técnicas del portal de Internet.</p> <p>Realización de una evaluación externa al portal de Internet del Instituto, de donde se originó un plan de reestructura y rediseño del portal a fin de mejorar el enfoque al usuario final, tanto en lo que se refiere a la estructura de páginas y los recursos de navegación, como a la calidad de la información y su usabilidad. Dicho plan se encuentra en proceso desde julio de 2011.</p> <p>Realización de evaluaciones semestrales externas a la información que se publica de manera obligatoria en el portal de Internet, conforme a la artículo 7° de los Lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información del Infonavit. Lo anterior dentro de un plan para mejorar la calidad de la información, implementado desde 2007.</p>
<p>Insistir, con las áreas responsables, en la instrumentación de procesos para optimizar la organización y manejo de los archivos.</p>	<p>Celebración de un Convenio de Colaboración entre el Instituto y el Archivo General de la Nación con el propósito de profesionalizar al personal y poner al Instituto a la vanguardia en materia de organización y administración de archivos y documentos.</p>
<p>Promover medidas tendientes a asegurar la protección de datos personales</p>	<p>Estudiar y preparar un proyecto de reformas a los Lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información, que incluya los procedimientos y la normatividad aplicables en materia de protección de datos personales.</p> <p>Realizar un estudio que permita evaluar el impacto de los cambios normativos propuestos, así como un plan de implementación que considere los cambios que se deriven de las nuevas disposiciones en la materia.</p>

Encuesta de evaluación de imagen y posicionamiento 2011²

Esta encuesta se realiza cada año con el objetivo de evaluar la imagen y posicionamiento del Infonavit entre sus audiencias clave (derechohabientes, acreditados, patrones), y público en general. Dicha investigación en 2011 fue realizada por la empresa "Ipsos" y sus resultados generales son los siguientes:

Nivel de satisfacción según usuario

	2008	2009	2010	2011
Acreditados	86.6	88.5	89.5	90.3
Derechohabientes	83.8	81.6	82.3	85.8
Patrones	85.5	84.6	86.8	87.3
Nivel de satisfacción general	82.7	83.8	84.1	87.8

Base 2008: Acreditados-600; Derechohabientes-600; Patrones-400

Base 2009: Acreditados-658; Derechohabientes-653; Patrones-123

Base 2010: Acreditados-1000; Derechohabientes-650; Patrones-303

Base 2011: Acreditados-1009; Derechohabientes-1004; Patrones-307

Índice de satisfacción del Acreditado (ISA) o el Fomento de una cultura del consumidor³

A lo largo de 2011, se reforzaron las acciones para difundir el Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA). Este índice se construye con base en encuestas aplicadas a compradores recientes de vivienda nueva, quienes califican a la empresa que les vendió la vivienda en tres ámbitos: producto, servicio y precio. Tanto en los Centros de Servicio, como en los talleres "Saber para Decidir", se enfatiza la conveniencia de comparar opciones de vivienda, para que los futuros acreditados tomen mejores decisiones.

² Disponible como Anexo 1 del Informe anual en materia de transparencia y acceso a la Información del Infonavit (2011).

³ Disponible como Anexo 2 del Informe anual en materia de transparencia y acceso a la Información del Infonavit (2011). Se levanta permanentemente mediante encuestas a los compradores de vivienda en el transcurso del año.

Durante el año se realizaron 26,159 encuestas mediante las que se evaluó a 239 empresas y 278 conjuntos habitacionales. Se logro incrementar el ISA a nivel nacional de 79.58 a 80.83. El procesamiento de la información permite también reflejar datos de satisfacción por Estado y Municipio. El Estado con mejor calificación global en 2011 fue Nuevo León con 83.45 puntos, mientras que La Paz, en Baja California Sur, obtuvo el mejor ISA municipal con 88.20.

La herramienta de consulta del ISA, permite hacer comparativos a nivel nacional, estatal, municipal y por conjunto habitacional, con el fin de que las personas interesadas en adquirir una vivienda nueva, cuenten con elementos para evaluar a los diversos oferentes de vivienda. A continuación se muestra una consulta mediante la que se comparan cuatro conjuntos habitacionales en Nuevo León.

Índice de Satisfacción del Acreditado *J.D. Power and Associates* a nivel

Nacional
ISA general

Vivienda	ISA
Condición de la casa al mudarse	🏠🏠🏠🏠🏠
Calidad de mano de obra / materiales	🏠🏠🏠🏠🏠
Diseño / estilo de la casa	🏠🏠🏠🏠🏠
Desarrollo habitacional	ISA
Infraestructura del conjunto	🏠🏠🏠🏠🏠
Comodidades y/o atractivos del conjunto	🏠🏠🏠🏠🏠
Servicios cercanos	🏠🏠🏠🏠🏠
Atención de la empresa	ISA
Personal encargado de garantía o seguros	🏠🏠🏠🏠🏠
Personal de ventas	🏠🏠🏠🏠🏠
Precio	ISA
Precio / valor percibido	🏠🏠🏠🏠🏠

80.93

Haz clic en la característica evaluada para más información



Resultados de fuentes externas

Buen gobierno, anticorrupción y confianza

En la Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (ENCBG) realizada por la organización civil Transparencia Mexicana desde el año 2001, se ha venido reportando una clara tendencia a la baja en el indicador que atañe directamente al Infonavit, ocupando el lugar número 11 en una tabla de 35 trámites o servicios (públicos y privados) para el año 2010.

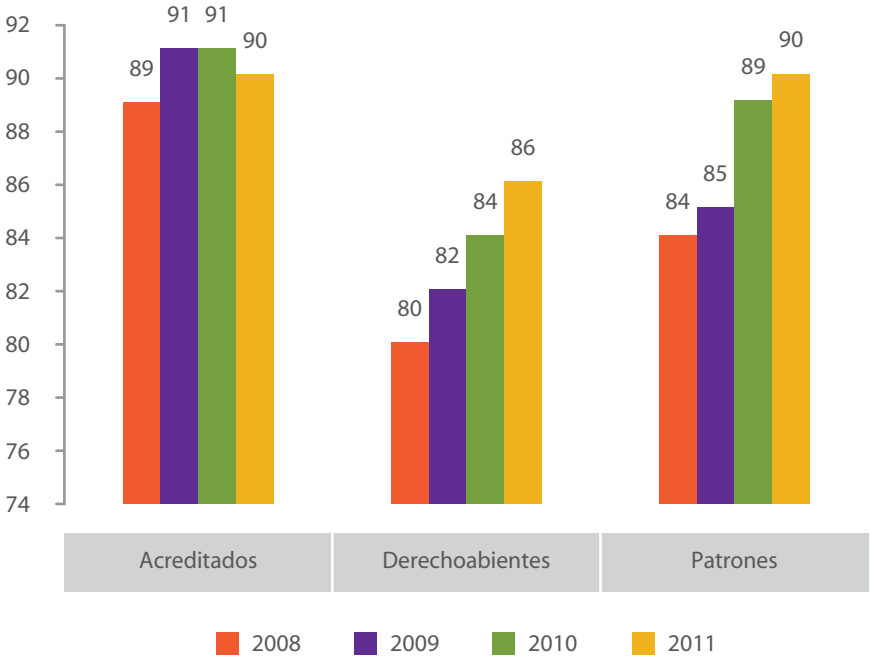
El Infonavit, como se muestra en el documento en pdf incrustado, se ve referenciado expresamente haciéndose evidente la tendencia a la baja que tiene la percepción de corrupción en los trámites que implican, entre otros prestadores de crédito, al Infonavit.

Cabe mencionar que el tema hace alusión a “Obtener un crédito o préstamo en efectivo para casa, negocio o automóvil en instituciones públicas como el NFONAVIT” y la única institución a la que se nombra es al Infonavit aun y cuando éste no tiene nada que ver con préstamos para negocio o automóvil.

La tendencia a la baja parte de un índice de 9.4 en el año 2001 a 6.3 en el año 2010 (último año de referencia a la fecha), en donde 0 es lo óptimo para cada dimensión y 100 es el máximo nivel de corrupción.

Por otra parte, la percepción de confianza entre acreditados, derechohabientes y patrones ha aumentado considerablemente tal y como se muestra a continuación:

Confianza



Asuntos relevantes detectados en fuentes externas

Asunto	Acciones/productos
Asequibilidad de la vivienda (altas tasas de créditos hipotecarios)	Producto "Infonavit para todos"
Abandono de viviendas por falta de servicios u oportunidades de desarrollo	Estrategia social Rescate de Barrios Vivienda sustentable, vida integral Infonavit
Cambio climático y disminución de emisiones de CO2	Hipoteca Verde Certificación ISO14000 Azotea verde Centro de datos verdes
Trámites y orientación claros y expeditos	Portal Infonavit Infonatel
Supervisión a Infonavit ampliado (notarios), irregularidades en trámites y servicios de terceros vinculados	Aseguramiento de la calidad de las viviendas Mecanismos para la evaluación de empresas verificadoras (INEX)

Conclusiones

- Es imprescindible acercar la vivienda a los segmentos populares, definiendo esquemas de ahorro cercanos a la gente de más bajos ingresos pues, de acuerdo con el estudio *Un espacio para el desarrollo. Los mecanismos de vivienda en América Latina y el Caribe*, BID (2012); al 55% y al 47 % de las familias en la Ciudad de México y Guadalajara, respectivamente, no les alcanza el dinero para tener una casa propia⁴
- El abandono de viviendas se debe abatir promoviendo la planeación urbana integrada al entorno, dotando de servicios básicos, espacios de esparcimiento, desarrollo, comunicación y tecnología, a los conjuntos habitacionales pues, la buena ubicación de la vivienda de una persona trae consigo ahorros económicos y mitigación de la huella ecológica invariablemente.
- La extraordinaria iniciativa de promover la mitigación del cambio climático mediante el programa Hipoteca Verde (adquisición de ecotecnologías en las viviendas) debe estar aparejada de un proceso para garantizar el abastecimiento de los productos en el mercado a precios justos, el que haya proveedores certificados de dichos productos no se debe prestar a especulación ni prácticas monopólicas para acaparar el mercado en detrimento del consumidor final. La variedad y la libre competencia favorecen a la competitividad, el desarrollo y al consumidor final.
- La capacidad de respuesta a solicitudes de orientación e información debiese pasar por un muestreo de calidad o encuesta de satisfacción que permita conocer si la respuesta emitida era la esperada o satisfizo las expectativas del derechohabiente, acreditado o patrón. En ocasiones se reporta que los correos electrónicos emitidos o las respuestas dadas en Infonatel dejan con más dudas e incertidumbre al usuario. Un proceso de clasificación y escalamiento hasta llegar a la atención personalizada podría ser una opción de solución.
- La comunicación externa debe contribuir a que la gente conozca los alcances y responsabilidades del Infonavit pues, en diversas ocasiones, se le responsabiliza por acciones emprendidas por terceros vinculados que no dejan satisfechos o brindan un mal servicio a los usuarios.
- El portal de Internet tiene toda la información necesaria para conocer al Instituto en todo lo que es y los servicios que presta. Sin embargo, valdría la pena considerar que una muy alta proporción de los derechohabientes del Infonavit forman parte del segmento de población cuya fuente de información no es el Internet, son ajenos e inclusive temerosos, de manejar esta herramienta como fuente de información, por lo que no acceden a éste para resolver sus dudas. Y, cuando el canal es incompatible con el receptor, se deben valorar una variedad de canales cercanos al contexto de cada receptor.

⁴ En este documento sólo se incluyen la Ciudad de México y Guadalajara de un universo estudiado de 41 ciudades de América Latina y el Caribe.

Responsable de la elaboración

La coordinación, integración y revisión de esta obra estuvo a cargo de la Subdirección General de Planeación y Finanzas y la edición al cuidado de la Coordinación de Comunicación y Apoyo y la Subdirección General de Canales de Servicio.

Responsable de la edición

Gárgola Ediciones

Luz María Gómez Álvarez Icaza

Ramón Marlon Duran Miranda

Diseño gráfico

Anna Backström Aceves

María de Lourdes Téllez de Jesús

Eric Backström Aceves

Fabián Alpuing Landizábal

Desarrollo web

María de la Luz Orozco Hernández

Coordinadora editorial

Sergio Rivero Beneitez

Fotografía