

**ANEXO II**

**CONTINUACIÓN DEL ANEXO I DE LA SESIÓN 23  
DEL 28 DE OCTUBRE DE 2014**

**Ilustración 46: Programa piloto de fomento a la lectura**



<b>Evento/actividad</b>	<b>INEX Verificadoras</b>
<b>Lugar y fecha</b>	
Cobertura nacional durante 2013	
<b>Objetivo del proyecto</b>	
El índice INEX permite a los derechohabientes y desarrolladores saber cuál es la eficiencia de las empresas verificadoras. Este índice fue rediseñado durante 2013 bajo un esquema más competitivo que no sólo generará más eficiencia sino que lo convertirá en una evaluación más justa, con clara diferenciación entre las empresas verificadoras para incrementar la calidad de la verificación.	
<b>Participantes</b>	
Gerencia de Calidad de Vivienda, Gerencias Técnicas, empresas desarrolladoras y verificadoras, representantes del RUV y asesores expertos.	
<b>Reseña</b>	
La Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica organizó mesas de trabajo en conjunto con asesores externos para generar un nuevo índice compuesto por cuatro	

variables que miden la calidad del trabajo de las empresas verificadoras:

- Nivel de servicio: mide tiempo de respuesta del verificador de evaluación documental y de la emisión de la habitabilidad.
- Encuestas de servicio: toma en cuenta el punto de vista de la Gerencia Técnica y desarrolladores.
- Conocimiento del verificador: calificación obtenida en preguntas realizadas a verificador durante la visita de evaluación por el gerente técnico sobre cinco temas específicos:
  - Normas oficiales mexicanas (NOM y NMX).
  - Reglamentos locales de construcción.
  - Lineamientos del Infonavit.
  - Requerimientos mínimos para emisión de dictámenes solicitados por el Instituto.
  - Criterios mínimos definidos por el Instituto para financiamiento de vivienda.
- Evaluación al verificador: busca asegurar que las verificaciones se lleven a cabo de forma correcta y completa conforme a los lineamientos del Infonavit.

**Evento /  
Actividad**

**Generación o mejora de la legislación urbana local**

**Lugar y fecha**

Programa nacional implementado durante 2013

**Objetivo del Proyecto**

Fortalecer la legislación urbana local de las entidades participantes, para incorporar criterios de sustentabilidad, movilidad, accesibilidad y participación ciudadana a través de la capacitación local, el seguimiento técnico y acompañamiento a la gestión.

**Participantes**

- Estado de Zacatecas (Código Urbano del Estado de Zacatecas)
- Estado de Aguascalientes (Código de ordenamiento territorial y desarrollo Urbano)
- Municipio de Durango (Ley de Condominios)
- Municipio de Matamoros (Programa de Ordenamiento Territorial)
- Municipio de Chihuahua (Programa de desarrollo urbano y Reglamento de Desarrollo Urbano Sostenible)
- Municipio de Ahome (Programa Integral de Movilidad Urbana Sustentable de Ahome)
- Municipio de Tepic, (Reglamento de Construcción del Municipio de Tepic)

Convenio Conavi: Aguascalientes, Benito Juárez, Matamoros, Oaxaca, Los Cabos, Colima, Chihuahua, Ciudad Juárez, Ensenada, Mexicali, Cajeme, Nativitas, Delicias,

Tepatitlán de Morelos, San Gregorio Atzoma y Durango.

## Subdirección General de Planeación y Finanzas

### Iniciativas

Iniciativa	Régimen de inversión
------------	----------------------

#### Objetivo de la iniciativa

Establecer un marco normativo integral para la gestión de los recursos líquidos del Infonavit, basado en estándares nacionales e internacionales. Lo anterior, considerando las necesidades y el doble mandato para incrementar el patrimonio de los trabajadores

#### Logros 2013

La reforma a la Ley del Infonavit de 2012, permite la inversión de los recursos excedentes del Fondo Nacional de la Vivienda en los valores que determine el H. Consejo de Administración (HCA) y con base en lo previsto para la inversión de los recursos del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

De manera transitoria, desde el cambio de la legislación, hasta el cierre de 2013, y en tanto el H. Consejo de Administración apruebe y determine los valores en los que se deben invertir, se ha mantenido la postura más conservadora en la gestión de los recursos líquidos, otorgando un rendimiento similar al incremento anual del salario mínimo para el Fondo Nacional de la Vivienda en cumplimiento de la Ley del Infonavit.

La acumulación actual de liquidez representa una oportunidad para implementar una política de inversión de largo plazo que le permita generar rendimientos adicionales y dar mayores beneficios a los trabajadores al incrementar su patrimonio, generar más soluciones de vivienda accesible y permitir fondear nuevos productos para contribuir de mejor manera a la Política Nacional de Vivienda. Es importante señalar que el Instituto estima que la liquidez actual es temporal y por ende, se deben tomar las previsiones necesarias.

Asimismo, el Infonavit, en cumplimiento a la ley que lo rige, diseñó una propuesta de régimen de inversión para ser sometida a revisión y, en su caso, aprobación del H. Consejo de Administración. En dicha propuesta, se adoptó un enfoque integral basado en las mejores prácticas para la gestión de recursos. A la propuesta se le denominó Marco de Gestión de los recursos del Fondo de Apoyo a las Necesidades de Vivienda de los Trabajadores (FANVIT).

Con el objetivo de garantizar la protección y gestión adecuada de los recursos del FANVIT, el Marco de Gestión propone el fortalecimiento del gobierno institucional, a través de la ampliación de las responsabilidades del H. Comité de Riesgos y de la

creación de un H. Comité de Inversiones tripartita, el cual será el encargado de definir e implementar criterios de inversión transparentes, así como de establecer políticas de control, monitoreo, supervisión y rendimiento oportuno de cuentas.

De forma general, el valor de la propuesta del Marco de Gestión radica en los siguientes puntos:

1. Se alinea a los estándares internacionales para el manejo de fondos, orientado hacia la transparencia, cumplimiento, reporte y auditoría.
2. Es consistente con la regulación nacional, pero con independencia en gestión.
3. Promueve una transparente, conservadora y ordenada asignación de los riesgos, al ser administrados bajo estándares estrictos.
4. Contempla el desarrollo de infraestructura y la generación de capacidades internas de operación, supervisión y monitoreo necesarias para la gestión de los recursos.

Dentro de los beneficios de la implementación del Marco de Gestión se encuentran los siguientes:

- Gestión de los recursos de los trabajadores de una forma más eficiente al contar con un proceso y un régimen que facilite el logro de mejores rendimientos de la SCV.
- Generación de recursos adicionales que permitirán ofrecer más y mejor apoyo a los acreditados de bajos ingresos a través de una mayor oferta de productos a menores tasas.
- Robustecimiento al apoyo del acreditado al complementar el esquema de subsidio cruzado con los rendimientos adicionales generados.



**Iniciativa****Fortalecimiento en la gestión de activos y pasivos****Objetivo de la iniciativa**

Fortalecer la metodología y administración de activos y pasivos (ALM, Asset Liability Management, por sus siglas en inglés), para asegurar que se analicen y administren de manera integral los riesgos, nuevos y actuales, que pudieran afectar en el mediano y largo plazo el balance del Instituto, tomando en especial consideración los originados por su calidad de administrador de ahorro complementario para el retiro.

**Logros 2013**

En 2013, se inició la asignación de créditos en pesos para los productos tradicionales del Instituto. Conforme se otorgue una mayor proporción de créditos en pesos y se incremente su participación como porcentaje del total de los activos del Instituto, se reduce el monto de activos que se encuentra naturalmente calzados (el pasivo y el activo se encuentra calzados cuando los créditos se emiten en veces salario mínimo (VSM) y las aportaciones también se realizan en VSM). Lo anterior, incrementa la exposición del Instituto a un eventual impacto en el margen financiero (MF) y genera la necesidad de llevar a cabo acciones para mitigar un posible desajuste en el balance general.

Para gestionar dicho riesgo, se construyó un marco de referencia acorde con las necesidades del Instituto. Asimismo, se desarrolló un proyecto estratégico para la creación de un modelo para medir y controlar este tipo de riesgo.

Dicho modelo, permite hacer proyecciones financieras para garantizar que el Instituto cuente con suficiente patrimonio para continuar administrando el ahorro de los trabajadores y otorgar créditos, así como observar sus principales vulnerabilidades a través de ejercicios de sensibilidad de indicadores financieros. Este modelo constó de las siguientes etapas:

- Primero, se modeló el principal pasivo del Instituto, la Subcuenta de Vivienda (SCV), así como el comportamiento de su principal activo, la cartera de créditos.
- Segundo, se definieron escenarios para las variables macroeconómicas que sirven de insumo al modelo, un escenario que se considera más probable o base y escenarios alternativos.
- Tercero, se calcularon los resultados financieros del Instituto bajo cada escenario y se comparó con el resultado del escenario base, para así determinar la sensibilidad de los resultados financieros ante cambios inesperados en las variables macroeconómicas, entre ellas el incremento en el salario mínimo (SM).
- Finalmente, se identificaron las principales métricas resultantes del modelo para medir el impacto de cambios a las variables macroeconómicas.

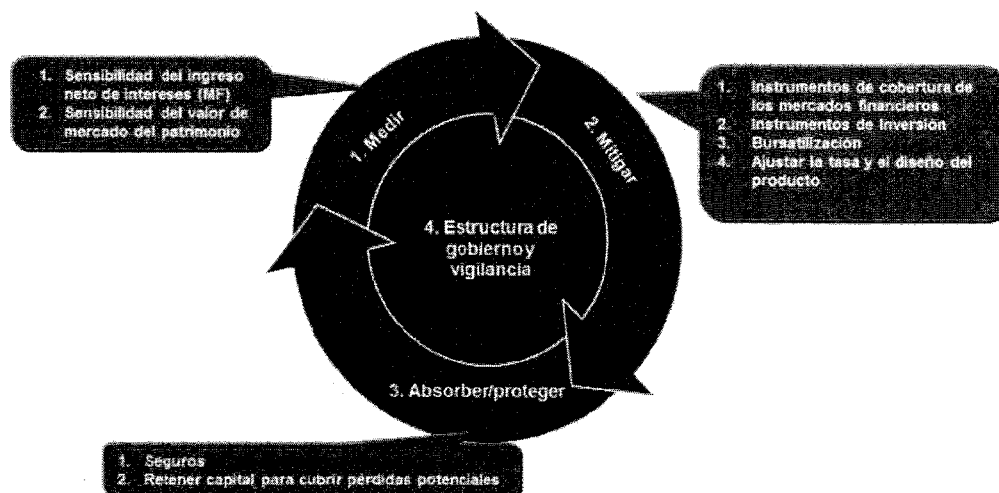
En octubre de 2013, se actualizó el Manual de administración de activos y pasivos, para incluir lo relacionado con el riesgo de descalce y se establecieron las estrategias que permitirán mitigar dicho riesgo y que se presentan a continuación:

1. Creación de la reserva de rendimiento adicional.
2. Inversión en instrumentos udizados.
3. Bursatilización.
4. Coberturas y ajustes al diseño del producto.
5. Cambios al Artículo 39 de la Ley del Infonavit.
6. Absorción de riesgo de descalce remanente.

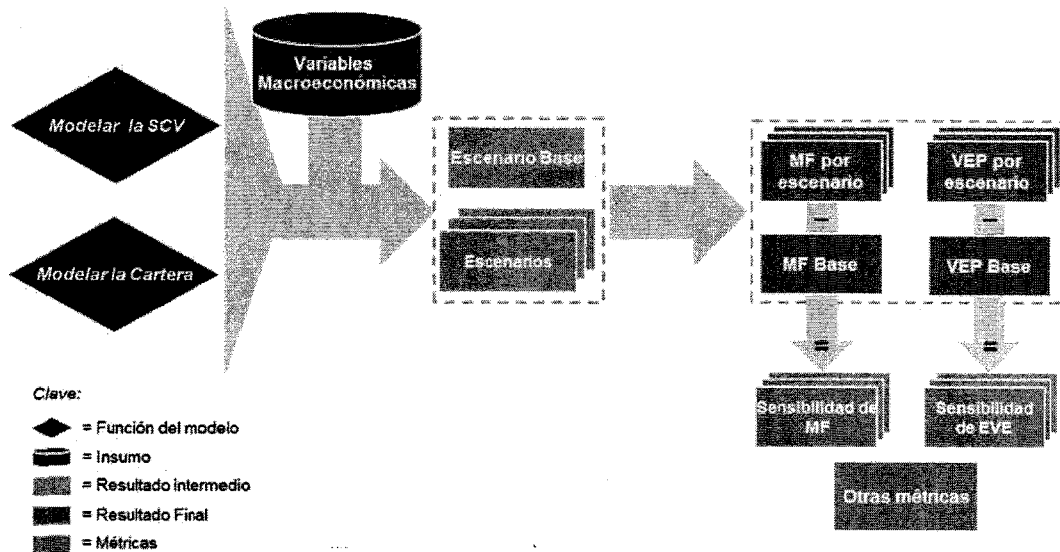
Se presentó ante el Comité de Auditoría el estudio en el que se enfatiza la capacidad financiera del Instituto para cumplir con la entrega de depósitos, bajo el escenario de que sea aprobada la reforma de seguridad social (seguro de desempleo).

Se elaboró una propuesta para la creación del nuevo Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO, Asset/Liability Committee, por sus siglas en inglés) y su funcionamiento, lo anterior permite identificar los riesgos oportunamente.

#### Ilustración 47: Marco de referencia para la gestión de riesgos del balance



**Ilustración 48: Modelo para medir y controlar el riesgo de descalce**



**Iniciativa**      **Diagnóstico y reingeniería de procesos**

**Objetivo de la iniciativa**

Con el objetivo de cumplir de mejor manera con el doble mandato del Instituto, en 2013, la Subdirección General de Planeación y Finanzas, en coordinación con las subdirecciones y coordinaciones generales, llevó a cabo la revisión de procesos más exhaustiva de los últimos años (diagnóstico y reingeniería de procesos).

**Logros 2013**

La revisión de procesos permitió identificar los riesgos y las oportunidades de optimización, en cuanto a la originación de créditos, cobranza, recaudación, administración, tecnologías y canales de servicio, Lo anterior posibilitará al Infonavit a contribuir al bienestar integral y a la creación de valor patrimonial para sus más de 16 millones de derechohabientes al:

- Fomentar soluciones habitacionales que mejoren la calidad de vida y promuevan el desarrollo sustentable.
- Proveer soluciones financieras adecuadas a lo largo del ciclo de vida del derechohabiente para resolver sus necesidades habitacionales.
- Pagar rendimientos eficientes al ahorro de los trabajadores en la Subcuenta de Vivienda, para contribuir de manera significativa en su calidad de vida al momento de su retiro.
- Ofrecer información y asesoría a los derechohabientes sobre su ahorro, soluciones financieras y la forma de elegir la más adecuada para conformar un

patrimonio sólido.

A partir de la revisión de los procesos institucionales, y en un esfuerzo conjunto entre las distintas áreas, la Subdirección General de Planeación y Finanzas estableció un nuevo modelo de operación que permitirá:

- Evolucionar hacia procesos y servicios de excelencia, con mayor énfasis en efectividad y eficiencia, que generen a su vez una mejor experiencia de servicio a los derechohabientes y acreditados.
- Mantener la disciplina financiera para garantizar la salud del Instituto en el largo plazo, pues la actual administración reconoce que contar con finanzas sólidas es la fortaleza que permite atender las necesidades de los trabajadores derechohabientes.
- Participar de forma activa, y bajo una adecuada coordinación interinstitucional, en la definición y aplicación de las políticas de vivienda, internamente y a nivel sectorial.

Asimismo, durante el mes de septiembre, la Subdirección General de Planeación y Finanzas coordinó los esfuerzos para definir la estrategia institucional 2014-2018, por lo que diseñó un nuevo Tablero de Gestión Estratégica (TGE), el cual sirve como carta de navegación y refleja plenamente los objetivos institucionales.

## Eventos y actividades

<b>Evento/actividad</b>	<b>Colaboración estratégica entre la OCDE y el Infonavit en beneficio de los trabajadores de México</b>
-------------------------	---

### Lugar y fecha

En 2013, se realizaron los siguientes eventos con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE):

- Reunión con José Ángel Gurría, Secretario General de la OCDE, 6 al 7 de junio de 2013
- Primera reunión derivada del convenio de colaboración con la OCDE, México, D.F. 18 de octubre de 2013
- 5ª Mesa Redonda de Alcaldes y Ministros de la OCDE, Marsella, Francia, 4 al 5 de diciembre.
- Reunión del Comité de Política de Desarrollo Territorial a nivel Ministerial, convocada por la OCDE, Marsella, Francia, 5 al 6 de diciembre de 2013

### Participantes

- Alejandro Murat Hinojosa, Director General del Infonavit
- José Ángel Gurría, Secretario General de la OCDE
- Agustín García López, Representante de México ante la OCDE
- Gabriela Ramos, Jefa de Gabinete del Secretario General de la OCDE
- Mario López Roldán, Asesor del Secretario General de la OCDE

### Reseña

#### **Colaboración estratégica entre la OCDE y el Infonavit en beneficio de los trabajadores de México**

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) cuenta con 34 países miembros y colabora con al menos 60 países no miembros; entre sus objetivos se encuentra el promover políticas que favorezcan el desarrollo de las naciones y de sus habitantes. Desde 1994, como miembro de esa organización, México ha participado en diversos estudios con impacto en el diseño de políticas en nuestro país y en otros. Durante 2013, y en el marco de la Política Nacional de Vivienda, se dio inicio a una colaboración estratégica con organismos nacionales de ese sector, entre los que se encuentra el Infonavit.

A continuación se describen los pormenores de esta alianza que fortalecerá de manera integral al Infonavit e impulsará un modelo de desarrollo urbano sustentable e inteligente que le permitirá a sus derechohabientes contar con viviendas de calidad.

### **Encuentros del Director General del Infonavit con autoridades de la OCDE: el inicio de la colaboración**

El 8 de marzo de 2013, el Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, se reunió con el representante de México ante la OCDE, Agustín García López, con el fin de sentar las bases de una agenda bilateral y definir los trabajos para llevar a cabo estudios de política pública comparada entre países miembros de esa organización. Asimismo, se reunió con Gabriela Ramos, Jefa de Gabinete del Secretario General de la OCDE, José Ángel Gurría, y con Mario López Roldán, Asesor del Secretario General, para delinear la serie de actividades que se habrían de llevar a cabo como parte de la cooperación interinstitucional planteada.

Del 6 al 7 de junio de 2013, el Director General del Infonavit sostuvo un encuentro con José Ángel Gurría, Secretario General de la OCDE, con el fin de sentar las bases de un convenio de colaboración que impulse las políticas públicas en materia de vivienda y desarrollo urbano, necesarias para enfrentar los retos del sector habitacional, en beneficio de los trabajadores mexicanos.

### **Fortalecer al Infonavit: *OECD Housing and Urban Development Review for the National Worker's Housing Fund Institute***

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

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

- Adoptar alternativas eficaces para promover una mejor planificación urbana.
- Restringir las tendencias a la expansión urbana y el cambio de la planificación y la regulación hacia un modelo más compacto de desarrollo urbano (redensificación).
- Estimular la renovación urbana.

- Avanzar hacia soluciones de transporte público más confiable, moderno, eficaz, seguro y sostenible.
- Mejorar la calidad de la oferta de vivienda nueva, así como asegurar que se suministre en cantidad suficiente.
- Revertir el abandono de viviendas y reducir los obstáculos del desarrollo del mercado de alquiler y del mercado secundario en propiedad.
- Modernizar los catastros y registros de la propiedad pública, así como fomentar la incorporación y regularización de propiedades no registradas.

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

El 18 de octubre de 2013, tuvo lugar la primera reunión del grupo de trabajo en el marco de este importante convenio de colaboración, en la que participaron funcionarios de diversas dependencias del Gobierno Federal relacionadas con el sector vivienda, de la OCDE y del Infonavit.

#### **5ª. Mesa Redonda de Ministros y Alcaldes: analizar y compartir retos en materia de competitividad urbana, inversión y desarrollo regional**

El 4 y el 5 de diciembre, el Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, participó en la 5ª Mesa Redonda de Alcaldes y Ministros de la OCDE llevada a cabo en Marsella, Francia, donde se analizaron los retos que enfrentan algunas de las ciudades más importantes del mundo en materia de competitividad, desarrollo urbano, inversión y desarrollo regional.

En esa ocasión, el Infonavit presentó la propuesta ante la OCDE para que México sea la sede de la 6ª. Mesa. De ser aceptada, nuestro país se beneficiará de los intercambios en materia de desarrollo de ciudades competitivas, ordenamiento territorial y vivienda de calidad en las principales ciudades de los países más avanzados del mundo.

La participación del Director General del Infonavit en este evento refrenda el compromiso institucional de operar con las mejores prácticas internacionales en beneficio de los trabajadores de México.

#### **Reunión del Comité de Política de Desarrollo Territorial a nivel Ministerial**

Asimismo en Marsella, Francia, del 5 al 6 de diciembre, se llevó a cabo la Reunión del

Comité de Política de Desarrollo Territorial a nivel Ministerial, convocada por la OCDE, durante la cual los responsables del desarrollo regional, urbano y territorial de diversos países se reunieron para compartir entre sí las mejores prácticas y oportunidades en cuanto a estrategias de inversión pública efectiva; crecimiento incluyente de regiones y ciudades; y nuevos marcos para trasladar políticas a distintas regiones.

Los participantes dialogaron sobre la necesidad de contar con políticas urbanas nacionales para aumentar las contribuciones de las ciudades y las regiones al desarrollo incluyente y al crecimiento de los países, y también abordaron las estrategias de apoyo al desarrollo regional en una escala adecuada.

Durante este evento, el Director General del Infonavit tuvo la oportunidad de intercambiar las mejores prácticas en la configuración e implementación de estrategias basadas en los principios propuestos por la OCDE para la inversión pública efectiva.

Lo anterior es muestra de los logros emanados de la colaboración estratégica entre el Infonavit y la OCDE que beneficiará a los derechohabientes del Instituto y de las ciudades de México.



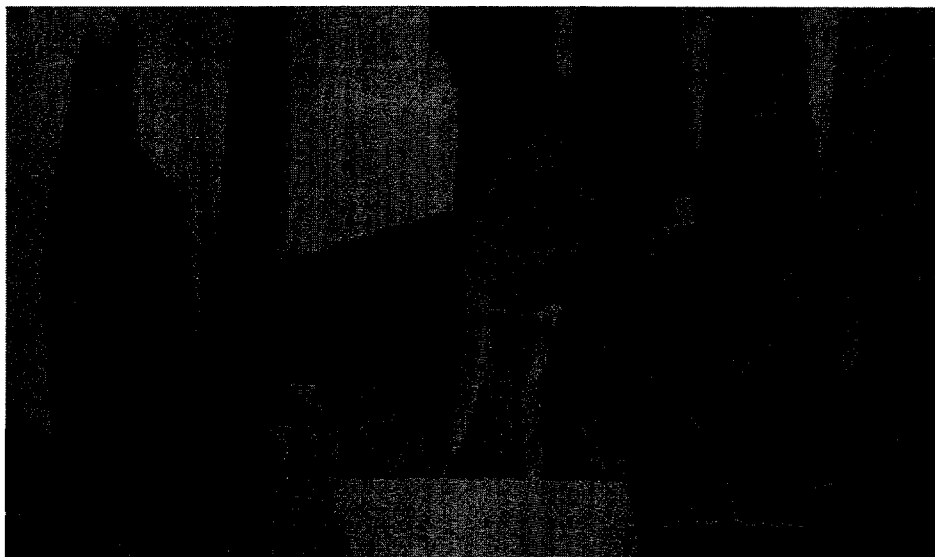
**Ilustración 49: El Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, con los participantes en la primera reunión del convenio con la OCDE**



**Ilustración 50: El Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, con participantes en la 5ª Mesa Redonda de Alcaldes y Ministros de la OCDE en Marsella, Francia**



**Ilustración 51: El Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, durante su intervención en la Reunión del Comité de Política de Desarrollo Territorial a nivel Ministerial, convocada por la OCDE y celebrada en Marsella, Francia**



**Subdirección General de Tecnologías****Iniciativas**

<b>Iniciativa</b>	<b>Modelo de Gestión Tecnológica</b>
-------------------	--------------------------------------

**Objetivo de la iniciativa**

Aumentar las capacidades tecnológicas para entregar de manera consistente los servicios informáticos e integrar de forma oportuna nuevas soluciones.

**Logros 2013****Plataformas e infraestructura (operación)**

- Se obtuvo una disminución de 25% en términos de interrupciones de los servicios digitales.
- Se mejoró el Índice de Excelencia en el Servicio, al incrementarse de 86 a 91.7 a nivel nacional.
- Se renovó la plataforma tecnológica par reducir el riesgo de interrupción del servicio en los sistemas de cartera y recaudación.
- Se hicieron ajustes a la operación del centro de cómputo y se incrementó el nivel de disponibilidad de servicios, de 99.24% en el primer semestre, a 99.44% para el segundo semestre.

**Calidad**

- Se mantienen las certificaciones de calidad en los siguientes rubros:
  - Enfoque basado en procesos ISO 9001:2008.
  - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 27001:2005
  - Medio Ambiente 14001:2004.
  - Igualdad Laboral. Norma Mexicana-R-025-SCFI-2013
- Se obtuvieron los siguientes certificados.
  - Sistema de Gestión de Información, Archivo General de la Nación 2013, con alcance en las 32 delegaciones.
  - Certificación Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo.

**Iniciativa****Modelo de mejora y gestión del servicio****Objetivo de la iniciativa**

Mejorar el servicio que entrega el Infonavit a sus usuarios en los puntos de atención personalizada, al contar con mejores procesos de atención, gestión y operación.

**Logros 2013****Sistemas de servicios a derechohabientes y acreditados**

- Incorporación de cuatro nuevos productos al sistema de crédito para atender necesidades de movilidad y vivienda temporal (Arrendavit), atender a trabajadores sin acceso a financiamiento en estados y municipios, mantener e incrementar el valor patrimonial de los trabajadores así como atender sus necesidades de crecimiento (Mejora tu casa e Hipoteca con servicios).
- Cancelación de hipoteca en forma digital, entre el Infonavit y el Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima, lo cual reduce el tiempo de espera y evita a los acreditados desplazamientos innecesarios.
- Fortalecimiento del Sistema de Administración de la Cuenta Individual (SACI) con la integración de los módulos:
  - Alimentación de saldos al proceso de la precalificación.
  - Administración de amortizaciones en exceso.
  - Migración de movimientos históricos fondo anterior a SACI.
- Acreditados marcas y desmarcas (Procesar).
- Sistema de Titulación Notarial (STN) con el que los notarios formalizan en escritura pública el crédito otorgado por el Infonavit al derechohabiente.

**Sistemas para la recaudación fiscal (empresas aportantes)**

Integración de la plataforma tecnológica de administración de la recaudación y la cobranza especializada para garantizar la operación y gestión de la cobranza fiscal en todas sus etapas.

**Portal empresarial**

Liberación de trámites a través de Internet para facilitar a las empresas aportantes la

realización de gestiones y reducir los desplazamientos.

### **Proyecto Fénix**

Actualización funcional para el control y la captura de los procesos masivos que afectan directamente los adeudos de empresas aportantes (SAP TRM).

### **Canales de servicio**

- Aplicación móvil del Infonavit (app) que permite a los acreditados acceder a servicios y ubicar oficinas.
- Portal del Infonavit para equipos móviles. Facilita el acceso a información y servicios utilizando dispositivos móviles con acceso a internet.
- Precalificación en kioscos. Agilizar la atención a los trabajadores que usan este canal como medio de servicio.
- Micrositio Mejora tu casa. Cambio de imagen y publicación de las mejoras y nuevas características del producto.

## **Iniciativa**

### **Visión de TI y Modelo de gestión**

#### **Objetivo de la iniciativa**

Documentar las iniciativas de transformación en cada una de las capacidades del Modelo de Servicios de TI (estrategia, desarrollo, operación y gestión) que necesita el Infonavit a fin de incrementar el valor que genera el Instituto y mejorar sus capacidades actuales.

#### **Logros 2013**

### **Visión de TI y Modelo de gestión**

- Nuevo modelo de operación de tecnologías, adecuado a las necesidades y requerimientos de la organización, este ofrece atención eficiente y garantiza nuestra alineación con las mejores prácticas de la industria.
- Plan integral de transformación y ejecución de iniciativas que permitan la transformación e implementación del nuevo modelo de operación.

## Eventos y actividades

### Eventos

### Subdirección General de Tecnologías

#### Reseña

#### Apoyo en la gestión de promotores estatales

- **Baja California.** Reuniones de trabajo con presidentes municipales electos en Rosarito, Tecate, Ensenada y Tijuana para delinear mecanismos que permitan adquirir vivienda adjudicada y dar financiamiento a empleados municipales.
- **Chihuahua.** Reuniones de trabajo con los presidentes municipales electos de Parral, Ciudad. Juárez y Chihuahua.
- **Nayarit.** Firma de convenios con el Estado y los municipios de Bahía de Banderas y Tepic para el financiamiento a trabajadores estatales y municipales en el marco del programa Hipoteca con servicios.
- **Guerrero.** Se tiene acuerdo y proyecto de convenio con Acapulco, Zihuatanejo, Chilpancingo, Taxco e Iguala, para firmar convenios en el marco del programa Hipoteca con servicios.
- **Quintana Roo.** Reunión de acercamiento con autoridades del municipio de Benito Juárez (Cancún) y Solidaridad (Playa del Carmen) para la presentación del programa Hipoteca con servicios.

#### Convenios

- Convenios firmados (uno con el Gobierno del Estado de Nayarit y cuatro con los municipios de Tepic, Bahía de Banderas, Zihuatanejo y Chilpancingo).
- Convenios en negociación con municipios para Hipoteca con servicios.
- Acuerdos potenciales con municipios.
- Convenios potenciales con entidades federativas.
- Firma de convenio con el Estado de Colima para efectuar en línea el trámite de cancelación de hipoteca, con el Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima (IRTEC).

## Subdirección General de Canales de Servicio

### Iniciativas

Iniciativa	Estrategia de Canales
------------	-----------------------

#### Objetivo de la iniciativa

Mejorar la experiencia del usuario, mediante una oferta de servicios multicanal, de acuerdo con el perfil y las preferencias de los derechohabientes.

Dentro de la estrategia de Canales 2013 se desarrollaron los siguientes proyectos estratégicos:

- Implementación de victorias rápidas.
- Estrategia multicanal.
- Implementación de estrategia de canales físicos.
- Implementación de estrategia en canales digitales.
- Implementación de estrategia en Centro de Contacto Infonatel.

#### Logros 2013

##### Implementación de victorias rápidas

Las acciones de corto plazo, que permitieron mejorar la percepción de los usuarios en los canales contemplaron la identificación de los servicios, la optimización de la operación de los Centros de Servicio Infonavit (Cesi), el Infonatel y el portal institucional; así como la actualización de los contenidos y los acuerdos de niveles de servicio con las áreas responsables.

El Modelo de Operación de los Cesi fue incorporado al Modelo de Modernización de Delegaciones.

En el tercer trimestre se reconfiguró el sistema de turnos en los Cesi de la Delegación Metropolitana, se rediseñaron materiales de difusión y señalética (interfaz gráfica que tiene como misión orientar a los usuarios y guiarlos en la dirección correcta para cumplir una tarea determinada); se definieron funciones y actividades del personal y se instaló el nuevo sistema de citas en siete Cesi (Barranca, Tlalnepantla, La Viga, Vallejo, Cuautitlán, Ermita y CTM), para los siguientes servicios:

- Cómo obtener un crédito.

- Quiero inscribir mi crédito.
- Ya tengo mi crédito y tengo dudas.
- Quiero retirar mi Fondo de Ahorro 1972-1992.

Además se implementaron recordatorios y reprogramación de citas, su difusión en *banners* de portal y la puesta en marcha del filtro para direccionar filas y la atención de turno especial y grupal.

En lo que se refiere al portal del Infonavit en Internet, se desarrolló el plan de trabajo que contempló 20 servicios seleccionados para mejorar. Destacan los ubicados en Mi cuenta Infonavit, estado de cuenta, el buscador, el registro de datos de contacto, la actualización de saldos, el segundo crédito y el buscador portal móvil, además de ligas rotas y compatibilidad de exploradores.

En agosto se elaboró una matriz de contenidos, menús y páginas sin vigencia y por actualizar y se generaron estadísticas de uso de buscador. En septiembre se elaboró una propuesta de mejora de textos y se publicaron las actualizaciones de contenidos autorizados por las subdirecciones generales correspondientes, de acuerdo al plan de trabajo. En el Subproceso Actualización de Contenidos, que norma la actualización de manera semanal y preventiva, se adicionó la política de actualización de contenidos y la matriz de entradas y salidas.

En el Infonatel, se instrumentó un programa piloto para evaluar el esquema de distribución de llamadas en quejas de cartera. Además, se concluyó con el proceso de migración del pronóstico al área encargada de lograr el equilibrio continuo entre los recursos disponibles, humanos y técnicos, y las demandas del servicio. Durante el cuarto trimestre se generó el pronóstico de llamadas, se elaboró la guía de operación para medir el desempeño de los centros de contacto y se implementó la metodología en el caso del Infonatel.

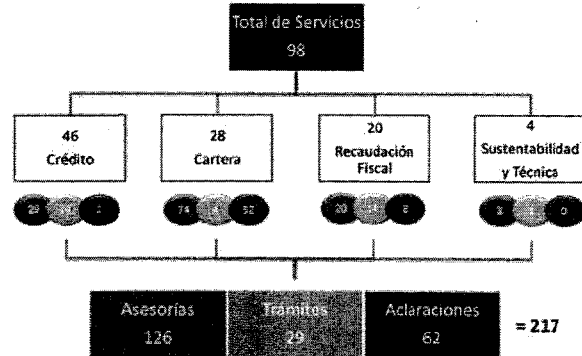
### **Estrategia multicanal**

Se construyó y formalizó un catálogo que identifica qué servicios se dan y a través de qué canal. Como complemento se definió un catálogo de atributos necesarios para brindar cada servicio por su canal primario.

En octubre se identificaron las necesidades de cada servicio por canal y su correspondiente plan de actualización. En noviembre de 2013, se diseñó el plan de migración de servicios a su canal primario identificado y considerando alcance, prioridades con las áreas, impacto, requerimientos tecnológicos y actividades operativas. Se priorizó la atención de los servicios por áreas, dependiendo de las brechas por servicio y la factibilidad tecnológica.



**Ilustración 52: Inventario de servicios institucionales**



**Modelo integral de atención a quejas**

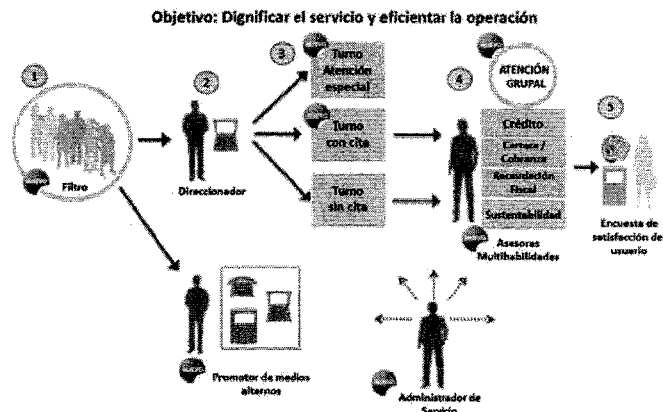
Se diseñó e implementó un modelo institucional de atención a quejas para tener una sola bandeja de entrada. Además, se definió un enlace por área y se reforzó el esquema de escalamiento, se capacitó en línea a nivel nacional a los asesores, enlaces de las delegaciones, los Cesi y los enlaces de las subdirecciones generales. Como soporte tecnológico, se liberó en el Infonatel y en el portal Infonavit el acceso a quejas para público en general.

**Implementación de estrategia de canales físicos**

En los Cesis existentes se identificaron las necesidades de infraestructura física, tecnológica, operacional, los servicios proporcionados, la problemática y las quejas recurrentes, y los recursos humanos.

El modelo de operación de los Cesi fue instaurado en 11 unidades en las delegaciones Metropolitana del Valle de México, Nuevo León, Jalisco, Hidalgo y Estado de México. Mediante este modelo se separa el servicio de cara al usuario del resto de actividades administrativas y proveedores externos, se formalizan cinco funciones (administrador de servicio, filtro para direccionar, promotor de medios alternos y asesor multi habilidades) para hacer más eficiente la operación y dignificar el servicio. Los cambios redujeron tiempos de espera e incrementaron la satisfacción del usuario.

### Ilustración 53: Esquema de servicio en canales físicos



### Implementación de estrategia en canales digitales

Se identificaron áreas de oportunidad en la entrega de servicios vía el portal, lo anterior determinó la necesidad de contar con secuencias lógicas de atención en los servicios ofrecidos. Por lo anterior, se definió el uso de infografías en los servicios de mayor demanda considerando un diseño visual atractivo, estructurado, simple y en lenguaje ciudadano, a fin de evitar que los usuarios se pierdan durante la navegación y para contribuir a optimizar los flujos de personas en los Cesi y en las llamadas al Infonatel.

Se hicieron mejoras en cuanto al diseño de la información, el buscador, el uso de los principales servicios en línea y se abrió el acceso a Mi Cuenta Infonavit para más de un millón de acreditados.

En octubre se definieron los servicios a implementar, con base al volumen de visitas en portal y la solicitud de información en los Cesi y el Infonatel:

Cabe señalar que el diseño de las infografías para el portal incluye página inicial, menú, y segundo y tercer nivel de navegación con detalle de los productos de crédito. Además de las infografías, durante el cuarto trimestre, se mejoraron los siguientes servicios, conforme al programa:

- Mi cuenta Infonavit.
- Obtén tu NSS.
- Estado de cuenta mensual.
- Estado de cuenta histórico.
- Cuánto debo de mi crédito.
- Cuánto ahorro tengo.
- Mejoras generales.

- Actualización del sistema de reconocimiento que permite identificar si el usuario que entra a una aplicación es un humano o es una máquina que procesa datos automáticamente (conocido como *captcha*).
- Implementar autoservicio de baja de cuenta.
- Envío de correo por actualización de contactos.

En conjunto con la Subdirección General de Recaudación Fiscal se definió y diseñó el nuevo portal dirigido a empresas aportantes que permite consultar:

- Estado de cuenta empresarial.
- Incidencias y movimientos afiliatorios de los trabajadores.
- Información de los acreditados y futuros trabajadores.
- Asesoría sobre trámites y servicios.
- Noticias y alertas de interés.

Se actualizó el portal móvil que, además de por los trabajadores, ahora puede ser consultado por empresas aportantes y público en general y cuenta con más de 2.8 millones de visitas desde su lanzamiento en junio.

En julio se liberó en el portal el Asesor Virtual Infonavit (AVI), robot con inteligencia artificial que a través del reconocimiento de palabras clave unidas a una base de datos, da respuesta a preguntas sobre el Instituto y los servicios. Al mes de diciembre AVI contaba con un total de 36 mil visitas.

En septiembre se llevó a cabo el lanzamiento de la aplicación móvil del Infonavit para dispositivos móviles (App).

### **Implementación de estrategia en centro de contacto**

Se rediseñó el Modelo de Gestión de Proveedores con base en la metodología COPC<sup>21</sup> (Customer Operations Performance Center o Centro de Desempeño de Operaciones para el Usuario), con la definición de un tablero con 17 métricas de monitoreo.

Se modificó el esquema de distribución de llamadas entre proveedores para obtener homogeneidad en la asignación y el control del abandono, y facilitar la incorporación de proveedores bajo condiciones equitativas.

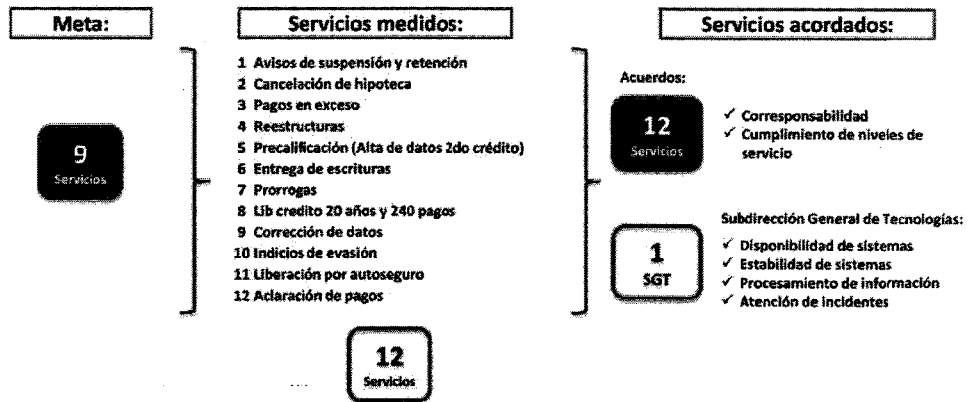
Los nuevos proveedores del servicio y los enlaces del Infonatel fueron capacitados en esta metodología.

### **Medición integral de servicio**

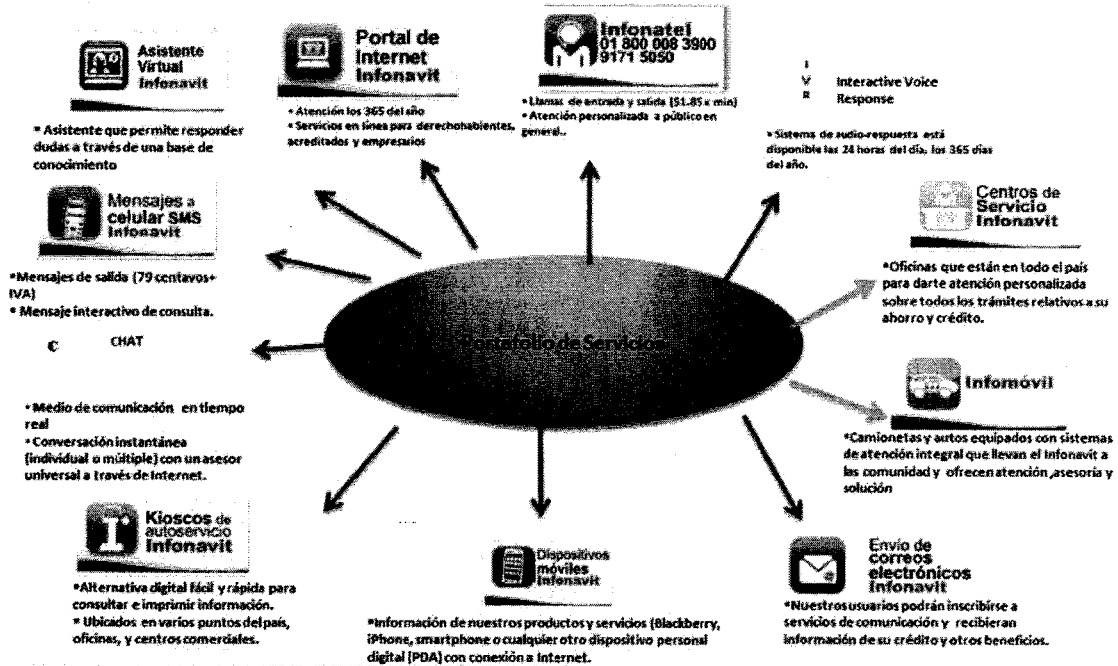
<sup>21</sup> Customer Operations Performance Center (COPC), conjunto de prácticas de gestión y capacitación para operaciones de servicio centradas en el cliente.

Se firmaron los acuerdos para la medición de la calidad en los 12 primeros servicios a partir de 2014, en corresponsabilidad con diferentes áreas.

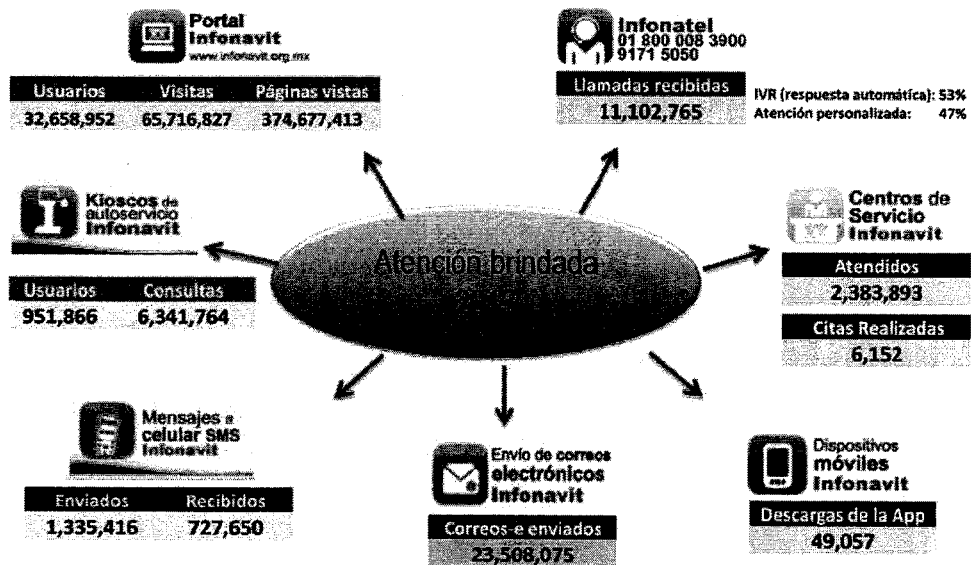
**Ilustración 54: Medición de la calidad en 12 servicios**



**Ilustración 55: Portafolio de servicios en canales**



**Ilustración 56: Servicio en números**



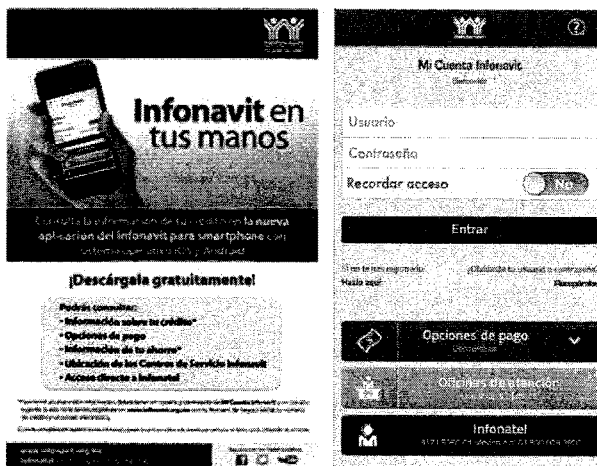
**Ilustración 57: Asesor Virtual Infonavit (AVI)**



**Ilustración 58: Modelo de atención en los Cesi**



**Ilustración 59: Aplicación del Infonavit (App) para dispositivos móviles**



**Ilustración 60: Mi Cuenta Infonavit**



## Subdirección General de Administración de Personas

### Iniciativas

#### Iniciativa

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

#### Objetivo de la iniciativa

Mantener las buenas relaciones laborales y la confianza en las personas para construir ambientes más productivos en una cultura de igualdad

#### Logros 2013

Se generó un esquema que permitió diferenciar el desempeño y la compensación variable de cada empleado del nivel técnico a nivel nacional por subdirección, delegación, coordinación, lo cual ha permitido ubicar el potencial que tienen los colaboradores en el desempeño de sus funciones e incrementar la motivación de los mismos para que sus labores sean de excelencia y mejora continua, a la vez de fomentar el trabajo en equipo llevando al Infonavit a ser uno de los mejores lugares para trabajar en México, así como una organización sólida y sustentable. Para ello, durante el 2013 se emprendieron las siguientes acciones:

- Desarrollo de la metodología que diera cumplimiento a los acuerdos firmados en la revisión de Contrato Colectivo de Trabajo 2012 en el apartado de Compensación Variable. La primera vez que se aplicó en febrero de 2013.
- Consolidación de los Equipos de Alto Desempeño (EAD) en las delegaciones para dar seguimiento al proceso de evaluación de desempeño.
- Comunicación y difusión a través de conferencias en línea con los EAD y reuniones con los enlaces y representantes sindicales en las Oficinas de Apoyo para homologar la información respecto de la forma de trabajo, así como para compartir recomendaciones y sugerencias de las experiencias adquiridas en cada delegación y área.

Se acordó con el Sindicato que los incrementos salariales anuales para el periodo 2014-2019, sean equivalentes al máximo entre el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) de enero a diciembre del año inmediato anterior y el último incremento al salario mínimo, ambos emitidos por las autoridades competentes, con los siguientes beneficios:

- Apoya para una planeación financiera en lo que se refiere a los recursos económicos que se destinan para el capital humano.



- Da certeza de mantener el poder adquisitivo a los empleados sindicalizados y no sindicalizados.
- Contribuye a fortalecer las relaciones laborales entre el Sindicato y la administración, dado que ambos comparten el interés de que los empleados se sientan motivados y a su vez cuidar los recursos del Instituto.
- El incremento se otorga a todos los empleados sin distinción, abonando a un ambiente de equidad y buen clima laboral.

### Ilustración 61: Evaluación del desempeño



Con el fin de reconocer la contribución que en lo individual aporta el personal técnico y fomentar el trabajo en equipo, para este 1er semestre del 2013 la distribución del pago de la compensación variable será la siguiente en cada Subdirección y Delegación.

Agradecemos el apoyo de todos ustedes para concluir exitosamente este proceso



% Trabajadores	Días semestrales
6%	22.5
8%	20
18%	17.5
32%	15
15%	10
23%	7.5

Administración de Personas

SNTInfonavit

**Iniciativa**

**Comunidad de aprendizaje: equidad de género**

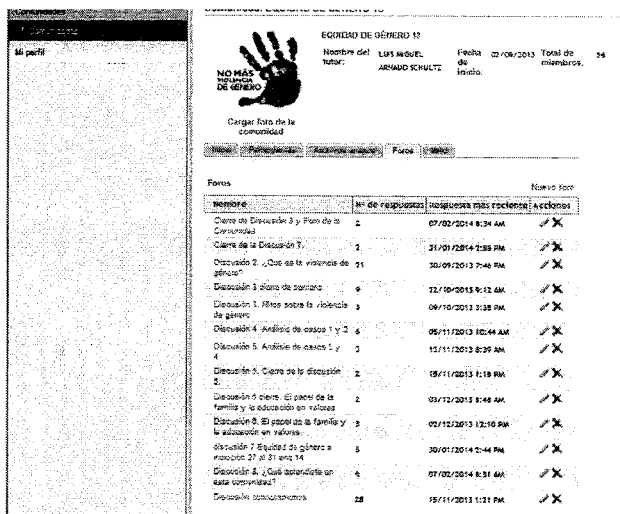
#### Objetivo de la iniciativa

- Proporcionar a los colaboradores del Instituto una nueva estrategia de formación, en donde éstos aprenden de forma abierta, participativa, comparten e intercambian información, debatan y dialoguen sobre recursos como lecturas, videos, infografía, casos, presentados en un mismo entorno (plataforma de aprendizaje).
- Crear una comunidad de aprendizaje en donde se debata, reflexione y discuta el tema violencia de género, con la finalidad de fomentar una cultura de igualdad libre de violencia y discriminación, capaz de propiciar el desarrollo integral de mujeres y hombres.

**Logros 2013**

- Contar con la primera comunidad de aprendizaje, lo que le permitió a los participantes interactuar en los foros de discusión, compartir, reflexionar e intercambiar información y opiniones sobre la violencia de género.
- Implementación de una nueva estrategia de formación que posibilita la retroalimentación inmediata, al contar con las experiencias y opiniones de los colaboradores del Instituto.

**Ilustración 62: Herramientas para equidad de género**



**Iniciativa**      **Nuevo Centro de Formación Infonavit (CFI)**

**Objetivo de la iniciativa**

Fortalecer el Centro de Formación Infonavit (CFI) con recursos tecnológicos como foros de discusión, wikis y biblioteca digital, para crear una comunidad de aprendizaje institucional y contar con colaboradores en formación y actualización constante.

**Logros 2013**

Se cuenta con un Centro de Formación más robusto, que no sólo pone al Instituto a la vanguardia en el uso de la tecnología sino que también le permite contar con colaboradores actualizados de forma permanente, por medio de facilitar el acceso a la información homologada y la interacción, el intercambio de experiencias y conocimientos, sin importar su ubicación.

**Ilustración 63: Portal en intranet del Centro de Formación Infonavit**



<b>Iniciativa</b>	<p><b>Obtención de las siguientes certificaciones y distintivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX</b></li> <li>• <b>Distintivo empresa incluyente Gilberto Rincón Gallardo</b></li> <li>• <b>Segundo lugar de las mejores empresas para trabajar en México en el rubro de equidad de género</b></li> </ul>
-------------------	---

<b>Objetivo de la iniciativa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reconocidos como una institución a la vanguardia en las mejores prácticas en materia de igualdad, equidad de género, equilibrio entre la vida personal y laboral, prevención de violencia, hostigamiento laboral, sexual y discriminación.</li> <li>• Generar las condiciones que permiten al personal dar lo mejor de sí mismos a través de un ambiente de igualdad laboral entre mujeres y hombres, dignidad y justicia, con base en el desarrollo de mecanismos para mantener la comunicación basada en el respeto, la honestidad y la confianza.</li> </ul>

### Logros 2013

- Renovación del certificado en el Modelo de Equidad de Género MEG:2012 – Inmujeres.

En octubre 2013, se logró la renovación del certificado en el Modelo de Equidad de Género MEG:2012, con el siguiente porcentaje de participación:

**Tabla 13: Modelo de Equidad de Género**

Año	%	Alcance
2009	75	Subdirección General de Administración de Personas
2011	78	Subdirección General de Administración de Personas
2012	86	Subdirección General de Administración de Personas
2013	90.5	Nivel nacional

- Renovación del certificado de la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R025-SCFI-2012 – Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Este certificado ampara las mejores prácticas en igualdad laboral entre mujeres y hombres en cinco ejes: igualdad y no discriminación, previsión social, clima laboral, accesibilidad y ergonomía y libertad sindical. Se obtuvo un puntaje promedio de 295.71 puntos de un total de 337 posibles.
- El Infonavit fue reconocido con el segundo lugar en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar 2013 en Equidad de Género” de acuerdo con los estándares de Great Place to Work®.
- Este logro se suma a la obtención del distintivo empresa incluyente Gilberto Rincón Gallardo, otorgado el 3 de diciembre, que refleja el compromiso del Instituto con la inclusión laboral a favor de los sectores más desfavorecidos de nuestra sociedad.

### Ilustración 64: Certificados y distintivos renovados: Norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX, Distintivo empresa incluyente Gilberto Rincón Gallardo y Segundo lugar de las mejores empresas para trabajar en México en el rubro de equidad de género

#### ¡Felicidades al Trabajo!



La semana pasada se realizó la auditoria para la recertificación en la Norma Mexicana para la igualdad laboral entre Mujeres y Hombres, obteniendo un puntaje promedio de:

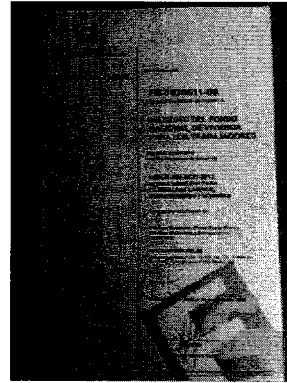
**295.71 puntos de un total de 337**

Queremos agradecer la colaboración de todo personal, de las Subdirecciones de Planeación y Finanzas, Recaudación Fiscal, Administración de Personas; a las delegaciones de Puebla, Morelos, Jalisco, Edo. México, Quintana Roo, San Luis Potosí.

Este certificado ampara las mejores prácticas en igualdad laboral entre mujeres y hombres en 5 ejes: igualdad y no discriminación, previsión social, clima laboral, libertad sindical, accesibilidad y ergonomía



Administración de Personas



#### ¡Felicidades Infonavit!

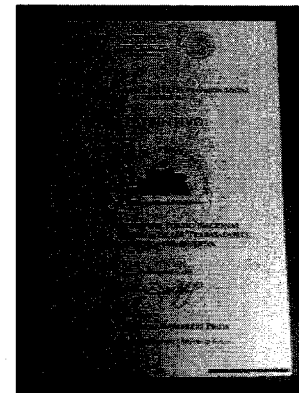


Secretaría del Trabajo y Previsión Social otorgó al Infonavit, el Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" 2013, por su firme interés y compromiso con la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad, y como refrendó al día Internacional de las Personas con Discapacidad 3 de diciembre.



**DISTINTIVO EMPRESA INCLUYENTE "GILBERTO RINCÓN GALLARDO" 2013**

Subdirección General de Administración de Personas



#### ¡Felicidades a todas y a todos!



El Infonavit fue reconocido por Great Place to Work con el Segundo Lugar en el rubro de Equidad de Género.

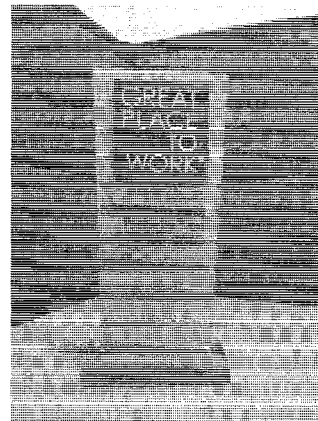
Este logro es el reflejo del compromiso y buenas prácticas en Igualdad, Equidad de Género y Equilibrio en la vida personal y laboral que se promueven en el Instituto y que todas y todos desarrollamos en nuestras actividades cotidianas.

Sigamos siendo un excelente y equitativo lugar para trabajar.

¡Felicidades!



Administración de Personas



**Iniciativa****Gestión del cambio para mejorar el clima laboral****Objetivo de la iniciativa**

Implementar acciones que contribuyan a integrar equipos humanos, al transmitir las nuevas prioridades estratégicas y consolidar la cultura del Régimen de Convivencia Unificado (RCU): igualdad, productividad, flexibilidad, *meritocracia*<sup>22</sup> y cultivo del talento.

**Logros 2013**

Derivado de los cambios organizacionales, se implantó en el Instituto una estrategia de integración para el personal, acompañada de planes de acción y comunicación de avances y resultados obtenidos para mejorar la percepción y generar una nueva cultura organizacional.

Durante 2013 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

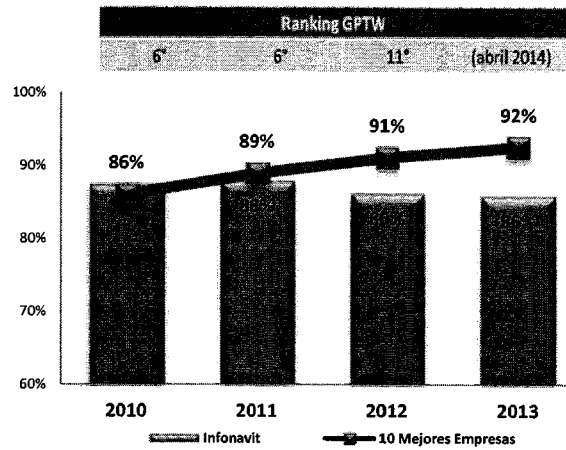
- Talleres EIDAC<sup>23</sup>. Se impartieron 69 talleres en las Oficinas de Apoyo para generar agentes del cambio; se recogieron las sugerencias de 1,325 colaboradores.
- Toma de pulso (*pulse check*). Se aplicó una encuesta para conocer la percepción actual de los colaboradores, recabando 4,849 sugerencias y 195 felicitaciones.
- Talleres de liderazgo e inteligencia emocional. Se impartieron 27 talleres para 12 Delegaciones Regionales que contaban con áreas de oportunidad referentes al ambiente de trabajo, identificadas en el estudio de clima laboral aplicado en 2012.
- Fábrica de bicicletas. Dinámica que tuvo lugar durante octubre, noviembre y diciembre y en la que participaron 1,148 colaboradores en un total de 16 dinámicas. Además de la convivencia entre los participantes y del fomento al trabajo en equipo, se fomentó en los trabajadores una cultura de generar productos y servicios de calidad.
- Encuesta de clima laboral. Se aplicó del 19 al 29 de noviembre, con la participación de 3,756 colaboradores, lo que representa el 93% del personal activo. Los resultados de la encuesta serán presentados al H. Consejo de

<sup>22</sup> Forma de organización basada en el mérito.

<sup>23</sup> Estrategia Integral de Apuntalamiento al Clima Laboral

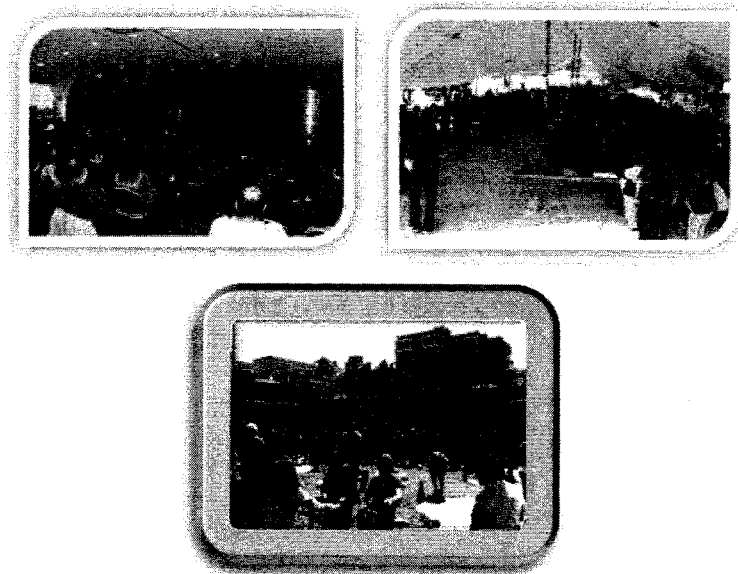
Administración en 2014.

**Gráfica 7: Calificaciones del Infonavit en la encuesta de clima laboral Mejor lugar para trabajar (GPTW)**



Derivado del impacto positivo que tuvieron las distintas actividades durante 2013, el clima laboral permaneció en lugares similares a los obtenidos en los años anteriores, alcanzando un índice de 86% de satisfacción, igual al nivel de 2012.

**Ilustración 65: Ejemplos de la dinámica Fábrica de bicicletas**



**Eventos y actividades**

<b>Evento / Actividad</b>	<b>Firma de Convenio de Colaboración entre Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) y el Infonavit</b>
---------------------------	--

<b>Lugar y fecha</b>
México D.F. 6 de noviembre de 2013

<b>Participantes</b>
<p>Infonavit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alejandro Ismael Murat Hinojosa, Director General</li> <li>• Sebastián B. Fernández Cortina, Director Sectorial Empresarial</li> <li>• Donato Casas Escamilla, Subdirector de Administración de Personas</li> <li>• Octavio Tinajero Zenil, Subdirector General Jurídico</li> <li>• Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector de Planeación y Finanzas</li> <li>• Alfonso Martínez Córdoba, Coordinador de Comunicación y Apoyo</li> </ul> <p>Conacyt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrique Cabrero Mendoza, Director General</li> <li>• María Dolores Sánchez Soler, Directora Adjunta de Postgrado y Becas</li> <li>• José Rodrigo Roque Díaz, Director Adjunto de Asuntos Jurídicos</li> </ul>

<b>Reseña</b>
<p>El objetivo de este convenio es promover la investigación en temas de sustentabilidad y entorno urbano mediante el otorgamiento de becas al extranjero a los trabajadores del Infonavit, con el apoyo del Conacyt.</p> <p>La vigencia del convenio es de tres años (2013 al 2016). Se otorgarán un máximo de cuatro becas anuales. Los postulantes deberán de cubrir los requisitos establecidos por el Conacyt; éste los apoyará en su manutención mensual con base en el tabulador autorizado; el Infonavit proporcionará el apoyo para la transportación del becario. Al término de sus estudios, el trabajador regresará a ejercer sus funciones en el mismo cargo o equivalente y conservará sus prestaciones al momento de iniciar sus estudios.</p>



**Ilustración 66: Firma del convenio de colaboración Infonavit- Conacyt**



## Subdirección General de Delegaciones

### Eventos y actividades

#### Evento / Actividad

**Atención a emergencia por desastre natural ocasionado por los huracanes Ingrid y Manuel**

#### Lugar y fecha

Guerrero y Sinaloa, septiembre - octubre de 2013

#### Participantes

- Alejandro Murat Hinojosa, Director General del Infonavit
- Alberto Walker López, Subdirector General de Delegaciones
- Carlos Zedillo Velasco, Subdirector General de Sustentabilidad y Técnica
- Enrique Nachón, Coordinador Zona Sur
- Marco Antonio Leyva, Delegado Regional Guerrero
- Arits Rodríguez, Coordinadora Zona Norte
- Martha Cecilia Robles Montijo, Delegada Regional en Sinaloa

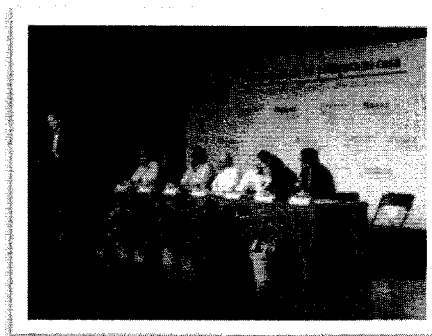
#### Reseña

Derivado de las afectaciones por los huracanes Ingrid y Manuel”, se acudió a las delegaciones para atender a los acreditados damnificados, dar asesorías, elaborar el censo de viviendas afectadas, entregar apoyos y orientar sobre la aplicación del seguro de daños. Adicionalmente el Director General hizo entrega de DAP (Dispersión Automática de Pago) de apoyo adicional para víveres.

### Ilustración 67: Apoyo a acreditados afectados en Guerrero y Sinaloa por los huracanes Ingrid y Manuel



**Ilustración 68: Actividades adicionales de la Subdirección General de Delegaciones: Plan Red, giras del director general y colecta nacional de la Cruz Roja**



**Colecta Nacional de la Cruz Roja Mexicana**



Inició la Colecta Nacional de la Cruz Roja Mexicana y gracias a los trabajadores de oficinas centrales y de todas las delegaciones del país el Infonavit ha contribuido con más de \$21 millones de pesos.

Alcanzando el máximo histórico de aportación institucional.

Es un orgullo para los trabajadores del Instituto y refrenda una vez más su compromiso social.

Destaca el sobresaliente esfuerzo en las delegaciones.



**Subdirección General Jurídica****Iniciativas****Iniciativa**      **Nuevo Sistema Integral de Control de Juicios****Objetivo de la iniciativa**

Debido a los constantes cambios que día con día se presentan en la tecnología, aunado a la obsolescencia del sistema anterior por el tipo de estructura, la Subdirección General Jurídica decidió adquirir una herramienta de vanguardia para administrar de manera adecuada los juicios de las distintas materias que se gestionan en el Infonavit, lo que otorga una serie de beneficios que hacen más eficientes el control y seguimiento que se lleva a cabo a nivel nacional.

**Logros 2013**

El nuevo Sistema Integral de Control de Juicios permite:

- **Nuevas funciones**
  - Contar con seguimiento de juicios a través de un flujo de trabajo, lo que permite identificar con mayor precisión la etapa procesal de cada juicio.
  - La carga de evidencia en archivos en varios formatos sobre cada actuación, acuerdo, promoción, entre otros, por parte de los despachos externos. Con lo anterior se pueden monitorear, analizar y ver el grado de avance de todas y cada una de las actuaciones de un juicio a través del sistema, sin necesidad de acudir físicamente al juzgado donde se encuentre radicado el asunto.
  - Conexión con el Consejo Federal de la Judicatura (CFJ) que permite obtener de manera automática el extracto del acuerdo de juicios federales.
  
- **Generación de alertas**
  - Alta de audiencias, acuerdos, promociones e incidentes.
  - Envío por correo electrónico de notificaciones preventivas sobre las fechas de las actuaciones y de notificaciones de escalamiento sobre el rezago en la alimentación de los juicios.
  - Envío semanal del calendario de audiencias.



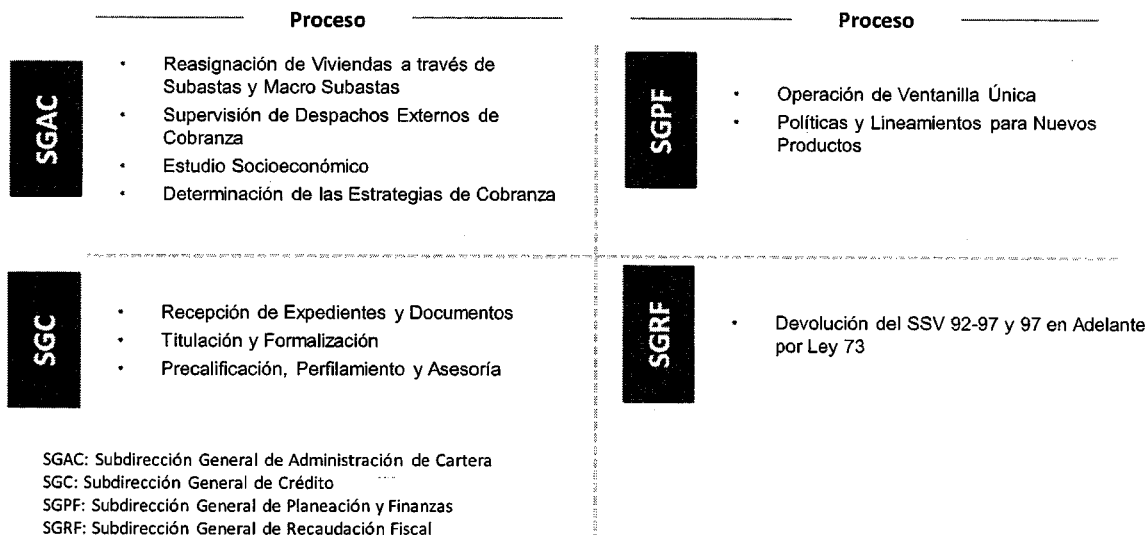
**Iniciativa****Modelo de Supervisión de Cumplimiento Legal****Objetivo de la iniciativa**

Crear cultura y conciencia en las áreas del Instituto para que convivan en un ambiente de cumplimiento de las leyes, reglamentos y circulares que aplican al Infonavit y que sean de su competencia.

**Logros 2013**

- Implementación de una metodología de verificación dirigida a diez procesos aprobados por el Comité de Cumplimiento Legal.
- Implementación de metodología de validación interna aplicada a nivel institucional a 471 subprocesos, con el objeto de crear la matriz de leyes, reglamentos y circulares asociada a procesos.
- Coordinación de dos comités de cumplimiento legal.

### Ilustración 70: Procesos en donde fue implementada la verificación dirigida



**Tabla 14: Procesos en donde fue implementada la verificación interna**

Subdirección General / Cordinación General	Portafolio de subprocesos (octubre 2013)	Subprocesos entregados en la Validación Interna	Subprocesos pendientes de recibir en la Validación Interna
Administración de Cartera	87	87	0
Administración de Personas	36	36	0
Canales de Servicio	25	25	0
Comunicación y Apoyo	17	13	4
Control Interno	9	9	0
Crédito	45	45	0
Jurídico	7	7	0
Planeación y Finanzas	107	105	2
Recaudación Fiscal	69	69	0
Secretaría General	7	7	0
Sustentabilidad Social y Tecnica	34	32	2
Tecnologías	35	35	0
Delegaciones	1	1	0
Otros	10 (*)	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>471</b>	<b>18</b>

(\*) Subprocesos por definir la subdirección a la que pertenecen

**Iniciativa**

**Asesorías en materia jurídica y atención de solicitudes a entidades de la administración pública y autoridades**

**Objetivo de la iniciativa**

Emitir opiniones respecto de las disposiciones jurídicas vigentes, elaboración de contratos y convenios, así como propuestas que se someten a consideración de esta subdirección general apegadas al marco legal aplicable.

**Logros 2013**

- Mitigar los riesgos en la toma de decisiones en las diferentes áreas a través de la emisión de opiniones respecto de los proyectos relativos a las actividades del Infonavit.
- Evaluar de forma permanente los procedimientos institucionales a fin de alinearlos al marco jurídico vigente.
- Apoyar a las áreas del Instituto en el diseño de productos para que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa interna y externa aplicable.
- Atender las solicitudes de entidades de la administración pública y autoridades, en el marco de la estructura tripartita del Infonavit y de su naturaleza como organismo fiscal autónomo.

**Eventos y actividades****Evento/actividad**

**Convenio con el Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima**

**Lugar y fecha**

Casa de Gobierno del Estado de Colima, 16 de diciembre de 2013

**Participantes**

- Mario Anguiano Moreno, Gobernador Constitucional del Estado de Colima.
- Alejandro Murat Hinojosa, Director General del Infonavit.
- Rogelio Humberto Ueda Sánchez, Secretario General de Gobierno.
- Octavio Tinajero Zenil, Subdirector General Jurídico de Infonavit.
- Clemente Mendoza Martínez, Secretario de Finanzas y Administración del Estado de Colima.
- Ernesto Heliodoro Arias Hernández, Delegado del Infonavit en Colima.
- Juan José Alcaraz Robles, Director General del Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.



- Jose Alberto Peregrina García, Director General del Instituto para el Registro del Territorio del Estado de Colima

### Reseña

Este evento muestra los esfuerzos que lleva a cabo el Instituto para robustecer los procesos hipotecarios.

El convenio firmado permitirá a los acreditados del Infonavit llevar a cabo el trámite de cancelación de hipoteca en línea y beneficiará aproximadamente a 76 mil familias colimenses, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Federal en las políticas públicas en materia de vivienda: generar ciudades competitivas y sustentables.

Durante el evento se canceló en línea, por primera vez a nivel nacional, una hipoteca del Infonavit, en un tiempo muy reducido, sin costo implícito y mediante la formalización del uso de la firma electrónica, lo cual abona en la generación de seguridad jurídica para los acreditados.

Es importante mencionar que este convenio beneficia, principalmente, a aquellos acreditados que no tienen recursos suficientes para pagar su cancelación de hipoteca, la cual se lleva a cabo el mismo día que se solicita.

<b>Evento/actividad</b>	<b>Reunión jurídica anual: presentación de la nueva funcionalidad del Sistema Integral de Control de Juicios</b>
-------------------------	--

<b>Lugar y fecha</b>
----------------------

Guadalajara, Jalisco, octubre de 2013
---------------------------------------

<b>Participantes</b>
----------------------

- Abelardo Carrillo Zavala, Director Sectorial de los Trabajadores
- Sebastián B. Fernández Cortina, Director Sectorial Empresarial
- Octavio Tinajero Zenil, Subdirector General Jurídico y sus gerentes de apoyo
- Alberto Walker López, Subdirector General de Delegaciones
- Jorge Gallardo Casas, Subdirector General de Crédito
- Gerentes jurídicos de las delegaciones regionales

<b>Reseña</b>
---------------

Se dieron a conocer formalmente los alcances y ventajas de la nueva herramienta tecnológica adquirida, sus principales beneficios, y la gran utilidad que representará para el mejor desempeño de las tareas asignadas de control y seguimiento de juicios a nivel nacional. Los asistentes tuvieron oportunidad de conocer la manera de operar del nuevo Sistema Integral de Control de Juicios, así como sus alcances.
--

### **Ilustración 71: Presentación del nuevo Sistema Integral de Control de Juicios**



## Secretaría General

### Eventos y actividades

<b>Evento/actividad</b>	<b>Programa anual de actualización para miembros de los Órganos Colegiados y funcionarios de la administración</b>
-------------------------	--

#### Lugar y fecha

Junio a septiembre de 2013 en las instalaciones del Instituto de Alta Dirección de Empresa (IPADE).

#### Participantes

Miembros del Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Comisión de Vigilancia, Comisión de Inconformidades y Comité de Transparencia y Acceso a la Información, así como personal directivo del Infonavit.

#### Reseña

Desde 2007, la Secretaría General lleva a cabo programas de actualización con el fin de perfeccionar las habilidades de los miembros de los Órganos Colegiados del Instituto y de los funcionarios de la administración, dentro de un contexto de planeación, competitividad, sustentabilidad y desarrollo regional.

Estos programas están encaminados a compartir conocimientos técnicos y sociales sobre gobierno institucional que permiten enriquecer las labores y aportaciones de todos los actores que participan en el Infonavit.

De junio a septiembre de 2013 tuvo lugar una primera etapa del programa Actualización para miembros de los Órganos Colegiados con el IPADE, en el que se compartieron experiencias en diversos temas de interés general.

La segunda etapa del programa se llevará a cabo de febrero a octubre de 2014.

### Ilustración 72: Programa de actualización para miembros de los Órganos Colegiados en el IPADE



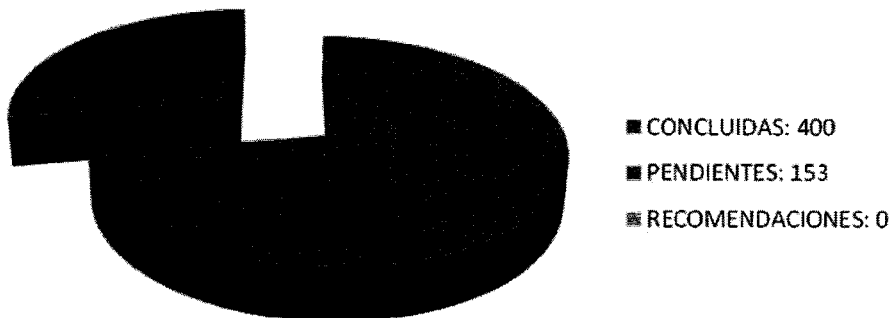
<b>Evento / Actividad</b>	<b>Capacitación para los nuevos integrantes de las Comisiones Consultivas Regionales</b>
<b>Lugar y fecha</b>	
Oficinas de Apoyo, cuatro talleres de inducción durante 2013	
<b>Participantes</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Integrantes de las Comisiones Consultivas Regionales</li><li>• Personal de la Secretaría General</li></ul>	
<b>Reseña</b>	
<p>En 2013 se impartieron cuatro talleres de inducción en los que se capacitó a 107 nuevos integrantes de las Comisiones Consultivas Regionales a nivel nacional.</p> <p>El objetivo del taller es inducir a los nuevos integrantes en los elementos teórico-metodológicos y prácticos de los objetivos y retos del Instituto, así como el papel de las Comisiones como Órganos de Gobierno comprometidos con el desarrollo regional integral.</p>	

**Ilustración 73: Sesiones de capacitación a integrantes de Comisiones Consultivas Regionales**



<b>Evento / Actividad</b>	<b>Atención de quejas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)</b>
<b>Lugar y fecha</b>	
Oficinas de apoyo del Infonavit, enero a diciembre de 2013	
<b>Participantes</b>	
Personal de la Secretaría General	
<b>Reseña</b>	
<p>En 2013 se recibieron 553 quejas por conducto de la CNDH.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 400 se encuentran concluidas.</li> <li>• 153 se encuentran atendidas y en trámite.</li> </ul> <p>Cabe señalar que durante el año no se recibió ninguna recomendación. Esto es positivo pues de haber recibido alguna, esto ocasionaría daños en la imagen pública y la reputación del Infonavit.</p>	

**Gráfica 8: Atención a quejas de la CNDH**



## Coordinación General de Contraloría Interna

### Iniciativas

Nota: las iniciativas Depuración de matriz de riesgos y controles, Diseño de controles automáticos y monitoreo, Control estratégico, Calidad en la solución y resultados de las denuncias, control financiero y Presencia de Control Interno en delegaciones, fueron agrupados bajo el nombre Sistema de Control Interno en el Plan de Labores y Financiamientos 2013. En este Informe Anual de Actividades cada una se presenta por separado.

<b>Iniciativa</b>	<b>Depuración de matriz de riesgos y controles, diseño de controles automáticos y monitoreo</b>
-------------------	---

#### Objetivo de la iniciativa

Fortalecer la operación de los procesos sustantivos a través de la identificación, definición e implementación, en su caso y con un enfoque preventivo, de controles automatizados en transacciones críticas para minimizar las desviaciones observadas.

#### Logros 2013

Se identificaron las siguientes necesidades:

- Eliminar controles no relevantes.
- Redefinir controles no accionables / verificables.
- Agregar controles a procesos clave desprotegidos.

En el levantamiento de información que tuvo lugar en todo el Instituto, se identificaron 527 procesos en total, con 68 dueños, y se definieron los criterios de clasificación de los procesos en: clave, nivel medio y no clave.

El siguiente paso fue validar la metodología de riesgos y controles y su aplicación por parte de las áreas sustantivas y de apoyo para generar la matriz de riesgos y controles de cada proceso. Se recibieron 527 procesos de las áreas para revisión y se efectuaron 25 altas, 69 bajas y 433 cambios, lo que da un total de 483 matrices de riesgos y controles depuradas, revisadas y acordadas con los dueños de procesos como se muestra a continuación:

**Tabla 15: Matrices de riesgo y controles para procesos**

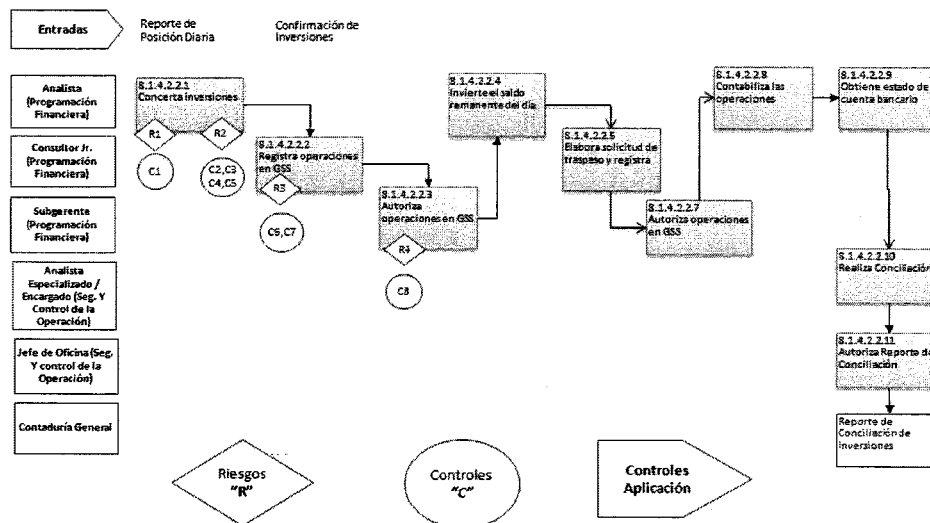
<b>Subdirección general</b>	<b>Inventario inicial</b>	<b>Altas</b>	<b>Bajas</b>	<b>Inventario final</b>
Sustentabilidad	36		2	34
Comunicación Social	17	3	2	18
Canales de Servicio	24	2	1	25
Crédito	51		3	48
Personas	42		6	36
Planeación y Finanzas	101	13	2	112
Cartera	99	1	16	84
Recaudación Fiscal	82	5	20	67
Tecnologías	49		13	36
Secretaría General	6			6
Jurídico	7			7
Control Interno	13		4	9
Delegaciones		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>527</b>	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>483</b>

En julio se elaboró la metodología para la identificación y diseño de controles automáticos y tuvo lugar un piloto dentro del proceso para la devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV), con el fin de validar su funcionalidad.

Durante septiembre se analizó el proceso de originación de crédito para la compra de vivienda nueva a través de Infonavit Total, para identificar el flujo de las transacciones, se desarrollaron cinco mapas y se identificaron los controles automáticos de los procesos precalificación, inscripción y titulación.

Se compararon los controles identificados en el proceso contra los documentados por el área correspondiente, en la matriz de riesgos y controles, para que fueran documentados en su totalidad. Se diseñaron controles automáticos adicionales para reforzar su operación. El control para el alta de acreedores tipo empleado fue analizado e implementado durante el mes de diciembre.

**Ilustración 74: Ejemplo de proceso con riesgos y controles**



<b>Iniciativa</b>	<b>Sistema de Control Interno - Control Estratégico</b>
<b>Objetivo de la iniciativa</b>	
<b>Grupo de identificación y atención de riesgos</b>	
<p>La Contraloría Interna, específicamente en el marco de sus atribuciones de vigilancia y control, impulsó y consolidó en junio de 2013 el Grupo de Identificación y Atención de Riesgos (GIAR) como un órgano de carácter normativo y consultivo que permite identificar, evaluar y priorizar los riesgos institucionales y asimismo avala las decisiones para el establecimiento de controles, integrado por funcionarios de alto nivel del Instituto.</p>	



### Logros 2013

En 2013 el GIAR llevó a cabo cuatro sesiones de trabajo en las que se formalizaron 20 acuerdos, de los cuales seis están atendidos y 14 se encuentran en proceso de atención. Asimismo, se identificaron los siguientes temas de relevancia institucional:

- Dependencia con proveedores.
- Contingencias o desastres naturales.
- Incumplimiento en la provisión de servicios por parte de desarrolladores.

Los riesgos priorizados a la fecha son:

- Proceso de devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV).
- Cartera vencida.
- Vivienda abandonada.
- Gestión de proveedores estratégicos.
- Gobernanza de datos.
- Seguridad de la información.
- Avance de pago.
- Interrupción en la operación de los servicios de TI.
- Adjudicación y comercialización de vivienda.
- Originación de créditos.
- Administración de activos y pasivos.
- Gobierno de TI.

### Iniciativa

### Sistema de Control Interno - Control Financiero

#### Objetivo de la iniciativa

**Panel de control:** su objetivo es contar con una herramienta que permita visualizar y detectar fallas en la aplicación de las políticas de controles y riesgos.

### Logros 2013

En junio, un reconocido despacho de consultoría emitió un diagnóstico para la Contraloría Interna, el cual incluye diversas recomendaciones plasmadas en proyectos de atención e iniciativas de mejora.

Una de las recomendaciones consiste en contar con una herramienta que permita identificar fallas en la aplicación de las políticas de controles y riesgos.

La Contraloría Interna puso en marcha este proyecto buscando, además, coadyuvar al monitoreo de los indicadores relevantes para la toma de decisiones, el análisis oportuno y confiable de la información financiera y operativa, así como proveer de información íntegra y oportuna a los niveles estratégicos.

Por lo anterior, la Contraloría Interna efectuó la definición de indicadores, la determinación de fuentes de información, la identificación de necesidades de la operación y la definición de la herramienta tecnológica necesaria.

Cabe señalar que el proyecto Panel de control se ha desarrollado con el apoyo de la Subdirección General de Tecnologías.

### Iniciativa

### Sistema de Control Interno - Calidad en la solución y resultados de las denuncias

#### Objetivo de la iniciativa

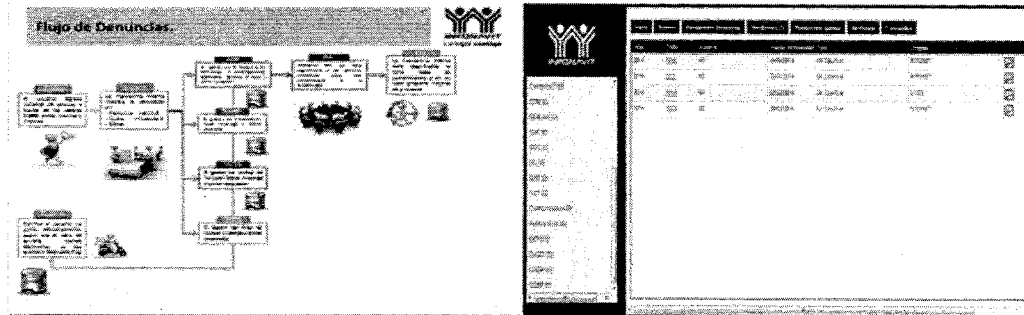
Optimizar los canales de denuncias garantizando la atención especializada, orientación adecuada y respuesta en tiempo y forma de los casos reportados por los denunciante, sancionando conductas irregulares llevadas a cabo por personas internas o externas del Instituto, con enfoque en:

- Seguimiento y acciones de mejora que permitan erradicar situaciones irregulares derivadas de una denuncia.
- Atención de manera integral de las denuncias recibidas a través de los diferentes canales diseñados para la recepción de las mismas, asegurando una respuesta o solución al denunciante.

#### Logros 2013

- Fue implementado un nuevo proceso para la captación, gestión y solución de las denuncias, en el cual se define que la Contraloría Interna será la encargada de la recepción y gestión del total de las mismas. Los resultados obtenidos son:
  - 14,614 denuncias recibidas.
  - Clasificación y asignación de 6,930 casos al área de quejas.
  - Clasificación y asignación de 6,469 casos al área de denuncias.
  - Atención de 5,221 denuncias.
- Se incorporó un proceso para la atención de casos especiales con prioridad en los que representan un atraso en la solución o manifiestan un mal servicio.
- Se mejoró el canal de internet para la recepción de las denuncias.
- Se propuso un plan de difusión de los canales de denuncias.

**Ilustración 75: Atención y solución de denuncias**



**Iniciativa**      **Sistema de Control Interno - Presencia de Control Interno en las delegaciones**

**Objetivo de la iniciativa**

Validar y promover el apego normativo en la operación, así como la efectividad de los controles, a fin de que las delegaciones y las áreas responsables definan planes de trabajo para la atención de áreas de oportunidad e implementación de acciones correctivas que prevengan riesgos operativos.

**Logros 2013**

- 32 verificaciones a procesos sustantivos en las delegaciones (crédito y recaudación fiscal).
- 13 verificaciones a procesos de apoyo en delegaciones (administración de personas, contratos, jurídico, protección civil y activo fijo).
- 6 reuniones con coordinadores de zona para el seguimiento de atención de observaciones en delegaciones.
- 12 observaciones emitidas a nivel central para la mejora de procesos y mitigación de riesgos.
- 136 recomendaciones implantadas en delegaciones para la mejora de procesos y mitigación de riesgos.
- Mejora del ambiente de control y monitoreo en delegaciones.

**Tabla 16: Plan de verificaciones**

DELEGACIÓN	2013-01	2013-02	2013-03	2013-04	2013-05	2013-06	2013-07	2013-08	2013-09	2013-10	2013-11	2013-12	2014-01	2014-02	2014-03	2014-04	2014-05
Aguascalientes																	
Baja California																	
Baja California Sur																	
Coahuila																	
Colima																	
Chiapas																	
Chihuahua																	
Metropolitano del Valle de México																	
Jalisco																	
Morelos																	
San Miguel																	
Guerrero																	
México																	
Jalisco																	
Estado de México																	
Michoacán																	
Morelos																	
Nayarit																	
Buena Vista																	
Oaxaca																	
Puebla																	
Querétaro																	
Quintana Roo																	
San Luis Potosí																	
Sinaloa																	
Sonora																	
Tlaxcala																	
Tampulipas																	
Tlaxcala																	
Veracruz																	
Yucatán																	
Zacatecas																	

**Iniciativa**      **Firma electrónica**

**Objetivo de la iniciativa**  
 Implementar la firma electrónica en procesos críticos internos del Infonavit.

**Logros 2013**

Se identificó la necesidad de contar con herramientas de registro y control de procesos para autenticar de forma electrónica a los firmantes y aprobadores de documentos y transacciones internas de carácter oficial, como contratos, oficios, subastas, recibos de nómina y transacciones en SAP.

- El proyecto se planteó en tres fases:
- Diagnóstico y justificación.
  - Proceso de contratación para la implementación.
  - Implementación.

Durante 2013 se desarrollaron las dos primeras fases:

**Diagnóstico y propuesta de solución**

El primer paso fue elaborar un diagnóstico para implementar en el Infonavit la firma electrónica avanzada, como parte de los procedimientos de autenticación. Se identificó la normativa institucional, mejores prácticas, propuesta de solución, roles y responsabilidades, propuesta del modelo de operación, mecanismos de almacenamiento y recomendaciones.

En octubre se elaboró la justificación que incluyó la descripción del concepto de firma electrónica, objetivos, beneficios, ventajas, requisitos para su implementación, fundamento legal, infraestructura requerida, propuesta de fases de implementación, propuesta de inversión y análisis costo-beneficio, así como algunos casos de éxito institucionales.

**Proceso de contratación para la implementación**

Durante el mes de noviembre se desarrollaron las especificaciones técnicas y las bases preliminares de licitación para el proceso de firma de contratos con proveedores. Se validaron con adquisiciones y se solicitó la programación de las licitaciones:

- Servicios de consultoría jurídica y técnica.
- Infraestructura tecnológica.

Se publicaron las bases de adquisición preliminares para ambas licitaciones, actas de aclaraciones y bases de adquisición definitivas, y se publicó el fallo de la licitación en diciembre; también se seleccionó al proveedor que implementará la firma electrónica durante 2014. Se estima que ésta brinde ahorros por más de \$400 millones de pesos en los rubros de fraudes, consumibles, seguridad, almacenamiento, digitalización, agilización y cumplimiento de trámites.

**Eventos y actividades**

<b>Evento/actividad</b>	<b>Coordinación de esfuerzos de la Contraloría Interna con la Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica en la atención de desastres naturales</b>
-------------------------	---

**Lugar y fecha**

Estados de Guerrero y Sinaloa, septiembre de 2013

**Participantes**

- Ángel Domínguez Baños, Gerente Sr. de Control Financiero
- Claudia Carrillo Ortega, Gerente de Gestión del SCI.

**Reseña**

Derivado de los desastres naturales ocurridos durante 2013, particularmente en los Estados de Guerrero y Sinaloa, en septiembre fue necesaria la definición de una estrategia para establecer y armonizar el alcance y acción institucional. Destaca la coordinación institucional con los equipos conformados por la Subdirección General de Administración de Cartera, Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica y la Contraloría Interna, para apoyar a los afectados.

Como acciones relevantes impulsadas por la Contraloría Interna, se encuentran las siguientes:

- Definición del subproceso normativo denominado Reparación de daños derivados de contingencias con declaratoria de desastre natural y/o acuerdo del H. Consejo.
- Definición de los modelos de contrato para desarrolladoras y verificadoras que ejecuten reparaciones y supervisiones de trabajos.
- Definición de los requisitos para la contratación expedita de proveedores.
- Definición de registros contables y controles en el proceso.
- Elaboración del libro de transparencia que permita la rendición de cuentas.

Asimismo, la Contraloría Interna llevó a cabo visitas a los municipios afectados en los estados de Guerrero y Sinaloa, a fin de apoyar el seguimiento en la atención de reparación de daños en viviendas afectadas y entrega de apoyos a damnificados.

### Ilustración 76: Apoyo a damnificados en Guerrero



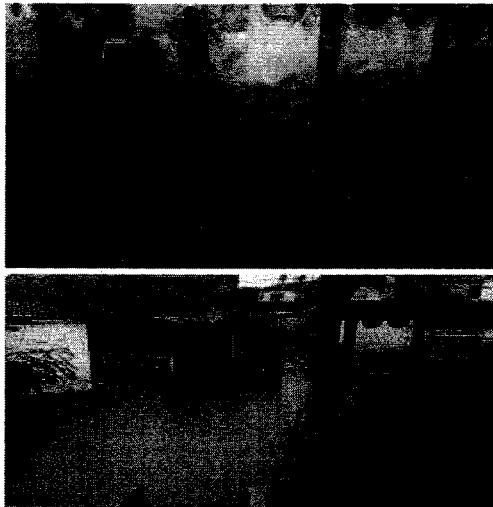
Viviendas asignadas con seguro de indemnización al día de hoy

- 1,937 con seguro de indemnización
- 613 están entregadas y terminadas
- 1,324 en proceso



Viviendas que faltan por asignar

- 356 en espera de rehabilitación



### Ilustración 77: Apoyo a damnificados en Sinaloa



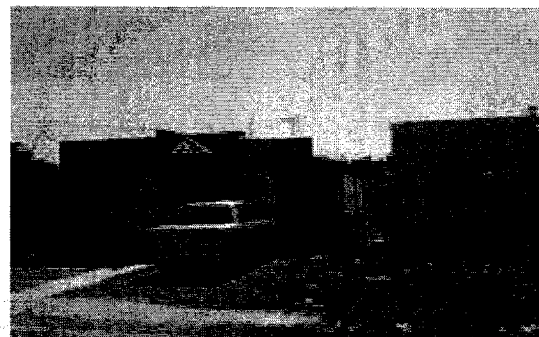
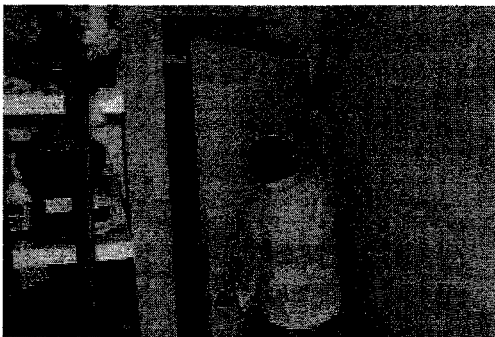
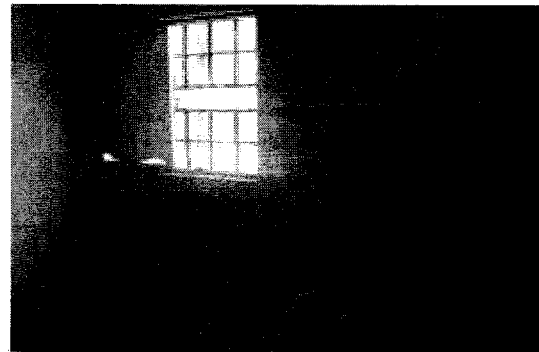
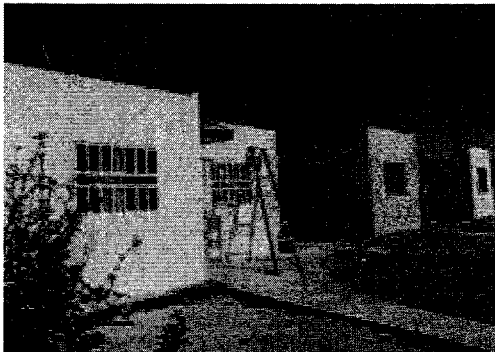
Viviendas asignadas con seguro de indemnización al día de hoy

- 1,113 viviendas asignadas.
- 549 están entregadas y terminadas
- 564 en proceso de rehabilitación



Viviendas que faltan por asignar

- No hay viviendas en espera de asignación.  
(En las 87 viviendas restantes se entregó DAP en efectivo)





<b>Evento/actividad</b>	<b>Creación del Grupo de Identificación y Atención de Riesgos (GIAR)</b>
-------------------------	--

<b>Lugar y fecha</b>
----------------------

Oficinas de Apoyo, junio de 2013
----------------------------------

<b>Participantes</b>
----------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alberto Islas Torres, Contralor Interno.</li> <li>• Ángel Domínguez Baños, Gerente Sr. de Control Financiero.</li> <li>• Claudia Carrillo Ortega, Gerente de Gestión.</li> </ul> |
|---|

<b>Reseña</b>
---------------

<p>En el marco de sus atribuciones y en línea con el proyecto del mismo título, antes descrito, en específico las relativas a la vigilancia y el control, la Contraloría Interna impulsó y consolidó, en junio de 2013, el Grupo de Identificación y Atención de Riesgos (GIAR), órgano de carácter normativo y consultivo que, integrado por funcionarios de alto nivel, permite identificar, evaluar y priorizar los riesgos institucionales, así como avalar las decisiones para el establecimiento de controles.</p>
--

<p>En 2013 el GIAR llevó a cabo cuatro sesiones de trabajo, en las que se formalizaron 20 acuerdos. De éstos seis están atendidos y 14 se encuentran en proceso de atención. Asimismo se identificaron los siguientes temas de relevancia institucional:</p>
--

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia con proveedores.</li> <li>• Contingencias o desastres naturales.</li> <li>• Incumplimiento en la provisión de servicios por parte de desarrolladores.</li> </ul> |
|---|

<b>Evento/actividad</b>	<b>Presentación de la estrategia para la depuración de la matriz de riesgos y controles</b>
-------------------------	---

<b>Lugar y fecha</b>
----------------------

Oficinas de Apoyo, agosto de 2013
-----------------------------------

<b>Participantes</b>
----------------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alberto Islas Torres, Contralor Interno.</li> <li>• José Angel Díaz Navarro, Gerente Sr. de Control Interno.</li> <li>• Gerentes de Control Interno.</li> <li>• Dueños de procesos y normativos de las áreas de Recaudación Fiscal, Administración de Cartera, Crédito, Sustentabilidad y Técnica, Jurídico, Planeación y Finanzas, Secretaría General, Comunicación y Apoyo, Canales de Servicio, Tecnologías y Administración de Personas.</li> </ul> |
|--|

**Reseña**

Fortalecer el Modelo de Control Interno establecido en los procesos.

La Contraloría Interna diseñó una estrategia que involucró de manera primordial la participación de todos los dueños de los procesos, conjuntamente con las áreas normativas de cada subdirección general para depurar las matrices de riesgos y controles, con énfasis en la documentación de los controles automáticos. En el evento se presentaron los siguientes temas:

- Subprocesos del Infonavit.
- Caso de Contraloría Interna.
- Administración de procesos de áreas sustantivas.
- Ejemplo del proceso de inversiones.
- Ejemplo de la matriz de riesgos y controles.

En los eventos institucionales se contó con el valioso soporte de la Coordinación General de Comunicación y Apoyo.

## V. Glosario

Afore	Administradora de Fondos para el Retiro. Instituciones financieras privadas que administran los recursos para el retiro a nombre de los trabajadores.
ADAI	Atención a Derechohabientes y Acreditados del Infonavit. Sistema para atender, mediante la plataforma tecnológica llamada CRM, a los derechohabientes y acreditados en los servicios de crédito, cartera y recaudación fiscal.
API	Asesoría Personalizada Infonavit. Tiene como objetivo dar información y asesoría a los derechohabientes para que tomen la decisión más adecuada en el uso de su crédito conforme a sus necesidades y, por consiguiente, incrementar su calidad de vida.
App	Aplicación informática (del inglés <i>application</i> ).
AVI	Asesor Virtual Infonavit. Canal digital orientado a la atención del público.
Bono M	Instrumentos de deuda emitidos por el Gobierno Federal, tienen un valor nominal de 100 pesos y se cotizan a precio. Los bonos M devengan intereses cada 182 días y al vencimiento del instrumento se paga el valor nominal. La tasa de interés que pagan los cupones de dichos instrumentos es fija en pesos a lo largo de la vida del bono y el rendimiento del mismo bono puede variar dependiendo si se conserva a vencimiento y se vende antes de este plazo. Actualmente existen referencias de bonos a tres, cinco, diez, 20 y 30 años, aunque se pueden emitir a cualquier plazo siempre y cuando sea en múltiplos de 182 días.
BUC	Base Única de Contactos. Concentra en una misma fuente, los datos maestros y de contacto, como direcciones, teléfonos, correos y geo-referencias, de aportantes y derechohabientes.
Cantidad básica	Rendimiento de los recursos de la Subcuenta de Vivienda determinada con base en el incremento al salario mínimo del Distrito Federal (SM) aprobado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, regularmente a principios de cada año.
Cantidad de ajuste	Rendimiento adicional de los recursos de la Subcuenta de Vivienda; se otorga en función de los remanentes de la operación del Instituto y es determinado por su H. Consejo de Administración.

CCR	Comisiones Consultivas Regionales.
Cedevis	Certificados de Vivienda Infonavit. Bonos emitidos por un fideicomiso, su fuente de pago son los flujos, de interés y principal, de un conjunto de créditos hipotecarios originados por el Infonavit y cedidos hacia dicho fideicomiso. Son vendidos al público inversionista en subasta.
Cedevis Total	Certificados bursátiles que se respaldan con hipotecas originadas por el Infonavit con el producto de crédito llamado Infonavit Total.
Cenapred	Centro Nacional de Prevención de Desastres.
Cesi	Centro de Servicio Infonavit.
Cobranza Social	Gestión de la cobranza en el Infonavit que se basa en el principio de “siempre que exista voluntad de pago, habrá una solución”.
Conapo	Consejo Nacional de Población.
Coneval	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo.
COPC	Customer Operations Performance Center (COPC, por sus siglas en inglés). Es un conjunto de prácticas de gestión y capacitación para operaciones de servicio centradas en el cliente.
Costo de fondeo	Es el rendimiento que el Instituto espera pagar en promedio por todas sus fuentes de financiamiento.
Costo operativo	Es el gasto por la administración, operación y vigilancia (GAOV) que señala la Ley del Infonavit. El tope máximo de gastos como porcentaje de los activos es 0.55%
CUB	Circular Única de Bancos. Documento emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), también conocida como <i>Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito</i> .
CUOEF	Circular Única para Organismos y Entidades de Fomento. Documento emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).
Descalce	Es el riesgo que proviene del desajuste entre los valores del activo y del pasivo del balance general.

Ecuve	Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno. Indicador que mide el cumplimiento de las viviendas a una serie de atributos propios y de su entorno, los cuales impactan directamente en la calidad de vida de sus posibles residentes. Los atributos y su importancia dentro del indicador fueron definidos con base en la opinión de derechohabientes, acreditados, expertos en materia de vivienda, académicos y funcionarios públicos.
EIDAC	Escuela Interdisciplinaria de Aprendizaje y Comunicación Grupal.
ENIGH	Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares. Su objetivo central es obtener información sobre el monto, procedencia y distribución de los ingresos de los hogares conformados por nacionales o extranjeros en el territorio nacional.
FANVIT	Fondo de Apoyo a las Necesidades de Vivienda de los Trabajadores. Conformado por una parte de los recursos líquidos del Infonavit, que no se esperan usar en el corto/mediano plazo para fines relacionados con el otorgamiento de créditos a la vivienda y los demás señalados en el Artículo 42 de la Ley del Infonavit y que serán gestionados de conformidad con la estrategia de inversión establecida en el Marco de Gestión del Fondo de Apoyo a las Necesidades de Vivienda de los Trabajadores.
GAOV	Gastos por concepto de Administración, Operación y Vigilancia.
Garantía Infonavit	Conjunto de beneficios, apoyos, soluciones y defensoría a favor de los acreditados. Este esquema es la mejor práctica internacional en el mercado de servicios y es único en su tipo dentro del mercado hipotecario mexicano.
Gestión móvil	Ayuda a controlar la gestión de los asesores de cobranza. Por medio de este recurso conocido también como Bluemessaging es posible que los asesores presenten evidencia de su visita a la vivienda, como georeferencias y fotografías, a través de uso de dispositivos móviles.
Hipoteca con servicios	Es un producto de crédito en el cual el acreditado autoriza de forma voluntaria al Infonavit, la retención del pago de servicios (predial y/o cuota de conservación) junto con el pago de la hipoteca, los cuales son utilizados en servicios públicos y/o la conservación de las áreas comunes. Este programa tiene dos vertientes: predial y cuota de conservación.

**Hipoteca Verde** Consiste en un monto adicional al crédito del Infonavit para que el derechohabiente adquiera viviendas equipadas con ecotecnologías que generan ahorros en el gasto familiar por la disminución en el consumo de energía eléctrica, agua y gas.

**Incomuv** Índice de Competitividad Municipal de Vivienda. Medición de las condiciones de sustentabilidad de la vivienda y entorno urbano.

**Índice de Capital** La relación que guarda el remanente del capital, descontando la pérdida esperada, sobre los activos brutos. La fórmula para determinar el Índice de Capital es:

$$\frac{\text{Capital Neto}}{\text{Activos Ponderados Sujetos a Riesgos Totales}}$$

**Índice de cobertura de cartera vencida** Es la cantidad de recursos reservados entre el saldo de la cartera vencida.

**Índice de morosidad** Véase Índice de Cartera Vencida.

**ICV** Índice de Cartera Vencida. Se refiere a la razón entre el número de créditos en cartera vencida y la cartera total administrada.

**ICVV** Índice de Calidad de Vida Vinculado a la Vivienda. Indicador que valúa la calidad de vida vinculada a la vivienda de una persona o familia con base en la concordancia entre las características de la vivienda y su entorno, y aquellas de la persona o familia que la habita. Las características y grados de concordancia fueron definidos con base a la opinión de derechohabientes, acreditados, académicos, expertos en materia de vivienda y funcionarios públicos.

**IGAE** Indicador Global de la Actividad Económica. Permite dar seguimiento a la evolución del sector real de la economía en el corto plazo; proporciona información para la toma de decisiones.

**INEGI** Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

**INPC** Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). Estima la evolución de los precios de los bienes y servicios que consumen las familias en México.

**Indexación** Mecanismo mediante el cual los precios fijados en un contrato se van ajustando de acuerdo a los cambios del salario mínimo.

ISA	Índice de Satisfacción del Acreditado. Calificación que otorgan los compradores de vivienda nueva a la desarrolladora que les vendió el inmueble. Se obtiene de encuestas a acreditados del Instituto que habitan en una casa nueva a los 11 meses de haber sido adquirida. Mide el nivel de satisfacción que los habitantes tienen con la vivienda, el desarrollo habitacional, la atención y el servicio que les brindaron, así como la relación entre precio pagado y valor recibido. Mientras más alto es el ISA, más satisfechos están quienes le compraron a la empresa calificada. La máxima calificación que se puede obtener es de 100 puntos.
IVP	Índice de Valor Patrimonial. Permite estimar la plusvalía de las viviendas financiadas en periodos anteriores con base en las observaciones registradas (avalúos) en el último periodo.
Marco de Gestión del FANVIT	Documento adaptado a la Misión y a las necesidades específicas del Infonavit. Contiene circunstancias, objetivos, políticas y reglas a seguir para la gestión eficiente y transparente de los recursos del FANVIT.
Mejora tu casa	Se refiere al renovado producto que atiende la necesidad de remodelación y ampliación de vivienda haciendo uso más eficiente de la Subcuenta de Vivienda.
Nivel de aforo	Es el patrimonio que respalda el pago de los Cedevís en favor de los inversionistas. En cada fecha de pago, dicho patrimonio aumenta debido a la disminución del saldo pendiente de pago del bono.
Nivel de aforo objetivo	El diseño de los Cedevís emitidos a partir de 2011 considera un incremento en el nivel de aforo hasta un nivel óptimo para garantizar el instrumento durante toda su vida.
PAE	Procedimiento Administrativo de Ejecución. Mecanismo legal mediante el cual el Infonavit, en colaboración con municipios, puede recuperar de manera ágil y económica las viviendas cuando están abandonadas o vandalizadas.
PEA	Población Económicamente Activa. Son las personas de 12 o más años que llevaron a cabo algún tipo de actividad económica (población ocupada) o bien buscaron incorporarse a algún empleo (población desocupada).
Procesar	Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR
Proveedores y prestadores de	Apoyan con sus conocimientos y experiencia al Instituto para potenciar su capacidad operativa, sin aumentar su plantilla y

servicios Infonavit	del	gasto fijo. Las tareas que cumplen aseguran que los beneficios del Instituto lleguen de forma oportuna a sus derechohabientes y acreditados, en apego a la normatividad que rige sus funciones. Entre ellos están asesores certificados, despachos de cobranza, notarios, unidades de valuación y verificadores de obras.
Puntos (pb)	base	Es la centésima parte (1/100) de un punto porcentual, es decir, 1 pb = 0.01%
REA		Régimen Especial de Amortización. Cobranza que no se lleva a cabo vía nómina.
Reserva de rendimiento adicional	de	Componente de la cantidad de ajuste reservada para contingencias que puedan afectar el patrimonio del Instituto.
Riesgo crediticio		Pérdida potencial producto del incumplimiento de los acreditados de sus compromisos de pago.
Riesgo extensión	de	Posibilidad de que un crédito con prorrogas o reestructuras, una vez finalizado el plazo estipulado en el contrato de 360 pagos efectivos, cancele sus saldos antes de ser completamente amortizado, según lo marca la Ley del Infonavit.
Riesgo prepago	de	Riesgo generado por la posibilidad de que algunos créditos se liquiden de forma anticipada, disminuyendo los ingresos del Infonavit por intereses.
Riesgo operativo		Riesgo al que está expuesto el Infonavit por pérdidas que pueden ocurrir por cuatro factores: personas, procesos, sistemas y factores externos.
RMBS		Valores respaldados por hipotecas residenciales. Las siglas corresponden al inglés <i>Residential Mortgage Backed Securities</i> .
ROA		Régimen Ordinario de Amortización. Cobranza que se lleva a cabo vía nómina.
RUV		Registro Único de Vivienda. Plataforma central para dar seguimiento a la oferta de vivienda a nivel nacional. Es la base para la simplificación administrativa y planeación urbana.
Saber decidir	para	Esquema educativo que da elementos para una mejor comprensión de los conceptos asociados al crédito, con el propósito de educar al acreditado y evitar malas decisiones en el uso de su crédito y elección de vivienda. El esfuerzo se lleva a cabo por medio de un taller que se imparte como requisito



obligatorio a todo acreditado y también por medio de una sección del portal [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)

SAR	Sistema de Ahorro para el Retiro. Está basado en cuentas individuales en las que contribuyen el trabajador, el patrón y el Gobierno Federal. Cada trabajador se hace acreedor a una pensión al final de su vida laboral en función del monto acumulado en su cuenta individual.
SCV	Subcuenta de Vivienda. Cuenta personal de cada derechohabiente del Infonavit en la que se depositan las aportaciones patronales correspondientes e intereses generados.
Seguro de vida e incapacidad	Es el costo anual como porcentaje de los activos totales, por el uso del seguro de vida e incapacidad que otorga el Infonavit a sus acreditados.
Sedatu	Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.
Semarnat	Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales.
SIA	Sistema Integral de Asesorías
Siefore	Sociedad de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro. Fondos de inversión donde las Afore invierten los recursos de los trabajadores para generar rendimientos.
SiSeVive	Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde. Busca incentivar a desarrolladores para que construyan mejores viviendas en términos de eficiencia energética y medio ambiental e incidir en la calidad de vida del derechohabiente.
SM	Salario Mínimo. Es la remuneración mínima establecida legalmente, para cada periodo laboral (hora, día o mes), que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores.
SSV	Saldo de la Subcuenta de Vivienda. Ahorro en monetario de los derechohabientes acumulado en su Subcuenta de Vivienda.
Subsidios de tasas de interés	Con el propósito de que los derechohabientes con bajos ingresos puedan acceder a una vivienda, el Infonavit otorga subsidio al momento de la originación del crédito, a través de la tasa de interés. Consiste en cobrar tasas inferiores a la tasa costo del Instituto.
Subsidio cruzado	Estrategia por la que la tasa de interés que pagan los acreditados de mayor nivel salarial es comparable a una tasa de

	mercado, mientras que los acreditados de bajos ingresos obtienen una tasa subsidiada.
TACC	Tasa Anual de Crecimiento Constante. Se refiere a la tasa de crecimiento entre los valores de inicio y fin de una serie dada, expresada como promedio geométrico anual.
Tasa costo	Es la tasa que cubre los costos marginales de financiamiento, operación y pérdida esperada, así como la remuneración al capital que soporta la pérdida no esperada del portafolio hipotecario.
Tasa de reemplazo	Es el cociente entre la pensión mensual que puede esperar un trabajador y su último sueldo al momento de la jubilación. La tasa de reemplazo del Infonavit representa un complemento a la pensión del trabajador, sin tomar en cuenta el ahorro para el retiro administrado por las Afores.
TGE	Tablero de Gestión Estratégica. Metodología de ejecución de la estrategia usada en el Infonavit. Se basa en los conceptos de la metodología denominada con la voz inglesa <i>Balanced Scorecard</i> .
TIR	Tasa Interna de Rendimiento. Tasa que equipara el valor de los pagos esperados con el saldo insoluto del crédito.
TRV	Tasa de Rendimiento al Vencimiento. Tasa que equipara el valor de los pagos esperados con el saldo insoluto del crédito.
UDIS	Unidades de Inversión.
USS	Unidad de Solución Social. Área del Infonavit especializada en la recuperación de viviendas abandonadas. Resuelve los activos improductivos a través de estrategias y esquemas de recuperación que maximizan el valor de los activos, pero consideran en todo momento la vocación social del Instituto.
VaR	Valor en Riesgo (abreviado VaR a partir de su expresión en inglés, <i>Value at Risk</i> ). Resume la pérdida máxima esperada (o peor pérdida) a lo largo de un horizonte de tiempo objetivo dado un nivel de probabilidad asumido.
Vida Integral Infonavit	Las viviendas sustentables certificadas con el sello Vida Integral Infonavit cuentan con los siguientes atributos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Están cerca de transporte público, escuelas y hospitales, clínicas de salud, tiendas y mercados.</li> <li>• Tienen acceso a servicios públicos, como recolección de basura, alumbrado público, drenaje, abasto de agua.</li> </ul>

- Cuentan con un tamaño adecuado y tienen posibilidades de ampliarse a futuro.
- Los materiales con los que están construidas son de buena calidad y hacen que la vivienda esté en buen estado.
- Están cerca de centros de trabajo.
- Cuentan con servicios básicos como agua, luz, gas y drenaje.
- En sus alrededores puedes encontrar acceso a transporte público.
- Cuentan con espacios públicos de esparcimiento, por ejemplo, parques, jardines y canchas deportivas.
- Quienes viven ahí se organizan en comunidades de vecinos, como comités de administración, vigilancia y mantenimiento.

VIVE Venta e Intermediación de Vivienda Económica. Programa del Infonavit, cuyo objetivo es la recuperación de viviendas abandonadas para que vuelvan a entrar dentro del ciclo de compra y venta.

VSM Veces Salario Mínimo. Múltiplo usado en diversos cálculos de actividades hipotecarias del Infonavit.

Wiki Espacios web donde cualquier usuario puede crear, editar, borrar o modificar contenidos, en forma interactiva, sencilla, rápida, eficiente y fácil de aprender. Se basan en principios y modelos de colaboración y cooperación intelectual, tecnológica, científica, cultural y social para lograr cubrir grandes cantidades y variedades de temas, y acelerar los ciclos de creación y difusión del conocimiento. En síntesis, son sistemas autoregulados con mecanismos para garantizar la calidad, neutralidad, seriedad, respaldo académico o científico de contenidos web.

## VI. Índice de ilustraciones, tablas y gráficas

### Índice de ilustraciones

Número de ilustración	Nombre	Número de página
1.	Ejes de la nueva estrategia del Infonavit	8
2.	Nuevo Tablero de Gestión Estratégica (TGE)	9
3.	Ejemplos de productos crediticios	59
4.	Lanzamiento del piloto Arrendavit	61
5.	Acciones de apoyo en Guerrero y Sinaloa durante la contingencia	62
6.	Piloto de asignación a despachos por micro zonas	64
7.	Estrategia multicanal	64
8.	Métricas e incentivos en la asignación a despachos	65
9.	Reportes de cobranza	65
10.	Diagnóstico y soluciones para la Unidad de Solución Social (USS)	66
11.	Fases para consolidar la Unidad de Solución Social (USS)	67
12.	Flujo del proceso para la venta de bienes recuperados	68
13.	Estructura para ejecutar proceso de venta de bienes recuperados	68
14.	Diferencias entre esquema actual y esquema propuesto de solución de pago	71
15.	Foro Soluciones sustentables para los trabajadores de la economía informal	73
16.	Reunión de trabajo con el Gobierno de Tamaulipas	74
17.	Reunión en San Luis Potosí	75
18.	Firma del convenio de colaboración en materia de mediación	76
19.	Modelo de atención y pago de la Subcuenta de Vivienda	79
20.	Sección para empresas aportantes en el portal del Infonavit	83
21.	El director general del Infonavit da a conocer el programa Cumplamos juntos	85
22.	Eventos relativos al programa Empresas de diez	86
23.	Firma del convenio Infonacot - Infonavit	87
24.	Firma del convenio IMSS- Infonavit	87

25.	Aspecto social de Mis Vecinos y Mi Comunidad, programa de rehabilitación de barrios	91
26.	Herramientas de medición Sisevive-Ecocasa	94
27.	Propuestas de intervención física	98
28.	Capacitación en materia de desarrollo comunitario	99
29.	El Infonavit y el ayuntamiento de Campeche firman convenio Hipoteca con predial	101
30.	El Infonavit y el Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga firman convenio Hipoteca con predial	101
31.	El Infonavit y el ayuntamiento de La Paz firman convenio Hipoteca con predial	102
32.	Ejemplos de municipios donde se ha firmado el convenio Hipoteca con predial	102
33.	Desarrollos en el programa Hipoteca con Servicios en Quintana Roo (Villas del Mar, Villa de Otoch Paraíso, Villas del Sol Playa del Carmen, Ciudad Natua y La Joya Residencial)	103
34.	Alcances de diferentes procesos de verificación	106
35.	Esquema conceptual de la verificación	107
36.	Escenas del 5° Foro Internacional de Vivienda Sustentable: Vivienda Social Intraurbana (FIVS)	109
37.	1er Encuentro de la Red Latino América y el Caribe (Red LAC) de Vivienda Sustentable	111
38.	Ganadores del Premio Iberoamericano de Tesis de Investigación sobre Vivienda Sustentable	113
39.	Hogar Santa Lucía 2, desarrollo ganador del Premio Vida Integral Infonavit 2013	114
40.	Espacio Infonavit	116
41.	Primer concurso FIVS 2013	117
42.	Premio Ciudades Sustentables 2013	120
43.	Guía para el Análisis de Redensificación Intraurbana	121
44.	Ejemplos del programa Pintemos México	123
45.	Taller Ciudades conectadas	130
46.	Programa piloto de fomento a la lectura	131
47.	Marco de referencia para la gestión de riesgos del balance	136
48.	Modelo para medir y controlar el riesgo de descalce	137
49.	El Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, con los participantes en la primera reunión del convenio con la OCDE	143
50.	El Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, con participantes en la 5° Mesa Redonda de Alcaldes y Ministros de la OCDE	143

	en Marsella, Francia	
51.	El Director General del Infonavit, Alejandro Murat Hinojosa, durante su intervención en la Reunión del Comité de Política de Desarrollo Territorial a nivel Ministerial, convocada por la OCDE y celebrada en Marsella, Francia	144
52.	Inventario de servicios institucionales.	151
53.	Esquema de servicio en canales físicos	152
54.	Medición de la calidad en 12 servicios	154
55.	Portafolio de servicios en canales	155
56.	Servicio en números	155
57.	Asesor Virtual Infonavit (AVI)	156
58.	Modelo de atención en los Cesi	156
59.	Aplicación del Infonavit (App) para dispositivos móviles	156
60.	Mi Cuenta Infonavit	157
61.	Evaluación del desempeño	159
62.	Herramientas para equidad de género	160
63.	Portal en intranet del Centro de Formación Infonavit	161
64.	Certificados y distintivos renovados: Norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres NMX, Distintivo empresa incluyente Gilberto Rincón Gallardo y Segundo lugar de las mejores empresas para trabajar en México en el rubro de equidad de género	163
65.	Ejemplos de la dinámica Fábrica de bicicletas	165
66.	Firma del convenio de colaboración Conacyt – Infonavit	167
67.	Apoyo a acreditados afectados en Guerrero y Sinaloa por los huracanes Manuel e Ingrid	168
68.	Actividades adicionales de la Subdirección General de Delegaciones: Plan Red, giras del director general y colecta nacional de la Cruz Roja	169
69.	Nuevo Sistema Integral de Control de Juicios	171
70.	Procesos en donde fue implementada la verificación dirigida	173
71.	Presentación del nuevo Sistema Integral de Control de Juicios	176
72.	Programa de actualización para miembros de los Órganos Colegiados en el IPADE	177
73.	Sesiones de capacitación a integrantes de Comisiones Consultivas Regionales	178
74.	Ejemplo de proceso con riesgos y controles	182
75.	Atención y solución de denuncias	185

76.	Apoyo a damnificados en Guerrero	189
77.	Apoyo a damnificados en Sinaloa	190

**Índice de tablas**

<b>Número de tabla</b>	<b>Nombre de la tabla</b>	<b>Número de página</b>
1.	Grupos de pensionados	16
2.	Flujo de efectivo	50
3.	Estado de resultados	51
4.	Margen financiero	52
5.	Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV)	52
6.	Balance general	53
7.	Sistema de Ahorro para el Retiro (desglose)	54
8.	Beneficio en base al régimen de cobranza	71
9.	Características de los grupos de productos de cobranza	72
10.	Casos atendidos en la devolución del saldo de la SSV	80
11.	Mejorando la Unidad en el Distrito Federal	96
12.	Bases para criterios mínimos de vivienda	105
13.	Modelo de equidad de género	162
14.	Procesos en donde fue implementada la verificación interna	173
15.	Matrices de riesgo y controles para procesos	181
16.	Plan de verificaciones	186



**Índice de gráficas**

<b>Número de gráfica</b>	<b>Nombre de la gráfica</b>	<b>Número de página</b>
1.	Créditos originados por cajón salarial y tipo de financiamiento	12
2.	Resultados de caídas y salidas de vencido	14
3.	Emisiones de Cedevis	22
4.	Ventas Unidad de Solución Social 2013	69
5.	Casos pagados en la devolución del SSV, acumulado desde 2011	81
6.	Modelo de servicio a empresas aportantes	84
7.	Calificaciones del Infonavit en la encuesta Mejor Lugar para Trabajar (GPTW)	165
8.	Atención a quejas de la CNDH	179

**Estados financieros dictaminados**

**Instituto del Fondo Nacional de la  
Vivienda para los Trabajadores**

Estados financieros por los años que  
terminaron el 31 de diciembre de 2013 y  
2012 y Dictamen de los auditores  
independientes del 28 de febrero de  
2014

**Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores****Dictamen de los auditores independientes y estados financieros al 31 de diciembre de 2013 y 2012**

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Dictamen de los auditores independientes	1
Balances generales	3
Estados de resultados	4
Estados de variaciones en el patrimonio	5
Estados de cambios en la situación financiera	6
Notas a los estados financieros	7



Deloitte Consulting Group, S.C.  
Paseo de la Reforma 489  
Piso 6  
Colonia Cuauhtémoc  
06500 México, D.F.  
México

Tel: +52 (55) 5080 6000  
Fax: +52 (55) 5080 6001  
[www.deloitte.com/mx](http://www.deloitte.com/mx)

## **Dictamen de los auditores independientes al H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (el "INFONAVIT"), los cuales comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y los estados de resultados, de variaciones en el patrimonio y de cambios en la situación financiera, correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como un resumen de las principales políticas contables significativas y otra información explicativa.

### *Responsabilidad de la Administración del INFONAVIT en relación con los estados financieros*

La Administración del INFONAVIT es responsable de la preparación de los estados financieros adjuntos de conformidad con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (la "Comisión") a través de las "Disposiciones de carácter general aplicables al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores" (las "Disposiciones") publicadas en el Diario Oficial de la Federación ("DOF") el 11 de mayo de 2007, y del control interno que la Administración del INFONAVIT considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores importantes, debido a fraude o error.

### *Responsabilidad de los auditores independientes*

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos con base en nuestras auditorías. Hemos llevado a cabo nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con los requerimientos de ética, así como que planeemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores importantes y de que están preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios contables establecidos por la Comisión a través de las Disposiciones.

Una auditoría consiste en la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la evaluación de los riesgos de error importante en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dicha evaluación de riesgo, el auditor considera el control interno relevante para la preparación de los estados financieros por parte del INFONAVIT, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del INFONAVIT. Una auditoría también incluye la evaluación de lo adecuado de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Administración del INFONAVIT, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros.

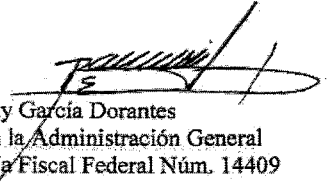
Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido en nuestras auditorías proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

## Deloitte

### *Opinión*

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores al 31 de diciembre de 2013 y 2012, así como sus resultados financieros y de cambios en la situación financiera correspondientes a los años que terminaron en dichas fechas, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México a través de las Disposiciones publicadas en el DOF el 11 de mayo de 2007.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.  
Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited



C.P.C. Rony García Dorantes  
Registro en la Administración General  
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 14409

28 de febrero de 2014

## Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

## Balances generales

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012  
(En miles de pesos)

Activo	2013	2012	2013	2012
Disponibilidades (Nota 4)	\$ 280,300	\$ 88,495	\$ 9,826,807	\$ 9,980,089
Inversiones en valores:			696,687,842	637,938,778
Títulos recibidos en reporto (Nota 5)	36,714,685	9,481,342	706,514,649	647,948,867
Cartera de crédito a la vivienda vigente:				496,666
Cartera hipotecaria vigente (Nota 6)	814,897,129	773,961,775	190,773	190,773
Crédito en prórroga (Nota 6)	43,739,444	33,472,132	8,384,022	8,384,022
Total cartera de crédito a la vivienda vigente	858,636,573	807,433,907	407,552	407,552
Cartera de crédito a la vivienda vencida (Nota 6)	59,154,090	50,665,053	22,789,471	22,264,765
Total cartera de crédito	917,790,663	858,098,960	9,691,373	8,569,327
Menos:				11,694,357
Estimación preventiva para riesgos crediticios (Nota 6)	165,168,700	150,808,451	12,469,043	12,469,043
Total cartera de crédito, (neto)	752,621,963	707,290,509	760,446,883	698,604,556
Cuentas fiscales por cobrar, (neto) (Nota 7)	40,057,444	38,007,987	56,509,557	56,509,557
Otras cuentas por cobrar, (neto)	1,448,931	1,039,268	10,875,380	10,875,380
Reserva territorial, (neto)	11,214	11,214	29,055,800	14,736,105
Bienes adjudicados, (neto) (Nota 8)	6,994,795	5,898,676	17,452,183	14,319,695
Inmuebles, mobiliario y equipo, (neto) (Nota 9)	471,797	451,839	57,363,363	39,931,180
Derechos fiduciarios, (neto) (Nota 10)	33,780,145	31,124,739	113,872,920	96,440,737
Otros activos, (neto)	1,938,529	1,651,224		
Total activo	\$ 874,319,803	\$ 795,045,293	\$ 874,319,803	\$ 795,045,293
<b>Cuentas de orden (Nota 22)</b>				
Créditos comprometidos			\$ 1,244,930	\$ 579,899
Intereses de cartera vencida			3,836,796	3,494,737
Cartera de créditos certificados de vivienda			114,988,169	107,592,508
Créditos totalmente reservados (efecto neto)			93,032,059	80,873,331
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			56,425,403	49,770,833
Cartera administrada INFONAVIT Mas Crédito			5,977,625	461,209
Cartera administrada Mejora tu Casa			5,925,429	3,216,865
Derechos fiduciarios de cartera			1,354,608	1,332,248
Aportaciones pendientes de traspasar al Sistema de Ahorro para el Retiro			40,569,691	37,503,355
Total			\$ 335,463,815	\$ 296,934,090

El monto nominal del patrimonio contribuido al 31 de diciembre de 2013 y 2012, asciende a \$20,086,436.  
Las notas adjuntas son parte de los estados financieros.

## Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

### Estados de resultados

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013 y 2012

(En miles de pesos)

	2013	2012
Ingresos por intereses (Nota 6)	\$ 95,793,569	\$ 90,406,958
Gastos por intereses (Nota 18)	<u>(39,748,212)</u>	<u>(35,836,574)</u>
Margen financiero	56,045,357	54,570,384
Estimación preventiva para riesgos crediticios (Nota 6)	<u>(43,980,864)</u>	<u>(49,317,634)</u>
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	12,064,493	5,252,750
Comisiones y tarifas cobradas (Nota 19)	3,758,365	2,951,288
Comisiones y tarifas pagadas y otros gastos de la operación	<u>(173,422)</u>	<u>(182,527)</u>
Ingresos totales de la operación	15,649,436	8,021,511
Gastos de administración, operación y vigilancia	<u>(7,940,370)</u>	<u>(7,401,391)</u>
Resultado de la operación	7,709,066	620,120
Otros productos (Nota 20)	16,291,380	18,959,743
Otros gastos (Nota 21)	<u>(6,568,263)</u>	<u>(5,260,168)</u>
Resultado neto	<u>\$ 17,432,183</u>	<u>\$ 14,319,695</u>

Las notas adjuntas son parte de los estados financieros.



**Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores**

**Estados de variaciones en el patrimonio**

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013 y 2012  
(En miles de pesos)

	Patrimonio contribuido		Reservas de patrimonio	Patrimonio ganado		Total patrimonio
	Nominal	Actualización		Total	Resultado de ejercicios anteriores	
Saldo al 31 de diciembre de 2011	\$ 20,086,436	\$ 36,423,121	\$ 10,875,380	\$ 2,554,715	\$ 12,181,390	\$ 82,121,042
Movimientos inherentes a las decisiones de la Asamblea General:						
Traspaso del resultado neto al resultado de ejercicios anteriores				12,181,390	(12,181,390)	
Total	20,086,436	36,423,121	10,875,380	14,736,105		82,121,042
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral						
Resultado neto					14,319,695	14,319,695
Saldo al 31 de diciembre de 2012	20,086,436	36,423,121	10,875,380	14,736,105	14,319,695	96,440,737
Movimientos inherentes a las decisiones de la Asamblea General:						
Traspaso del resultado neto al resultado de ejercicios anteriores				14,319,695	(14,319,695)	
Total						
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral						
Resultado neto					17,432,183	17,432,183
Saldo al 31 de diciembre de 2013	\$ 20,086,436	\$ 36,423,121	\$ 10,875,380	\$ 29,055,800	\$ 17,432,183	\$ 113,872,920

Las notas adjuntas son parte de los estados financieros.

## Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

### Estados de cambios en la situación financiera

Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013 y 2012

(En miles de pesos)

	2013	2012
Actividades de operación:		
Resultado neto	\$ 17,432,183	\$ 14,319,695
Partidas aplicadas a resultados que no requirieron (generaron) la utilización de efectivo:		
Estimación preventiva para riesgos crediticios	43,980,864	49,317,634
Estimación preventiva para cuentas fiscales	1,685,619	1,072,657
Estimación por baja de valor de bienes adjudicados	280,115	1,081,760
Estimación por baja de valor de derechos fiduciarios	(224,136)	(10,949)
Estimación por baja de valor de la reserva territorial	-	(10,301)
Estimación preventiva para deudores diversos	742,565	(76,397)
Cantidad básica y de ajuste aplicada a las subcuentas de vivienda	39,690,046	35,685,274
Indexación de cartera de créditos	(33,534,612)	(32,899,038)
Depreciaciones y amortizaciones	449,326	410,183
Costo laboral	741,054	580,158
	<u>71,243,024</u>	<u>69,470,676</u>
Aumento o disminución de partidas relacionadas con la operación:		
Cartera de crédito, neto	(55,777,706)	(69,288,343)
Cuenta fiscal por cobrar	(3,735,076)	(1,084,964)
Otras cuentas por cobrar	(1,152,229)	928,297
Reserva territorial	-	11,004
Bienes adjudicados	(1,376,234)	(4,282,724)
Derechos fiduciarios	(2,431,270)	(3,638,053)
Aportaciones a favor de los trabajadores, neto	18,875,736	16,031,196
Cuentas por pagar a desarrolladores	(305,893)	(2,680,728)
Cuentas por pagar	1,130,716	(1,694,708)
Acreedores diversos	54,269	(90,653)
Convenios y aportaciones por aplicar	524,706	(2,479,385)
Provisiones para obligaciones diversas	357,007	(100,445)
Créditos diferidos y cobros anticipados	774,686	1,684,266
Recursos generados por actividades de operación	<u>28,181,736</u>	<u>2,785,436</u>
Actividades de inversión:		
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo y otros activos	<u>(756,588)</u>	<u>(655,226)</u>
Aumento de disponibilidades e inversiones en valores	27,425,148	2,130,210
Disponibilidades e inversiones en valores al principio del año	<u>9,569,837</u>	<u>7,439,627</u>
Disponibilidades e inversiones en valores al final del año	<u>\$ 36,994,985</u>	<u>\$ 9,569,837</u>

Las notas adjuntas son parte de los estados financieros.

## Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

### Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012

(En miles de pesos)

#### 1. Actividades y entorno regulatorio

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su Artículo 123 la obligación por parte de los patrones, de proporcionar habitaciones cómodas e higiénicas a los trabajadores, esta obligación se cumple mediante las aportaciones que realizan los patrones al Fondo Nacional de la Vivienda para constituir depósitos a favor de sus trabajadores y al establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a los mismos, crédito accesible y suficiente para que adquieran en propiedad tales habitaciones; para atender este mandato, la Ley Federal del Trabajo da origen al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores ("INFONAVIT") como un organismo para administrar dicho fondo.

El INFONAVIT es un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, constituido por decreto presidencial el 24 de abril de 1972. El INFONAVIT, de conformidad con el Artículo 3 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (la Ley del INFONAVIT), tiene por objeto:

- I. Administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda el cual está constituido con las aportaciones recibidas de los patrones, equivalentes al 5% sobre el salario integrado mensual de los trabajadores a su servicio, limitado a una base de 25 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.
- II. Establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito accesible y suficiente para:
  - a) La adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas,
  - b) La construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus habitaciones; y
  - c) El pago de pasivos contraídos por los conceptos anteriores bajo ciertas condiciones.
- III. Coordinar y financiar programas de construcción de habitaciones destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores.

La Ley del INFONAVIT se ha reformado y ha tenido modificaciones desde su creación, siendo las más importantes las siguientes:

- 24 de febrero de 1992 - Con el fin de establecer nuevos procedimientos administrativos y financieros para que opere como Institución hipotecaria dedicada al financiamiento de vivienda para sus derechohabientes;
- 1 de julio de 1997 - Con el propósito de adecuar su orden normativo con la nueva Ley del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) y brindar mayor protección al patrimonio de los trabajadores derechohabientes;
- 1 de junio de 2005, se incluyen disposiciones orientadas a:
  - La implementación y perfeccionamiento de mecanismos e instrumentos internos y externos de fiscalización, a través del establecimiento de un Comité de Auditoría.
  - La institucionalización de un Comité de Auditoría.

- La rendición de cuentas e informes y la reglamentación en la designación del auditor externo.
- El fortalecimiento de las facultades de la H. Asamblea General en relación a la decisión de políticas de crédito y a la ratificación de integrantes de los Órganos Internos del INFONAVIT.
- La obligación del INFONAVIT a la aplicación de la normatividad emitida por la Comisión en materia de registro contable de sus operaciones y creación de estimaciones sobre sus activos.
- Obligaciones y responsabilidades, mayor difusión en el rendimiento de cuentas, publicando en el Diario Oficial de la Federación (“DOF”) el balance general anual y fortaleciendo y reorientando la Comisión de Inconformidades.

Con fecha 12 de enero de 2012, se reformaron los artículos 43,44 y 47 de la Ley del INFONAVIT y el Octavo transitorio del “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley del INFONAVIT, publicado en el DOF el 6 de enero de 1997”, tal como se indica a continuación:

1. *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 del decreto, 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 a tasa nominal - Los trabajadores podrán solicitar su crédito en pesos a tasa nominal o en veces salarios mínimos. Se garantiza que las condiciones financieras que se establezcan para los créditos a tasa nominal no sean más altas que las actuales.*
3. *Los trabajadores podrán solicitar un segundo crédito - Los derechohabientes que hubieran ejercido un crédito INFONAVIT bajo cualquiera de sus modalidades y lo hubieran liquidado, podrán acceder a un nuevo financiamiento por parte del INFONAVIT en coparticipación con entidades financieras.*
4. *Dotar al INFONAVIT de un régimen de inversión que garantice en todo momento que el Instituto cuente con los recursos requeridos para atender las necesidades de vivienda de los trabajadores.*

#### *Proyecto de Disposiciones de Carácter General aplicables al INFONAVIT*

Con fecha 31 de marzo de 2011 fue recibida en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (“COFEMER”), el proyecto de Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos y Entidades de Fomento (“CUOEF”) elaborada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cual en opinión de la Administración se espera sea publicada durante el 2014.

La Administración del INFONAVIT y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la “Comisión”) se encuentran trabajando en el desarrollo de un modelo logístico de incumplimiento para determinar la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios (Riesgo Crédito), en la que se incluirá los diferentes escenarios en los que incurre un acreditado; prórroga, pérdida de empleo y reestructura, la cual se espera formará parte de las nuevas disposiciones, el posible impacto se encuentra en proceso de valuación.

El citado proyecto de disposiciones está conformado por disposiciones generales, disposiciones prudenciales (originación y administración de crédito, reservas preventivas adicionales, integración de expedientes, diversificación y administración integral de riesgos, calificación de cartera crediticia, controles internos), requerimientos totales por pérdidas inesperadas, de la información financiera y su revelación, reportes regulatorios y otras disposiciones (artículos transitorios y listado de anexos).

## 2. Bases de presentación

Los estados financieros adjuntos están preparados, con fundamento en la Ley del INFONAVIT y de acuerdo con los criterios de contabilidad que le son aplicables, establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la "Comisión"), quien tiene a su cargo la inspección y vigilancia del INFONAVIT, así como la revisión de su información financiera. Estos criterios contables se consideran un marco de información financiera general.

**Utilidad integral** - Es la modificación del patrimonio durante el ejercicio por conceptos que no son distribuciones y movimientos del patrimonio contribuido; se integra por el resultado neto más otras partidas que representan una ganancia o pérdida del mismo período, las cuales se presentan directamente en el patrimonio sin afectar el estado de resultados. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el resultado integral está representado por el resultado neto.

## 3. Principales políticas contables

Las políticas contables del INFONAVIT, están de acuerdo con los criterios de contabilidad establecidos por la Comisión, en las Disposiciones de Carácter General Aplicables al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores (las "Disposiciones"), las cuales requieren que la Administración efectúe ciertas estimaciones y utilice ciertos supuestos para determinar la valuación de algunas de las partidas incluidas en los estados financieros y efectuar las revelaciones que se requieran en los mismos. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias actuales.

De acuerdo con el criterio contable A-1 de la Comisión, la contabilidad del INFONAVIT se ajustará a las Normas de Información Financiera mexicanas ("NIF"), definidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. ("CINIF"), excepto cuando a juicio de la Comisión sea necesario aplicar una normatividad o un criterio contable específico.

A continuación se describen las políticas más importantes que sigue el INFONAVIT:

Los principales criterios contables que sigue el INFONAVIT se resumen a continuación:

- a. **Reclasificaciones** - Los estados financieros por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012 han sido reclasificados en ciertos rubros para conformar su presentación con la utilizada en 2013.
- b. **Reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera** - A partir del 1 de enero de 2008, el Instituto al operar en un entorno no inflacionario, suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación en los estados financieros; sin embargo, los activos y pasivos no monetarios y el patrimonio incluyen los efectos de reexpresión reconocidos hasta el 31 de diciembre de 2007, debido a que estos efectos sólo se deben considerar bajo un entorno económico inflacionario.

De acuerdo con lo establecido en la NIF B-10, Efectos de la inflación, un entorno económico no inflacionario es cuando la inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores es menor que el 26 % y, además, de acuerdo con los pronósticos económicos de organismos oficiales, se identifica una tendencia en ese mismo sentido: inflación baja. El porcentaje de inflación acumulada de los últimos tres ejercicios anteriores, al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es 11.36% y 11.79%, respectivamente. El porcentaje de inflación por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013, 2012 y 2011, es 3.97%, 3.57% y 3.82%, respectivamente; por lo tanto, el entorno económico califica como no inflacionario en ambos ejercicios.

- c. **Disponibilidades** - Este rubro se compone de efectivo y saldos bancarios a la vista en moneda nacional.
- d. **Inversiones en valores** - De acuerdo con lo que establecía el Artículo 43 de la Ley del INFONAVIT, los recursos disponibles de la captación de aportaciones y amortizaciones de crédito, en tanto no se destinen a los fines señalados en el Artículo 42 de la citada Ley, se invierten en valores a cargo del Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos (Gobierno Federal) e instrumentos de la Banca Mexicana de Desarrollo, mientras se implementa el “Régimen de inversión y políticas y procedimientos de administración de activos y pasivos” autorizado por el H. Consejo de Administración con base en los previstos para la inversión de los recursos del Sistema de Ahorro para el Retiro, garantizando en todo momento que el Instituto cuente con los recursos requeridos para atender las necesidades de vivienda de los trabajadores.

Consecuentemente, el rubro de inversiones en valores comprende valores gubernamentales y otros valores de renta fija emitidos por la Banca Mexicana de Desarrollo, que se clasifican como títulos recibidos en reporto. Dichas inversiones se adquieren con la finalidad de invertir los excedentes de liquidez, en las que el INFONAVIT actúa solamente como reportadora.

Los títulos recibidos en reporto, se registran dentro de las inversiones en valores, la entrada de los títulos objeto de la operación se registra a su costo de adquisición, así como la salida del efectivo correspondiente.

El reconocimiento del premio se efectúa con base en el valor presente del precio al vencimiento de la operación, afectando la valuación de los títulos objeto de la misma, así como los resultados del ejercicio. El valor presente del precio al vencimiento, se obtiene descontando dicho precio a la tasa de rendimiento obtenida considerando el valor razonable que corresponde a títulos de la misma especie de aquellos objeto del reporto, cuyo término sea equivalente al plazo restante de la misma operación.

Los intereses devengados se registran directamente en los resultados del ejercicio.

- e. **Cartera de crédito a la vivienda**

**Cartera vigente** - Representa el saldo insoluto de los créditos otorgados e incluye los intereses devengados no cobrados sobre los créditos que se encuentran al corriente en sus pagos o con atraso menor a 90 días respecto de su último pago.

Al momento del otorgamiento del crédito, el saldo de la subcuenta de vivienda de la cuenta individual se le entrega al trabajador, conjuntamente con el monto del crédito autorizado para la adquisición de la vivienda de su elección, y hasta el mes de mayo de 2013 se otorgaron créditos con Anualidades Garantizadas, los cuales retenían una proporción que sería aplicada en 5 anualidades, esto último con el fin de atender la autorización RCA-4170-04/13 del H. Consejo de Administración. Las aportaciones patronales del 5% posteriores al otorgamiento del crédito, junto con los pagos del crédito por parte del acreditado, forman parte de la amortización de dichos créditos.

El Régimen Ordinario de Amortización (ROA), comprende aquellos acreditados que tienen una relación laboral y cuya amortización del crédito es descontada del salario del trabajador por su patrón. En el Régimen Extraordinario de Amortización (REA) se encuentran los acreditados, que habiendo perdido su relación laboral, cubren directamente y de forma mensual el pago de sus amortizaciones.

De conformidad con las políticas del INFONAVIT y de acuerdo a la variabilidad de los mecanismos de cobranza, se considera un límite de tolerancia de pago, esto es, que si el pago recibido rebasa el 5% del pago originalmente pactado tratándose de ROA, o del 95% tratándose de REA no se registran dichos pagos como vencidos u omisos sino que se considerará que fueron cubiertos, sin embargo, los pagos hechos bajo la política de tolerancia de pagos no se consideran pagos efectivos para efectos de cálculo de reserva de extensión al no haber sido cubiertos al 100%.

*Cartera en prórroga* - La cartera en prórroga representa el saldo de los créditos vigentes de trabajadores que perdieron su relación laboral y que les fue otorgada una prórroga en sus pagos atendiendo a lo que establece el artículo 41 de la Ley del INFONAVIT, que menciona que las prórrogas no podrán exceder de 12 meses cada una, ni exceder de 24 meses en su conjunto. La prórroga se otorga de forma automática a partir del ejercicio 2007, una vez que el INFONAVIT identifica la pérdida de la relación laboral a través de los avisos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), sin embargo, si después de transcurridos seis meses a partir de la aplicación automática de la prórroga, el acreditado no ha iniciado una relación laboral con un patrón inscrito o no ha aceptado uno de los productos de reestructura que le ofrece el INFONAVIT, debe solicitar explícitamente se extienda el periodo de la misma prórroga hasta cumplir doce meses, durante dicho periodo de prórroga los intereses ordinarios que se generen se capitalizan al saldo de principal del crédito.

*Cartera vencida* - Los saldos insolutos de capital e intereses, se clasifican como vencidos cuando sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad en los términos pactados originalmente y los adeudos en los que los pagos periódicos parciales de principal e intereses presenten 90 días o más de vencidos, atendiendo al periodo de facturación, tanto para los créditos que se encuentran en ROA como para los que están en REA. Tratándose de créditos en prórroga, al plazo antes mencionado una vez que vence la misma.

El traspaso de los créditos de cartera vencida a vigente se realiza cuando se liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados, cumplan con el pago sostenido del crédito.

*Evidencia de pago sostenido* - Se considera que existe evidencia de pago sostenido, cuando se liquidan sin retraso y en su totalidad, tanto el monto total exigible de capital e intereses, como mínimo de una exhibición en los créditos bajo el esquema ROA y para los créditos bajo el esquema REA de tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito, o en caso de créditos con amortizaciones que cubran periodos mayores a 60 días naturales, el pago de una exhibición.

*Reestructuración* - Es aquella operación que se deriva de cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Ampliación de garantías que amparan el crédito de que se trate, o bien
- b) Modificaciones a las condiciones originales del crédito o al esquema de pagos, entre las cuales se encuentran:
  - cambio de la tasa de interés establecida para el plazo remanente del crédito, o
  - concesión de un plazo de espera respecto del cumplimiento de las obligaciones de pago conforme a los términos originales del crédito, salvo que dicha concesión se otorgue al vencimiento del crédito, en cuyo caso se tratará de una renovación.

Los créditos vencidos que se reestructuran permanecen dentro de la cartera vencida, en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

El INFONAVIT no realiza renovaciones de créditos.

- f. *Estimación preventiva para riesgos crediticios* - La estimación preventiva para riesgos crediticios se determina con base en la metodología establecida por la Administración del INFONAVIT, basada para el caso del riesgo de crédito, el criterio de la Comisión, que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2010. Dicha estimación, a juicio de la Administración es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera surgir por la porción del crédito que se estima no tendrá viabilidad de cobro.

*Reserva por riesgo de crédito* - Las estimaciones relativas a la reserva por riesgos de crédito se basan en estudios que analizan y clasifican la cartera en función del número de amortizaciones vencidas.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la estimación preventiva para riesgos crediticios se calcula conforme al grado de riesgo asignado al crédito por el número de amortizaciones vencidas, el nivel de probabilidad de incumplimiento y un factor de severidad de la pérdida.

Número de amortizaciones vencidas	Porcentaje de probabilidad de incumplimiento		Porcentaje de severidad de pérdida
	Cartera (1)	Cartera (2)	
0	1%	1%	35%
1	3%	5%	35%
2	7%	15%	35%
3	25%	50%	35%
4	50%	90%	35%
5	95%	95%	35%
6	98%	98%	35%
7 a 47	100%	100%	70%
48 y más	100%	100%	100%

- (1) Cartera de créditos a la vivienda otorgados a partir del 1° de junio de 2000.
- (2) Cartera de créditos a la vivienda otorgados antes del 1 de junio de 2000, o que habiendo sido otorgados con posterioridad a esa fecha ya hubieran sido objeto de alguna reestructuración.

El INFONAVIT constituye adicionalmente, una reserva complementaria equivalente a los intereses devengados de la cartera en prórroga y los intereses capitalizados de créditos reestructurados sin evidencia de pago sostenido.

En los casos en que los acreditados no cuenten con relación laboral vigente, y que la vivienda se encuentre deshabitada, abandonada, bandalizada u ocupada por terceros, considerando como mínimo 6 impagos, que sean créditos sin garantía a favor del INFONAVIT y viviendas entregadas con poder notarial, se opta por cancelar el saldo insoluto de dichos créditos contra la estimación preventiva, reconociéndose en cuentas de orden el importe de éstos en el rubro de “Créditos totalmente reservados” (“cartera segregada o eliminada”).

Asimismo durante el mes de diciembre de 2013 el H. Consejo de Administración mediante acuerdo RCA-4460-12/13 aprobó las modificaciones a las “Políticas de créditos reservados al 100% y segregación” permitiendo segregarse aquellos créditos con moras altas (18 o más).

Las recuperaciones de créditos de cartera castigada o cartera eliminada, se reconocen en el estado de resultados en el rubro de “Otros productos”. Los créditos que se reestructuren y que hubieran estado eliminados, se restituyen nuevamente como cartera en el balance general por el monto de la reestructura, reconociendo como contrapartida un ingreso en el rubro “Otros productos” una vez que se cumpla con el pago sostenido del crédito reestructurado; con base en la aprobación del H. Consejo de Administración citada en el párrafo anterior a partir del mes de diciembre de 2013 se amplió la política para considerar como pago sostenido de estos créditos el cumplimiento de 8 y 4 pagos consecutivos para el caso de los créditos REA y ROA, respectivamente; consecuentemente se constituye el monto de sus reservas de acuerdo a las metodologías del INFONAVIT. De igual manera estas recuperaciones se reconocen en cuentas de orden en el rubro de “Créditos totalmente reservados”.

**Reserva por riesgo de extensión** – El INFONAVIT constituye una reserva para cubrir el riesgo de extensión, la cual se genera en los casos que no obstante que el acreditado pague regularmente su crédito, al término del plazo legal no se hubiera amortizado el mismo en su totalidad, en virtud de la obligación que tiene el INFONAVIT de liberar al acreditado de su pago una vez que este cumpla con los pagos mensuales efectivos contratados (240 ó 360) siempre y cuando su crédito se encuentre vigente, tal como lo establece el artículo 41 de la Ley del INFONAVIT.



El cálculo de la estimación correspondiente al riesgo de extensión, se realiza considerando el importe del pago mensual contractual de cada crédito, tasa de interés, plazo remanente, y bajo el supuesto que se mantendrá al corriente en el pago de sus amortizaciones, se estima un “saldo teórico” del crédito, el cual se compara con su saldo contable a la fecha de cálculo; si éste último es mayor, la diferencia es considerada como riesgo de extensión, al cual se le aplican los porcentajes de probabilidad de cumplimiento que se obtienen partiendo de los porcentajes de probabilidad de incumplimiento establecidos por la Administración del INFONAVIT para el cálculo de las reservas de riesgo de crédito, indicados anteriormente.

El plazo remanente se calcula sobre la base de 240 ó 360 pagos efectivos que no incluyen los períodos de prórroga que el acreditado haya utilizado, ni los pagos parciales recibidos conforme a la política de tolerancia de pagos.

Hasta el 2012 la determinación del riesgo de extensión para aquellos créditos que tuvieran reestructuras temporales del tipo “Dictamen de Capacidad de Pago” se estimaba su “saldo teórico” bajo el supuesto de que las condiciones de la reestructura se mantuvieran con estas nuevas condiciones por el plazo remanente del crédito. En este sentido al amparo de la aprobación RCA-3103-10/10 del mes de octubre de 2010 del H. Consejo de Administración, en el ejercicio 2013 se implementó una mejora en el cálculo del “saldo teórico” considerando para estos créditos un escenario máximo de observación de 5 años con las condiciones de la reestructura y posteriormente regresando a las condiciones originales de amortización del crédito.

- g. **Cuentas fiscales por cobrar, neto** - Incluye aportaciones y amortizaciones pendientes de enterar al INFONAVIT por los patrones relativos al último bimestre de cada año, aportaciones y amortizaciones pendientes de bimestres anteriores y convenios de pago de aportaciones patronales para la cuenta de vivienda del trabajador.

El cálculo de la estimación para cuentas fiscales por cobrar, se determina conforme al saldo pendiente de cobro de las aportaciones y amortizaciones con crédito considerando su grado de irrecuperabilidad.

- h. **Otras cuentas por cobrar, neto** - Este rubro se integra por préstamos al personal, deudores diversos, gastos por comprobar, deudores de operación, los cuales se reservan al 100% de acuerdo a su antigüedad, excepto los préstamos al personal, y los gastos de juicios relacionados a la cartera de crédito, los cuales en promedio se reservan al 70%.
- i. **Reserva territorial, neto** - Los terrenos en breña que aún no cuentan con condiciones de infraestructura básica y que fueron adquiridos con anterioridad a 1992 y los urbanizados, se encuentran registrados a su valor histórico de adquisición o inversión realizada, hasta en tanto se vendan o se destinen a construcción de vivienda. En la enajenación de la reserva territorial, el remanente que se origina al comparar el precio de venta contra el costo histórico se registra dependiendo del resultado en el rubro de “Otros productos” u “Otros gastos”, hasta el momento en que se vendan.

Por aquellos terrenos que se encuentran invadidos o en proceso de regularización, la Administración, de manera preventiva cuenta con la política de reservar el total del valor en libros, para hacerle frente a posibles pérdidas.

- j. **Bienes adjudicados, neto** - Los bienes adjudicados se registran al menor entre el valor de adjudicación y su valor neto de realización, mientras que los bienes recibidos mediante dación en pago se registran en la fecha en que se firme la escritura de dación, o en la que se haya dado formalidad a la transmisión de la propiedad del bien. Las diferencias, en el caso de que los valores estimados sean inferiores al importe de los préstamos, neto de estimaciones, que se cancelan, se reconocen en los resultados del ejercicio en el rubro de “Otros gastos”. Cuando el importe de los préstamos, neto de estimaciones, que se cancelan sea inferior al valor del bien, el valor del bien se ajusta al valor neto del préstamo y la utilidad en venta de este tipo de bienes, en caso de que existiera, se registra hasta el momento en que se realiza.

Tratándose de bienes adjudicados provenientes de cartera castigada o eliminada, se reconoce como una recuperación en el rubro de “Otros productos” el menor entre el valor de realización de los bienes, neto de gastos de venta, y el valor de los bienes adjudicados (valor convenido en el caso de los bienes cedidos mediante dación en pago).

La Administración del INFONAVIT constituye una estimación por baja de valor de acuerdo a las Disposiciones, como se muestra a continuación:

Más de:	Meses transcurridos a partir de la adjudicación o dación en pago	Porcentaje de reserva	
		Bienes inmuebles	Bienes muebles
	6	-	10
	12	10	20
	18	10	45
	24	15	60
	30	25	100
	36	30	100
	42	35	100
	48	40	100
	54	50	100
	60	100	100

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Administración del INFONAVIT ha realizado un análisis sobre el posible deterioro en los activos de larga duración, mediante la incorporación del efecto de ajuste al valor del bien adjudicado, y establece una estimación adicional para reducirlos a su valor de recuperación. En opinión de la Administración esta reserva es suficiente para cubrir el posible deterioro identificado de conformidad con la NIF C-15 “Deterioro en el valor de los activos de larga duración”.

- k. **Deterioro de activos de larga duración en uso** - El INFONAVIT revisa el valor en libros de los activos de larga duración en uso, ante la presencia de algún indicio de deterioro que pudiera indicar que el valor en libros pudiera no ser recuperable, considerando el mayor del valor presente de los flujos netos de efectivo futuros o el precio neto de venta en el caso de su eventual disposición. El deterioro se registra si el valor en libros excede al mayor de los valores antes mencionados.
- l. **Inmuebles, mobiliario y equipo, neto** - Los inmuebles, mobiliario y equipo se registran inicialmente al costo de adquisición y hasta el 31 de diciembre de 2007, se actualizaron mediante factores derivados de las Unidades de Inversión (“UDI”). La depreciación se calcula por el método de línea recta, con base en las vidas útiles, estimada por la administración del INFONAVIT de los activos correspondientes.

Las tasas anuales de depreciación de los principales activos se mencionan a continuación:

	Porcentaje de depreciación anual
Inmuebles destinados a oficinas	5%
Mobiliario y equipo de oficina	10%
Equipo de transporte	25%
Equipo de cómputo	30%

Los gastos de mantenimiento o reparaciones menores se registran en los resultados del ejercicio cuando se incurrían.

- m. **Derechos fiduciarios** - El INFONAVIT con el objeto de incrementar la colocación de créditos, utiliza como fuente alterna para obtener liquidez las emisiones de Certificados de Vivienda (“CEDEVIS”); dichos certificados son bursatilizados y se encuentran respaldados por créditos hipotecarios originados por el INFONAVIT.

En cada una de las emisiones de CEDEVIS, el INFONAVIT recibe un porcentaje de derechos fiduciarios representados por medio de constancias expresadas en pesos, UDIs y veces salario mínimo mensual (“VSMM”); las denominadas en UDIs se reexpresan mensualmente conforme al cambio en el valor de la UDI y tratándose de las denominadas en VSMM, anualmente conforme al valor del salario mínimo mensual, reconociendo el efecto en el estado de resultados en el rubro de “Comisiones y tarifas cobradas”.

Las bursatilizaciones se consideran como operaciones de transferencia de propiedad de la cartera de crédito que el INFONAVIT cede a los fideicomisos de bursatilización. Los derechos fiduciarios resultantes de estas operaciones se registran a su valor nominal en el rubro de “Derechos fiduciarios” y se valúan inicialmente mediante el método de recuperación de costo; es decir, los remanentes que reciba el INFONAVIT del fideicomiso reducirán el derecho fiduciario hasta agotar su saldo por lo que las recuperaciones posteriores se reconocerán en resultados.

La Administración evalúa periódicamente los valores de las constancias fiduciarias para determinar que no excedan su valor de recuperación, si determina que los valores de las constancias fiduciarias exceden el valor de recuperación, el INFONAVIT registra las estimaciones necesarias para reflejar el deterioro, las cuales se reconocen en el estado de resultados dentro del rubro de “Otros gastos”.

- n. **Gastos por amortizar** - Los gastos de instalación efectuados en oficinas centrales y sedes regionales propias, así como los relativos a la instalación de los Centros de Servicio del INFONAVIT (“CESI”), son amortizados en línea recta a la tasa del 10% anual. Asimismo, los gastos por amortizar provenientes de intangibles de vida definida (software, licencias, etc.) se amortizan en línea recta atendiendo al tiempo estimado de uso. Ambos gastos por amortizar se incluyen en el de rubro de “Otros activos”.
- o. **Aportaciones a favor de los trabajadores para fondo de vivienda** - Se integra por las aportaciones que los patrones entregan al INFONAVIT para ser abonadas a la subcuenta individual de vivienda de cada trabajador, en los términos de la Ley del INFONAVIT.

El interés anual que se acredita a las subcuentas de vivienda de conformidad a lo que establece el artículo 39 de la Ley del INFONAVIT, se integra con los intereses que equivalen al porcentaje del incremento en el salario mínimo (cantidad básica), los cuales se acreditan mensualmente a las cuentas individuales de cada derechohabiente. Adicionalmente se acredita a las cuentas individuales una tasa adicional (cantidad de ajuste), una vez autorizada por el H. Consejo de Administración. Ambos importes se reconocen en el estado de resultados del ejercicio dentro del rubro “Gastos por intereses”.

De acuerdo a las reformas de la Ley del INFONAVIT de 1992, el trabajador que cumpla 65 años de edad o adquiera el derecho a disfrutar una pensión por cesantía en edad avanzada, vejez, invalidez, incapacidad permanente total o incapacidad permanente parcial del 50% o más, en los términos de la Ley del IMSS o de algún plan de pensiones establecido por su patrón o derivado de contratación colectiva, tendrá derecho a que las Administradoras de Fondos para el Retiro (“Afores”) autorizadas que lleven su cuenta individual de ahorro para el retiro, reciban por cuenta del INFONAVIT, los fondos de la subcuenta de vivienda constituidos por aportaciones de marzo de 1992 a junio de 1997, o bien, directamente por el INFONAVIT por aquellas cuentas no administradas por las Afores.

A partir de julio de 1997, las devoluciones se realizan directamente por las Afores y las mismas se validan y registran con base en la información recibida por conducto de PROCESAR, S. A. de C. V., Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional SAR.

Con fecha 12 de enero de 2012, con la reforma al artículo 8° transitorio de la Ley del INFONAVIT, se asume la devolución del Saldo de subcuenta de vivienda SAR 97, para aquellos trabajadores que ya se pensionaron y aquellos que lo hagan antes de la entrada en vigor del decreto, bajo el procedimiento de devolución por cuenta propia.

- p. **Beneficios a los empleados** - Los beneficios al retiro, posteriores al retiro y por terminación por causas distintas a la reestructuración a que tienen derecho los empleados del INFONAVIT, se reconocen en los resultados de cada ejercicio, con base en cálculos actuariales del valor presente de estas obligaciones, basados en el método de crédito unitario proyectado, utilizando tasas de interés nominales con base a lo que establece la NIF D-3.

El INFONAVIT tiene establecido para los trabajadores que ingresaron antes del 1 de febrero de 2012 un régimen de jubilaciones y pensiones de beneficio definido en el que participan y se consideran inscritos todos los empleados que contribuyen con el 2.5% de su salario tabular, dicho régimen cubre lo siguiente:

- Cesantía en edad avanzada, al cumplir al menos 60 años de edad con un mínimo de 10 años de antigüedad,
- Vejez, al cumplir 65 años de edad con al menos 10 años de antigüedad,
- Invalidez definitiva, con al menos 3 años de antigüedad en el régimen,
- Incapacidad total y permanente, con al menos 3 años de antigüedad en el régimen,
- Incapacidad parcial permanente del 50% o más siempre que haya producido la disolución de la relación de trabajo y siempre y cuando los trabajadores cuenten con más de tres años de antigüedad en el régimen,
- Cuando el empleado tenga cumplidos por lo menos 35 años al servicio del INFONAVIT.

En el supuesto de que por cualquier motivo un empleado deje de prestar sus servicios al INFONAVIT sin haber obtenido una jubilación o pensión en los términos del régimen señalado, tendrá derecho a la devolución de las aportaciones del 2.5% de su salario tabular que hubiere efectuado.

Los empleados activos del INFONAVIT tienen derecho a la prima de antigüedad que se determina en relación a los años de servicio de los empleados, de acuerdo a lo que establece la Cláusula 19 del Convenio Complementario del Contrato Colectivo de Trabajo.

En adición, existen las obligaciones relativas a los beneficios posteriores al retiro como ayuda de despensa y ayuda para lentes.

Para el régimen de jubilaciones y pensiones se ha constituido un fideicomiso irrevocable en el que se administran los activos del fondo.

La ganancia o pérdida actuarial de beneficios al retiro al igual que en el caso de beneficios a la terminación se reconocen conforme se devengan en el mismo periodo en el que se generen.

- q. **Seguros** - Con fecha 24 de marzo de 1973 y 25 de agosto de 1982, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ("SHCP") autorizó al INFONAVIT constituir una caja de seguros, otorgar el seguro de incapacidad total, permanente o por muerte y para operar el autoseguro de daños, respectivamente.

*Auto seguro de crédito* - De acuerdo al artículo 51 de la Ley del INFONAVIT, el INFONAVIT cubre a los acreditados para que en los casos de incapacidad total permanente, incapacidad del 50% o más, o de muerte, los libere a ellos o a sus beneficiarios, de los créditos pendientes de amortización que se les hayan otorgado. El riesgo lo retiene el INFONAVIT, por lo que constituye una estimación con base en cálculos actuariales para hacer frente a dicha situación. Este pasivo se incluye dentro del rubro "Provisiones para obligaciones diversas".

*Seguro de daños* - Las viviendas financiadas por el INFONAVIT cuentan con un seguro contra daños que cubre la parte destruible de la vivienda a consecuencia de fenómenos naturales, como son terremoto y fenómenos hidrometeorológicos. Este seguro no representa un costo para el INFONAVIT ya que el costo lo cubre el acreditado mediante cargos bimestrales y/o mensuales según aplique.

*Seguro de protección de pagos* - Este seguro cubre a los trabajadores que recibieron crédito hipotecario del INFONAVIT entre los años 2007 y 2008 de la pérdida involuntaria del empleo durante los primeros cinco años de vida del crédito, con el objetivo de garantizar el pago de las amortizaciones del crédito hipotecario al INFONAVIT cubriendo el pago hasta por 6 meses de amortizaciones del crédito, el periodo de cobertura de las pólizas fue de 5 años a partir de la fecha en que fueron emitidas, por lo que el vencimiento de éstas se dieron durante 2012 y 2013.

*Fondo de protección de pagos* - Cobertura contra la pérdida de la relación laboral a través de un fondo que cubre a los acreditados que recibieron crédito hipotecario a partir del 1 de enero 2009. El beneficio consiste de seis pagos mensuales de amortización cada cinco años, durante toda la vida del crédito. El fondo se constituye con el 2% sobre el pago contractual durante toda la vida del crédito a cargo del acreditado. La administración del fondo está regulada por lineamientos aprobados por el H. Consejo de Administración del INFONAVIT, a través de un fideicomiso que fue creado para tal fin en HSBC México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

- r. ***Créditos diferidos y cobros anticipados*** - Las comisiones cobradas por el otorgamiento inicial de créditos se registran como un crédito diferido, el cual se amortiza contra el resultado del ejercicio como un ingreso por interés, bajo el método de línea recta durante la vida promedio del crédito.
- s. ***Actualización del patrimonio*** - Hasta el 31 de diciembre de 2007, se determinó multiplicando las aportaciones del patrimonio y las reservas por factores derivados de las UDIS, que midieron la inflación acumulada desde las fechas en que se realizaron las aportaciones o se generaron los remanentes hasta el cierre del ejercicio 2007. Como resultado de la adopción de la NIF B-10, a partir del 1 de enero de 2008, el INFONAVIT suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación debido a que se encuentra en un entorno económico no inflacionario.
- t. ***Reconocimiento de ingresos*** -
- Ingresos por intereses* - Los intereses generados por los préstamos otorgados se reconocen conforme se devengan, incluyendo los intereses de cartera en prórroga. La acumulación de los intereses, desde el punto de vista contable, se suspende al momento en que el crédito es considerado como cartera vencida y a partir de ese momento se registran en cuentas de orden, y se reconocen en el estado de resultados en el rubro de "Ingresos por intereses" hasta que se cobran. Se reinicia el reconocimiento de intereses cuando el acreditado cumple las condiciones para el traspaso de cartera vencida a cartera vigente.
- Ingresos por indexación de cartera de crédito* - A partir de 1987, los créditos se otorgan en VSM, por lo que al momento de un incremento en los salarios mínimos, se actualiza anualmente el saldo insoluto de dichos créditos generando un ingreso por indexación, que se reconoce conforme se devenga en el rubro de "Ingresos por intereses". Los incrementos al salario mínimo en los años de 2013 y 2012 fueron de 3.90% y 4.20%, respectivamente.
- Ingresos por comisiones* - Las comisiones cobradas por el otorgamiento inicial de créditos se registran en el rubro de "Créditos diferidos y cobros anticipados" los cuales se amortizan contra el resultado del ejercicio en el rubro de "Ingreso por intereses", bajo el método de línea recta durante la vida promedio del crédito.
- u. ***Comisiones y tarifas cobradas*** - Las comisiones y tarifas cobradas principalmente incluye las comisiones relacionadas con la administración de cartera.
- El INFONAVIT en su carácter de administrador de los activos financieros de fideicomisos de bursatilización, de la cartera de entidades financieras participantes en el producto "INFONAVIT Total", y del programa "Mejora tu Casa", reconoce en los resultados de cada ejercicio en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas", los ingresos que se derivan de la prestación de dichos servicios se reconocen conforme se prestan los mismos.
- v. ***Contingencias*** - Las obligaciones o pérdidas importantes relacionadas con contingencias se reconocen cuando es probable que sus efectos se materialicen y existan elementos razonables para su cuantificación. Si no existen estos elementos razonables, se incluye su revelación en forma cualitativa en las notas a los estados financieros. Los ingresos, utilidades o activos contingentes se reconocen hasta el momento en que existe certeza prácticamente absoluta de su realización.

- w. **Régimen fiscal** - De acuerdo con el Artículo 70 de la Ley del INFONAVIT, no es sujeto de contribuciones federales, salvo los derechos de carácter federal correspondientes a la prestación de servicios públicos. Por otro lado el Artículo 36 de la misma Ley, establece que las aportaciones realizadas por los patrones a favor de los trabajadores y los intereses de la subcuenta de vivienda están exentos de toda clase de impuestos.

#### 4. Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se integra como sigue:

	2013	2012
Fondo fijo de caja	\$ 1,530	\$ 1,546
Bancos moneda nacional	<u>278,770</u>	<u>86,949</u>
Total	<u>\$ 280,300</u>	<u>\$ 88,495</u>

#### 5. Inversiones en valores

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las inversiones en valores se integran como sigue:

2013						
	Títulos recibidos en reporto	Costo de adquisición	Premio	Valor razonable	Días de plazo	Tasa anual
<b>Emisora</b>						
Gobierno Federal	Bonos	\$22,619,000	\$ 17,324	\$ 22,636,324	8	3.62%
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.	Bonos	11,400,000	11,970	11,411,970	12	3.60%
Nacional Financiera, S.N.C.	Bonos	<u>2,664,000</u>	<u>2,391</u>	<u>2,666,391</u>	8	3.57%
Subtotal		<u>\$ 36,683,000</u>	<u>\$ 31,685</u>	<u>\$ 36,714,685</u>		
2012						
	Títulos recibidos en reporto	Costo de adquisición	Premio	Valor razonable	Días de plazo	Tasa anual
<b>Emisora</b>						
Gobierno Federal	Bonos	\$ 7,994,000	\$ 3,474	\$ 7,997,474	4	4.53%
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.	Bonos	1,350,000	586	1,350,586	4	4.52%
Nacional Financiera, S.N.C.	Bonos	<u>133,260</u>	<u>22</u>	<u>133,282</u>	3	4.48%
Total		<u>\$ 9,477,260</u>	<u>\$ 4,082</u>	<u>\$ 9,481,342</u>		

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los premios ganados ascienden a \$1,263,585 y \$693,329, respectivamente, mismos que se incluyen en el estado de resultados dentro del rubro de "Ingresos por intereses". La tasa anual promedio de las inversiones que generaron dichos premios al 31 de diciembre de 2013 y 2012 fue de 3.62% y 4.52%, respectivamente.

#### 6. Cartera de crédito a la vivienda

##### a. Clasificación de la cartera por tipo de préstamo

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la cartera de crédito a la vivienda por línea, dentro de la cual se incluyen las partidas pendientes de individualizarse y el financiamiento a desarrolladores, esta última se encuentra reservada (inciso e) se integra como sigue:

	2013			Total
	Vigente	Prórroga	Vencida	
Vivienda financiada (Línea I)	\$ 45,058,791	\$ 1,028,944	\$ 4,994,264	\$ 51,081,999
Compra a terceros (Línea II)	757,951,767	41,797,234	51,120,604	850,869,605
Construcción (Línea III)	23,807,155	650,662	2,246,824	26,704,641
Reparación, ampliación y mejoramiento (Línea IV)	4,481,699	150,314	250,795	4,882,808
Pago de pasivos (Línea V)	<u>3,660,991</u>	<u>112,290</u>	<u>228,516</u>	<u>4,001,797</u>
Subtotal	834,960,403	43,739,444	58,841,003	937,540,850
Partidas pendientes de individualizarse, neto	(20,229,394)	-	-	(20,229,394)
Financiamiento a desarrolladores y otros	<u>166,120</u>	<u>-</u>	<u>313,087</u>	<u>479,207</u>
Total cartera de crédito	<u>\$ 814,897,129</u>	<u>\$ 43,739,444</u>	<u>\$ 59,154,090</u>	<u>\$ 917,790,663</u>
Porcentaje de cartera vencida a cartera total			<u>6.45%</u>	
	2012			Total
	Vigente	Prórroga	Vencida	
Vivienda financiada (Línea I)	\$ 44,693,692	\$ 800,448	\$ 5,256,114	\$ 50,750,254
Compra a terceros (Línea II)	713,998,496	31,842,722	42,459,579	788,300,797
Construcción (Línea III)	23,857,699	631,409	2,177,788	26,666,896
Reparación, ampliación y mejoramiento (Línea IV)	5,502,859	111,263	213,195	5,827,317
Pago de pasivos (Línea V)	<u>3,582,110</u>	<u>86,290</u>	<u>205,332</u>	<u>3,873,732</u>
Subtotal	791,634,856	33,472,132	50,312,008	875,418,996
Partidas pendientes de individualizarse, neto	(18,177,740)	-	-	(18,177,740)
Financiamiento a desarrolladores y otros	<u>504,659</u>	<u>-</u>	<u>353,045</u>	<u>857,704</u>
Total cartera de crédito	<u>\$ 773,961,775</u>	<u>\$ 33,472,132</u>	<u>\$ 50,665,053</u>	<u>\$ 858,098,960</u>
Porcentaje de cartera vencida a cartera total			<u>5.90%</u>	

A continuación se incluye una explicación de los tipos de préstamos incluidos por línea de acuerdo a lo estipulado en el artículo 42 fracción II de la Ley del INFONAVIT:

- Por lo que respecta a los créditos a la vivienda "Línea I", éstos incluían financiamiento a desarrolladores para la construcción de habitaciones para ser adquiridas por los trabajadores mediante créditos que les otorgaba el INFONAVIT. Estos financiamientos sólo se concedían por licitación, tratándose de programas habitacionales aprobados por el INFONAVIT y que cumplen con las disposiciones aplicables en materia de construcción.
- Tratándose de créditos a la vivienda "Línea II", incluyen aquellos créditos otorgados directamente a los trabajadores que sean titulares de depósitos constituidos en el INFONAVIT a su favor para la adquisición en propiedad de habitaciones.

- En los créditos a la vivienda “Línea III”, incluyen aquellos créditos otorgados directamente a los trabajadores que sean titulares de depósitos constituidos en el INFONAVIT a su favor para la construcción de vivienda en terreno propiedad del trabajador, mismo que se proporciona mediante ministraciones al trabajador.
- Los créditos a la vivienda correspondientes a la “Línea IV”, incluyen aquellos créditos otorgados directamente a los trabajadores que sean titulares de depósitos constituidos en el INFONAVIT a su favor para la remodelación de la vivienda del trabajador, y que de igual forma se entrega al trabajador mediante ministraciones.
- En los créditos a la vivienda correspondientes a la “Línea V”, se incluyen aquellos créditos otorgados directamente a los trabajadores que sean titulares de depósitos constituidos en el INFONAVIT a su favor para el pago de pasivos originados por créditos hipotecarios del trabajador.

Las “Partidas pendientes de individualizarse, neto” se integran principalmente por los pagos que se espera recibir por la recaudación bimestral; una vez que se recibe el pago en el mes siguiente, se lleva a cabo la individualización correspondiente. El “Financiamiento a desarrolladores y otros”, corresponde a saldos remanentes de los financiamientos para la construcción de conjuntos habitacionales para ser adquiridos por los trabajadores, los cuales están reservados totalmente. A partir de 2012, se incluyen los recursos entregados a desarrolladores del Fondo de Estímulo a la redensificación y ubicación de la vivienda.

Durante 2013, se reclasificaron los convenios de reconocimiento de adeudo del Programa de Garantías a la Entrega Continua de Vivienda Vertical y Sustentable del Financiamiento a Desarrolladores, lo anterior dentro de “Otras cuentas por cobrar”, dicho importe reconoció el capital de la deuda y los intereses devengados no cobrados a la fecha de la firma del convenio.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la cartera de crédito que se encontraba denominada en Veces Salario Mínimo (“VSM”), está valorizada utilizando el salario mínimo vigente mensual del Distrito Federal de \$1,969 y \$1,894 para cada año. El efecto por la indexación de la cartera de crédito denominada en VSM, reconocido en la cartera de crédito y en el rubro de “Ingresos por intereses” al 31 de diciembre de 2013 y 2012, ascendió a \$33,534,612 y \$32,899,038, respectivamente.

La integración de la cartera vencida al 31 de diciembre de 2013 y 2012, de acuerdo con el plazo a partir de que ésta se consideró como tal, se integra como sigue:

2013	Días		1 a 2 Años	Más de 2 años	Total
	1 a 180	181 a 365			
Vivienda financiada	\$ 2,546,892	\$ 1,039,687	\$ 752,710	\$ 654,975	\$ 4,994,264
Compra a terceros	28,613,757	10,411,122	6,880,100	5,215,625	51,120,604
Construcción	1,189,911	463,753	357,548	235,612	2,246,824
Reparación, ampliación y mejoramiento	132,422	53,275	39,999	25,099	250,795
Pago de pasivos	133,070	46,332	32,200	16,914	228,516
Partidas pendientes de individualizarse, neto	-	-	-	-	-
Financiamiento a desarrolladores	-	-	-	313,087	313,087
<b>Total</b>	<b>\$ 32,616,052</b>	<b>\$ 12,014,169</b>	<b>\$ 8,062,557</b>	<b>\$ 6,461,312</b>	<b>\$ 59,154,090</b>



2012	Días		1 a 2 Años	Más de 2 años	Total
	1 a 180	181 a 365			
Vivienda financiada	\$ 2,024,939	\$ 1,025,550	\$ 1,366,227	\$ 839,398	\$ 5,256,114
Compra a terceros	19,027,958	7,937,474	10,873,153	4,620,994	42,459,579
Construcción	991,234	422,225	481,243	283,086	2,177,788
Reparación, ampliación y mejoramiento	98,638	44,909	47,069	22,579	213,195
Pago de pasivos	112,779	38,922	42,412	11,219	205,332
Partidas pendientes de individualizarse, neto	-	-	-	-	-
Financiamiento a desarrolladores	-	-	-	353,045	353,045
<b>Total</b>	<b>\$ 22,255,548</b>	<b>\$ 9,469,080</b>	<b>\$ 12,810,104</b>	<b>\$ 6,130,321</b>	<b>\$ 50,665,053</b>

Los movimientos de la cartera vencida al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se analizan como se muestran a continuación:

2013	Saldo inicial	Aplicación de reservas	Incremento (decremento) del año	Saldo final
Vivienda financiada	\$ 5,256,114	\$ (2,223,966)	\$ 1,962,116	\$ 4,994,264
Compra a terceros	42,459,579	(23,090,066)	31,751,091	51,120,604
Construcción	2,177,788	(800,886)	869,922	2,246,824
Reparación, ampliación y mejoramiento	213,195	(58,748)	96,348	250,795
Pago de pasivos	205,332	(70,139)	93,323	228,516
Subtotal	50,312,008	(26,243,805)	34,772,800	58,841,003
Financiamiento a desarrolladores	353,045	(38,366)	(1,592)	313,087
<b>Total cartera</b>	<b>\$ 50,665,053</b>	<b>\$ (26,282,171)</b>	<b>\$ 34,771,208</b>	<b>\$ 59,154,090</b>
2012	Saldo inicial	Aplicación de reservas	Incremento (decremento) del año	Saldo final
Vivienda financiada	\$ 5,213,015	\$ (1,788,303)	\$ 1,831,402	\$ 5,256,114
Compra a terceros	41,115,578	(20,226,900)	21,570,901	42,459,579
Construcción	2,246,059	(783,115)	714,844	2,177,788
Reparación, ampliación y mejoramiento	176,791	(27,219)	63,623	213,195
Pago de pasivos	193,074	(57,721)	69,979	205,332
Subtotal	48,944,517	(22,883,258)	24,250,749	50,312,008
Financiamiento a desarrolladores	385,647	-	(32,602)	353,045
Otros	8,350	-	(8,350)	-
<b>Total cartera</b>	<b>\$ 49,338,514</b>	<b>\$ (22,883,258)</b>	<b>\$ 24,209,797</b>	<b>\$ 50,665,053</b>

Los créditos otorgados hasta el 31 de julio de 1987, se originaron en moneda nacional a una tasa fija de interés anual del 4%; después de esa fecha y hasta el año de 1992, se otorgaron sobre la base de VSM sin intereses; a partir de 1993 se otorgan en VSM más una tasa de interés anual que fluctúa entre el 4% y el 10%, a partir de 2013 existe la opción de créditos en pesos más una tasa de interés del 12% al 12.7%, se otorgan créditos según el período de otorgamiento y los ingresos del acreditado.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 los ingresos por intereses están conformados de la siguiente forma:

	2013	2012
Ingresos por intereses y comisiones (1)	\$ 60,995,372	\$ 56,814,591
Indexación de cartera	33,534,612	32,899,038
Intereses sobre inversiones	<u>1,263,585</u>	<u>693,329</u>
Total	<u>\$ 95,793,569</u>	<u>\$ 90,406,958</u>

- (1) Dentro de este concepto se incluyen las comisiones de los activos transferidos por el producto INFONAVIT Total, una vez que la operación fue efectuada, la participación de INFONAVIT, se difiere en la vida promedio del crédito.

El número de créditos a la vivienda al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se conforma como se muestra a continuación:

	2013	2012
Cartera vigente	3,803,326	3,712,665
Cartera en prórroga	184,736	149,858
Cartera vencida	<u>217,076</u>	<u>200,610</u>
Total	<u>4,205,138</u>	<u>4,063,133</u>
Porcentaje de número de créditos en cartera vencida	<u>5.16%</u>	<u>4.94%</u>

b. *Clasificación de la cartera por régimen de amortización*

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la cartera de créditos a la vivienda, por régimen de amortización, antes de las amortizaciones pendientes de individualizarse y financiamiento a desarrolladores, se muestra a continuación:

2013	Cartera vigente			Total
	ROA	REA	Prórroga	
Vivienda financiada	\$ 21,792,794	\$ 23,265,997	\$ 1,028,944	\$ 46,087,735
Compra a terceros	616,848,828	141,102,939	41,797,234	799,749,001
Construcción	14,822,790	8,984,365	650,662	24,457,817
Reparación, ampliación y mejoramiento	3,331,276	1,150,423	150,314	4,632,013
Pago de pasivos	<u>2,506,993</u>	<u>1,153,998</u>	<u>112,290</u>	<u>3,773,281</u>
Total	<u>\$ 659,302,681</u>	<u>\$ 175,657,722</u>	<u>\$ 43,739,444</u>	<u>\$ 878,699,847</u>

2013	Cartera vencida			Total
	ROA	REA	Prórroga	
Vivienda financiada	\$ 224,584	\$ 4,724,810	\$ 44,870	\$ 4,994,264
Compra a terceros	2,682,036	47,995,669	442,899	51,120,604
Construcción	126,792	2,105,015	15,017	2,246,824
Reparación, ampliación y mejoramiento	12,017	236,358	2,420	250,795
Pago de pasivos	<u>8,769</u>	<u>217,909</u>	<u>1,838</u>	<u>228,516</u>
Total	<u>\$ 3,054,198</u>	<u>\$ 55,279,761</u>	<u>\$ 507,044</u>	<u>\$ 58,841,003</u>

2012	Cartera vigente			Total
	ROA	REA	Prórroga	
Vivienda financiada	\$ 22,509,388	\$ 22,184,304	\$ 800,448	\$ 45,494,140
Compra a terceros	584,196,056	129,802,440	31,842,722	745,841,218
Construcción	15,294,398	8,563,301	631,409	24,489,108
Reparación, ampliación y mejoramiento	4,429,027	1,073,832	111,263	5,614,122
Pago de pasivos	<u>2,451,695</u>	<u>1,130,415</u>	<u>86,290</u>	<u>3,668,400</u>
Total	<u>\$ 628,880,564</u>	<u>\$ 162,754,292</u>	<u>\$ 33,472,132</u>	<u>\$ 825,106,988</u>

2012	Cartera vencida			Total
	ROA	REA	Prórroga	
Vivienda financiada	\$ 325,642	\$ 4,903,565	\$ 26,907	\$ 5,256,114
Compra a terceros	5,293,601	36,991,972	174,006	42,459,579
Construcción	193,504	1,974,810	9,474	2,177,788
Reparación, ampliación y mejoramiento	19,860	192,058	1,277	213,195
Pago de pasivos	<u>18,366</u>	<u>186,179</u>	<u>787</u>	<u>205,332</u>
Total	<u>\$ 5,850,973</u>	<u>\$ 44,248,584</u>	<u>\$ 212,451</u>	<u>\$ 50,312,008</u>

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la clasificación por número de créditos a la vivienda conforme a su régimen de amortización, se muestra a continuación:

	2013			2012		
	ROA	REA	Prórroga	ROA	REA	Prórroga
Cartera vigente	3,110,234	693,092	184,736	3,041,919	670,746	149,858
Cartera vencida	<u>11,206</u>	<u>203,958</u>	<u>1,912</u>	<u>28,798</u>	<u>170,889</u>	<u>923</u>
Total	<u>3,121,440</u>	<u>897,050</u>	<u>186,648</u>	<u>3,070,717</u>	<u>841,635</u>	<u>150,781</u>

c. **Cartera reestructurada**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el saldo de la cartera reestructurada se muestra a continuación:

2013	Vigente	Prórroga	Vencida	Total
Vivienda financiada	\$ 25,852,484	\$ 535,261	\$ 4,504,646	\$ 30,892,391
Compra a terceros	188,824,578	9,727,674	42,377,050	240,929,302
Construcción	11,448,165	290,421	2,018,564	13,757,150
Reparación, ampliación y mejoramiento	1,137,147	36,748	211,502	1,385,397
Pago de pasivos	<u>1,228,083</u>	<u>41,426</u>	<u>211,703</u>	<u>1,481,212</u>
Créditos a la vivienda	<u>\$ 228,490,457</u>	<u>\$ 10,631,530</u>	<u>\$ 49,323,465</u>	<u>\$ 288,445,452</u>
2012	Vigente	Prórroga	Vencida	Total
Vivienda financiada	\$ 20,011,373	\$ 204,089	\$ 1,091,682	\$ 21,307,144
Compra a terceros	133,078,639	3,585,157	8,835,151	145,498,947
Construcción	8,889,041	152,417	465,825	9,507,283
Reparación, ampliación y mejoramiento	901,601	13,721	49,254	964,576
Pago de pasivos	<u>965,186</u>	<u>15,585</u>	<u>50,634</u>	<u>1,031,405</u>
Créditos a la vivienda	<u>\$ 163,845,840</u>	<u>\$ 3,970,969</u>	<u>\$ 10,492,546</u>	<u>\$ 178,309,355</u>

El importe de la cartera reestructurada al 31 de diciembre de 2013 y 2012 que había sido eliminada del balance general conforme a la política de cartera segregada y que fue restituida en el balance general contra el rubro de "Otros productos", una vez que se cumplió con el pago sostenido del crédito reestructurado, ascendió a \$12,126,232 y \$12,243,531, respectivamente.

d. **Programas de apoyo crediticio**

Como parte del Modelo de Cobranza Social, existe el programa de Garantía Infonavit que integra diferentes tipos de apoyos y beneficios para los acreditados. Este programa tiene como objetivo ofrecer diversas alternativas de soluciones a los acreditados para que puedan mantener el pago de su crédito al corriente y conservar su patrimonio.

Entre algunos de los beneficios y apoyos se encuentran:

*"Seguro de desempleo"*- Todos los créditos originados a partir del 2007 cuentan con un seguro que ante la pérdida de empleo cubre hasta 6 mensualidades del pago del crédito. Para los créditos del 2009 en adelante, este apoyo se maneja a través del fondo de protección de pagos.

*"Productos de solución y cuenta nueva"*- En casos de variación en el poder adquisitivo familiar, se puede ajustar el pago mensual de acuerdo a la capacidad de pago de cada acreditado. En situaciones de enfermedad y/o vulnerabilidad, para determinar la capacidad de pago del acreditado se aplican estudios socioeconómicos a través de las universidades estatales o de la Universidad Nacional Autónoma de México ("UNAM").

*"Prórroga 50/50"*- Para mitigar el efecto de la capitalización de intereses de la prórroga, que incrementa el saldo y amplía el plazo de amortización del crédito, los acreditados cuentan con la alternativa de la prórroga 50/50. Mediante un pago de aproximadamente 10.64 VSM equivalente a \$715.96 pesos al mes, durante el período de la prórroga, la mitad de los intereses no cubiertos con el pago son absorbidos por el INFONAVIT. De esta manera el acreditado mantiene una cultura de pago y el saldo de su crédito no se incrementa como en el caso de una prórroga.

*“Liquidación anticipada”*- En este programa se ofrecen descuentos que van del 5% al 30% sobre el saldo del crédito si se liquida en su totalidad anticipadamente. El descuento depende de las características de cada crédito y del año de originación.

*“Programa de Recompensas”*- El programa de recompensas tiene como objetivo invitar a que los acreditados se regularicen y fomentar el pago continuo mediante un concurso de saldos y mensualidades. Los acreditados reciben un boleto de participación por cada mes de pago continuo, y 6 más por cada año de pago continuo. Adicionales por cada año de pago continuo.

Todos los acreditados que muestran algún problema con el pago de su crédito son visitados por un asesor de cobranza quien proporcionará toda la información de manera gratuita en las alternativas disponibles. En 2012 se implementó la metodología “Ruta de Solución” para estandarizar el proceso de atención, ofrecer una solución en el primer contacto con el acreditado e incrementar la efectividad de cobranza.

Adicionalmente, los acreditados pueden llamar a Infonatel, para consultar la Garantía INFONAVIT en el Portal, o acudir al Centros de Servicio INFONAVIT (“CESI”) más cercano para recibir la asesoría adecuada sobre el pago de su crédito.

e. *Estimación preventiva para riesgos crediticios*

A continuación, se muestra la integración de la estimación preventiva para riesgos crediticios al 31 de diciembre de 2013 y 2012:

	2013	2012
Riesgo de extensión	\$ 107,756,585	\$ 103,277,140
Riesgo de crédito	44,148,787	36,348,296
Reservas adicionales (1)	12,000,000	10,000,000
Intereses de la cartera en prórroga	943,883	816,382
Créditos otorgados línea III (2)	<u>6,358</u>	<u>13,588</u>
	164,855,613	150,455,406
Reservas por financiamiento a desarrolladores	<u>313,087</u>	<u>353,045</u>
Total estimación preventiva para riesgos crediticios	<u>\$ 165,168,700</u>	<u>\$ 150,808,451</u>

- (1) De acuerdo a las estimaciones de la Administración del INFONAVIT a partir del ejercicio 2011, se decidió constituir una reserva adicional para prevenir el posible impacto por la valuación de la nueva metodología de riesgo de crédito, tal como se menciona en la Nota I de los estados financieros.
- (2) De acuerdo a la resolución del H. Consejo de Administración del Infonavit del 1 de julio de 2010, se autorizó la constitución de una reserva adicional destinada exclusivamente a la solución de créditos otorgados en Línea III.

Durante el ejercicio de 2013 como se menciona en la nota 3(inciso f) se precisó en la metodología de la valuación del Riesgo de Extensión, para que las Reestructuras temporales con Dictamen de capacidad de pago consideré solo un período de observación de 5 años y no el plazo remanente, este efecto representó \$5,531 al cierre de 2012.

A continuación se muestran las estimaciones de crédito y de extensión requeridas al 31 de diciembre de 2013 y 2012, por número de amortizaciones mensuales vencidas, la cual no incluyen reservas adicionales, intereses de la cartera en prórroga, ni la reserva por financiamiento a desarrolladores, respectivamente:

2013				
Número de amortizaciones mensuales vencidas	Importe de la cartera evaluada	Estimación de crédito	Estimación riesgo de extensión	Estimación requerida
0	\$ 799,872,394	\$ 2,848,733	\$ 94,764,883	\$ 97,613,616
1	37,262,719	572,219	7,630,149	8,202,368
2	27,941,145	1,129,870	4,089,315	5,219,185
3	9,879,601	1,520,070	1,059,541	2,579,611
4	6,449,921	1,990,717	136,941	2,127,658
5	5,204,578	1,819,353	53,511	1,872,864
6	5,840,059	2,097,867	22,245	2,120,112
7 a 47	44,120,996	31,200,521	-	31,200,521
48 o más	969,437	969,437	-	969,437
<b>Total</b>	<b>\$ 937,540,850</b>	<b>\$ 44,148,787</b>	<b>\$ 107,756,585</b>	<b>\$ 151,905,372</b>

2012				
Número de amortizaciones mensuales vencidas	Importe de la cartera evaluada	Estimación de crédito	Estimación riesgo de extensión	Estimación requerida
0	\$ 759,831,890	\$ 2,721,457	\$ 91,409,246	\$ 94,130,703
1	36,750,571	558,777	7,174,680	7,733,457
2	21,928,122	901,109	3,577,740	4,478,849
3	8,279,331	1,372,662	948,343	2,321,005
4	4,597,631	1,483,920	107,963	1,591,883
5	3,911,020	1,375,417	45,040	1,420,457
6	2,973,411	1,085,570	14,128	1,099,698
7 a 47	35,424,139	25,126,503	-	25,126,503
48 o más	1,722,881	1,722,881	-	1,722,881
<b>Total</b>	<b>\$ 875,418,996</b>	<b>\$ 36,348,296</b>	<b>\$ 103,277,140</b>	<b>\$ 139,625,436</b>

A continuación se muestran las estimaciones de crédito y de extensión requeridas al 31 de diciembre de 2013 y 2012, por línea de crédito:

2013				
	Importe de la cartera evaluada	Estimación de crédito	Estimación riesgo de extensión	Estimación requerida
Vivienda financiada	\$ 51,081,999	\$ 3,692,743	\$ 29,332,456	\$ 33,025,199
Compra a terceros	850,869,605	38,424,468	69,364,007	107,788,475
Construcción	26,704,641	1,670,046	7,740,872	9,410,918
Reparación, ampliación y mejoramiento	4,882,808	190,905	891,091	1,081,996
Pago de pasivos	4,001,797	170,625	428,159	598,784
<b>Total</b>	<b>\$ 937,540,850</b>	<b>\$ 44,148,787</b>	<b>\$ 107,756,585</b>	<b>\$ 151,905,372</b>

	2012			
	Importe de la cartera evaluada	Estimación de crédito	Estimación riesgo de extensión	Estimación requerida
Vivienda financiada	\$ 50,750,254	\$ 3,744,115	\$ 28,250,246	\$ 31,994,361
Compra a terceros	788,300,797	30,775,310	66,108,619	96,883,929
Construcción	26,666,896	1,521,215	7,363,302	8,884,517
Reparación, ampliación y mejoramiento	5,827,317	162,653	1,141,555	1,304,208
Pago de pasivos	<u>3,873,732</u>	<u>145,003</u>	<u>413,418</u>	<u>558,421</u>
Total	<u>\$ 875,418,996</u>	<u>\$ 36,348,296</u>	<u>\$ 103,277,140</u>	<u>\$ 139,625,436</u>

A continuación se muestra el movimiento de la estimación preventiva para riesgos crediticios, al 31 de diciembre de 2013 y 2012:

	2013	2012
Saldo al inicio del año	\$ 150,808,451	\$ 128,683,456
Reservas creadas en el ejercicio	43,980,864	49,317,634
Aplicaciones:		
De créditos vencidos reservados al 100%(1)	(26,243,805)	(22,883,258)
Financiamiento a Desarrolladores	(38,366)	-
Créditos liquidados por término de plazo	(602,560)	(562,737)
Programas de apoyo y adjudicaciones	<u>(2,735,884)</u>	<u>(3,746,644)</u>
Saldo final	<u>\$ 165,168,700</u>	<u>\$ 150,808,451</u>

(1) Derivado de la modificación a la política de segregación mencionada en la nota 3 (inciso f), en el mes de diciembre de 2013 se aplicaron créditos por \$4,150,691 dado el cumplimiento de dicha política.

## 7. Cuentas fiscales por cobrar, neto

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el rubro de Cuentas fiscales por cobrar, se integra como sigue:

	2013	2012
Cuentas por cobrar (sexto bimestre del año en curso):		
Amortizaciones de créditos otorgados	\$ 12,444,979	\$ 11,398,490
Aportaciones de trabajadores con crédito	3,681,697	3,222,199
Aportaciones de trabajadores sin crédito	<u>9,705,840</u>	<u>9,161,058</u>
Subtotal	25,832,516	23,781,747
Créditos fiscales (bimestres anteriores al año en curso):		
Amortizaciones de crédito (1)	9,402,963	9,303,587
Aportaciones de trabajadores con crédito	2,171,478	1,704,319
Aportaciones de trabajadores sin crédito (1)	<u>12,333,027</u>	<u>12,537,084</u>
Subtotal	23,907,468	23,544,990
Convenios de pagos en parcialidades celebrados con patronos	39,990	48,191
Estimación preventiva para cuentas fiscales (2)	<u>(9,722,530)</u>	<u>(9,366,941)</u>
Total	<u>\$ 40,057,444</u>	<u>\$ 38,007,987</u>

(1) El incremento en las amortizaciones de crédito corresponden a las cuentas pendientes de cobro a patronos, las cuales son determinadas en la emisión patronal de los bimestres correspondientes y los importes recuperados; por otro lado en el ejercicio 2013 de conformidad a las políticas generales para la cancelación de cuentas fiscales por cobrar se aplicaron amortizaciones por \$1,330,030 y aportaciones de trabajadores sin crédito por \$1,068,393.

- (2) Está integrada por el saldo pendiente de cobro de las aportaciones y amortizaciones con crédito a la fecha de la evaluación, las cuales la Administración del INFONAVIT reserva al 84%.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el INFONAVIT determinó la estimación para cuentas fiscales por cobrar por un monto de \$9,722,530 y \$9,366,941, respectivamente.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (“IMSS”) emite las liquidaciones a los patrones en el Sistema Único de Autodeterminación (“SUA”) por las aportaciones de vivienda que constituyen las cuentas por cobrar a cambio de una retribución. Los gastos pagados por el INFONAVIT por este servicio, incluyendo los pagados a PROCESAR y a entidades receptoras de recaudación, ascendieron a \$690,070 y \$620,111 al 31 de diciembre de 2013 y 2012 respectivamente, y se encuentran registrados en el estado de resultados dentro del rubro de “Gastos de administración, operación y vigilancia”.

#### 8. Bienes adjudicados, neto

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se integran como sigue:

	2013	2012
Bienes adjudicados	\$ 8,275,629	\$ 6,714,034
Bienes recibidos en dación en pago	<u>2,240,925</u>	<u>2,426,286</u>
	10,516,554	9,140,320
Menos: Estimación para baja de valor de bienes inmuebles	<u>(3,521,759)</u>	<u>(3,241,644)</u>
Total	<u>\$ 6,994,795</u>	<u>\$ 5,898,676</u>

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 el INFONAVIT tiene registrados 60,157 y 51,569 adjudicaciones y daciones de bienes inmuebles, respectivamente.

#### 9. Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el saldo de inmuebles, mobiliario y equipo, se analiza como sigue:

	2013	2012
Inmuebles destinados a oficinas	\$ 579,438	\$ 579,438
Equipo de cómputo	552,260	465,486
Mobiliario y equipo	304,925	285,632
Vehículos	<u>70,410</u>	<u>65,689</u>
	1,507,033	1,396,245
Menos: Depreciación acumulada	<u>(1,035,236)</u>	<u>(944,406)</u>
Total	<u>\$ 471,797</u>	<u>\$ 451,839</u>

La depreciación registrada en los resultados por los períodos terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, ascendió a \$96,511 y \$104,479, respectivamente.

#### 10. Derechos fiduciarios, neto

El INFONAVIT, como fuente alterna para obtener liquidez, ha llevado a cabo bursatilizaciones de cartera con transferencia de propiedad mediante la emisión de certificados de vivienda (“CEDEVIS”). Los activos bursatilizados para las emisiones de CEDEVIS consisten en créditos hipotecarios con buen comportamiento de pago, denominados en VSM y originados a tasa fija o variable según el año de originación. Los fondos que se reciben a través del programa de CEDEVIS complementan aquellos provenientes de las contribuciones patronales y de las amortizaciones de créditos que son utilizados en el otorgamiento de nuevos créditos hipotecarios.



La cartera bursatilizada de cada emisión es cedida a un fideicomiso constituido en Nacional Financiera, S. N. C. (la "Fiduciaria"), como contraprestación, el INFONAVIT recibe el efectivo producto de la colocación entre el gran público inversionista y una constancia fiduciaria que acredita la titularidad de los derechos que tiene el INFONAVIT de recibir el monto remanente del patrimonio del fideicomiso. Esta constancia representa un sobrecolateral inicial para los tenedores de los CEDEVIS de entre el 16% y el 30% de los activos iniciales del Fideicomiso.

Cada certificado emitido por el fideicomiso representa, para el tenedor, el derecho en primer lugar al cobro del principal e intereses, adeudados por el fiduciario como emisor de los títulos, de acuerdo con los términos del fideicomiso. La constancia fiduciaria acredita la titularidad de los derechos que tiene el INFONAVIT, como fideicomisario en segundo lugar, de recibir el monto remanente del patrimonio del fideicomiso después del pago total y cancelación de los certificados bursátiles, en caso de que lo hubiera. Los CEDEVIS se pagarán únicamente con los recursos existentes en el patrimonio del fideicomiso.

Antes del 2008, solo se emitía una constancia de derechos fiduciarios. A partir del 2008, para mejorar la estructura de los CEDEVIS, la constancia se dividió en dos partes: "la constancia preferente", también llamada "tramo mezanine", y la "constancia subordinada". El tramo mezanine, recibe pagos de intereses en las mismas fechas que el CEDEVI respecto del cual representa la colateralización, una vez pagado el interés a los tenedores de los CEDEVIS. La amortización del principal de este tramo mezanine no comienza a efectuarse hasta que los CEDEVIS han sido completamente amortizados.

El INFONAVIT es el administrador único de la cartera de créditos bursatilizados y de acuerdo con el contrato de administración, la Fiduciaria nombra el INFONAVIT como su agente para llevar a cabo la administración y cobranza de los créditos hipotecarios, de los inmuebles adjudicados, así como, efectuar reclamaciones bajo los seguros o fondos de protección de pagos, según corresponda. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se reconocieron ingresos por comisiones cobradas en el estado de resultados por la administración de dicha cartera por \$1,051,153 y \$964,876, respectivamente, en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas".

La Comisión estableció el requerimiento a ciertas entidades que divulgan su información financiera al público a través de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) para que a partir del año 2012 elaboren y divulguen obligatoriamente su información financiera con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS, por su siglas en inglés) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su siglas en inglés).

Por lo anterior el valor de la Constancia que el INFONAVIT, reconoce en el rubro de "Derechos fiduciarios, neto", se registra conforme a los estados financieros de las asociadas con base a los criterios y políticas contables del INFONAVIT. Por lo tanto la información financiera que se publica en la BMV de los CEDEVIS difiere de la que el INFONAVIT toma para reconocer el deterioro en el valor de dichas constancias en los casos en que existía.

Con fechas 31 de enero y 11 de octubre de 2013, el INFONAVIT realizó bursatilizaciones de CEDEVIS con las series CEDEVIS 13U y CDVITOT 13U, ambas denominadas en UDIs a una tasa cupón estimada de colocación de 3.30% y 3.46%, respectivamente. El plazo legal máximo en los dos casos es de 28 años. Los cruces se realizaron el 31 de enero y 9 de octubre de 2013, respectivamente en la Bolsa Mexicana de Valores.

A continuación se detallan algunas de las características de los títulos emitidos por el cesionario al 31 de diciembre de 2013.

Fecha de colocación	Emisión	Denominación	Tasa anual	Plazo en años	Monto de emisión original
12/11/2004	CEDEVIS 04U	UDIS	5.65%	18	\$ 1,208,855
15/07/2005	CEDEVIS 05U	UDIS	5.94%	20	1,164,042
07/10/2005	CEDEVIS 05-2U	UDIS	5.90%	20	1,057,800
09/12/2005	CEDEVIS 05-3U	UDIS	5.66%	22	1,052,423
28/04/2006	CEDEVIS 06U	UDIS	5.80%	22	1,200,831
19/06/2006	CEDEVIS 06-2U	UDIS	6.25%	22	1,004,123
13/10/2006	CEDEVIS 06-3U	UDIS	5.09%	22	1,545,276
13/11/2006	CEDEVIS 06-4U	UDIS	4.95%	22	2,247,488
26/04/2007	CEDEVIS 07U	UDIS	4.35%	22	2,426,209
16/07/2007	CEDEVIS 07-2U	UDIS	4.28%	22	2,700,056
01/10/2007	CEDEVIS 07-3U	UDIS	4.56%	22	2,334,994
02/10/2007	CEDEVIS 07VSM A-1	VSM	5.41%	22	1,766,594
02/10/2007	CEDEVIS 07VSM A-2	Pesos	9.08%	22	570,318
11/04/2008	CEDEVIS 08 y 2U	UDIS	4.62%	22	3,128,460
12/06/2008	CEDEVIS 08-3U y 4U	UDIS	4.94%	22	3,500,158
29/08/2008	CEDEVIS 08-5U y 6U	UDIS	4.99%	22	1,999,994
24/10/2008	CEDEVIS 08-7U y 8U	UDIS	5.96%	22	3,654,832
23/12/2008	CEDEVIS 08-9U y 10U	UDIS	5.90%	22	2,160,000
25/05/2009	CEDEVIS 09U	UDIS	5.65%	22	2,020,942
06/07/2009	CEDEVIS 09-2U	UDIS	5.70%	22	2,588,799
21/08/2009	CEDEVIS 09-3U	UDIS	5.62%	22	1,500,027
01/10/2009	CEDEVIS 09-4U	UDIS	5.50%	22	2,684,253
23/11/2009	CEDEVIS 09-5U	UDIS	5.40%	22	2,533,348
11/12/2009	BONHITO I5426	UDIS	5.40%	15	2,512,631
12/03/2010	CEDEVIS 10U y 10-2U	UDIS	4.72%	28	4,926,806
18/06/2010	CEDEVIS 10-3U y 10-4U	UDIS	4.48%	28	4,216,216
10/09/2010	CEDEVIS 10-5U	UDIS	4.19%	28	1,500,004
29/10/2010	CEDEVIS 10-6U	UDIS	4.15%	28	3,037,656
10/12/2010	CEDEVIS Hitotal 10U	UDIS	5.00%	30	1,500,000
14/04/2011	CEDEVIS Hitotal 10U	UDIS	5.00%	30	2,500,001
04/03/2011	CEDEVIS 11U	UDIS	4.95%	28	3,665,708
03/06/2011	CEDEVIS 11-2U	UDIS	4.75%	28	3,852,328
29/07/2011	CDVITOT 11U *	UDIS	4.50%	28	909,185
13/10/2011	CEDEVIS Hitotal 10U	UDIS	5.00%	30	1,500,000
09/12/2011	CDVITOT 113U	UDIS	4.45%	28	1,096,347
10/02/2012	CEDEVIS 12U	UDIS	4.50%	28	4,973,431
23/03/2012	CEDEVIT 12U	UDIS	4.60%	28	3,102,025
08/06/2012	CEDEVIT 12-2U	UDIS	4.20%	28	1,895,124
01/02/2013	CEDEVIS 13U	UDIS	3.30%	28	3,097,726
01/10/2013	CDVITOT 13U	UDIS	3.46%	28	5,235,763
Total					<u>\$ 95,570,773</u>

A partir de 2010, el INFONAVIT realizó una operación con HiTo, S.A.P.I. de C. V., para el otorgamiento de créditos a los derechohabientes por montos superiores al monto máximo del producto de crédito tradicional del INFONAVIT, los créditos así originados, una vez que se recibe la primera amortización, son vendidos a un fideicomiso que lleva a cabo su bursatilización mediante la emisión de certificados de vivienda (CEDEVIS Hitotal 10U). Este programa tiene un monto autorizado de emisión de \$30,000,000, de los cuales al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se han emitido certificados por \$5,500,000.

A continuación se detallan los saldos por redimir al 31 de diciembre de 2013 y 2012, de cada una de las constancias fiduciarias:

Fecha de colocación	2013		
	Valor reexpresado	Deterioro	Valor neto
12-11-2004	\$ 522,463	\$ -	\$ 522,463
15-07-2005	466,181	-	466,181
07-10-2005	420,177	-	420,177
09-12-2005	413,828	-	413,828
28-04-2006	520,132	(23,337)	496,795
19-06-2006	436,677	(36,442)	400,235
13-10-2006	522,825	-	522,825
13-11-2006	759,452	-	759,452
26-04-2007	901,855	-	901,855
16-07-2007	784,258	-	784,258
01-10-2007	716,197	-	716,197
02-10-2007	570,029	(62,460)	507,569
11-04-2008	1,062,947	-	1,062,947
12-06-2008	1,358,150	(49,016)	1,309,134
29-08-2008	812,770	-	812,770
24-10-2008	1,483,064	-	1,483,064
23-12-2008	1,090,240	-	1,090,240
25-05-2009	946,817	-	946,817
06-07-2009	1,153,887	-	1,153,887
21-08-2009	666,028	-	666,028
29-09-2009	1,252,946	-	1,252,946
23-11-2009	1,150,611	-	1,150,611
11-12-2009	860,966	-	860,966
12-03-2010	1,981,570	-	1,981,570
18-06-2010	1,726,143	-	1,726,143
10-09-2010	626,904	-	626,904
29-10-2010	1,196,515	-	1,196,515
08-12-2010	1,407,767	-	1,407,767
04-03-2011	1,553,577	-	1,553,577
03-06-2011	1,591,726	-	1,591,726
29-07-2011	270,103	-	270,103
09-12-2011	298,651	-	298,651
10-02-2012	1,544,455	-	1,544,455
23-03-2012	855,455	-	855,455
08-06-2012	525,706	-	525,706
01-02-2013	903,682	-	903,682
11-10-2013	543,607	-	543,607
Derechos fiduciarios (RUV) (1)	49,362	-	49,362
Otros derechos fiduciarios	3,677	-	3,677
<b>Total</b>	<b>\$ 33,951,400</b>	<b>\$ (171,255)</b>	<b>\$ 33,780,145</b>

- (1) El Registro Único de Vivienda ("RUV") es un fideicomiso, el cual tiene como función principal proporcionar información estadística sobre la oferta de las viviendas a nivel nacional para que así los acreditados puedan encontrar una mejor vivienda que cubra sus necesidades.

Fecha de colocación	2012		
	Valor reexpresado	Deterioro	Valor neto
12-11-2004	\$ 503,448	\$ -	\$ 503,448
15-07-2005	449,215	-	449,215
07-10-2005	404,886	-	404,886
09-12-2005	398,768	-	398,768
28-04-2006	501,202	(50,335)	450,867
19-06-2006	420,785	(47,385)	373,400
13-10-2006	503,798	-	503,798
13-11-2006	731,812	-	731,812
26-04-2007	869,033	-	869,033
16-07-2007	755,716	-	755,716
01-10-2007	690,131	-	690,131
02-10-2007	548,640	(33,089)	515,551
11-04-2008	1,024,263	(29,038)	995,225
12-06-2008	1,308,722	(105,723)	1,202,999
29-08-2008	783,190	(28,548)	754,642
24-10-2008	1,429,089	-	1,429,089
23-12-2008	1,050,562	-	1,050,562
25-05-2009	912,358	-	912,358
06-07-2009	1,111,893	-	1,111,893
21-08-2009	641,789	-	641,789
29-09-2009	1,207,346	-	1,207,346
23-11-2009	1,108,735	-	1,108,735
11-12-2009	829,632	-	829,632
12-03-2010	1,909,453	-	1,909,453
18-06-2010	1,663,322	-	1,663,322
10-09-2010	604,089	-	604,089
29-10-2010	1,152,970	-	1,152,970
08-12-2010	1,568,508	-	1,568,508
04-03-2011	1,497,036	-	1,497,036
03-06-2011	1,533,797	-	1,533,797
29-07-2011	260,273	-	260,273
09-12-2011	287,782	-	287,782
10-02-2012	1,488,246	-	1,488,246
23-03-2012	824,322	(54,409)	769,913
08-06-2012	506,573	(46,862)	459,711
Derechos fiduciarios (RUV) (1)	35,201	-	35,201
Otros derechos fiduciarios	3,543	-	3,543
<b>Total</b>	<b>\$ 31,520,128</b>	<b>\$ (395,389)</b>	<b>\$ 31,124,739</b>

- (1) El Registro Único de Vivienda ("RUV") es un fideicomiso, el cual tiene como función principal proporcionar información estadística sobre la oferta de las viviendas a nivel nacional para que así los acreditados puedan encontrar una mejor vivienda que cubra sus necesidades.

**11. Aportaciones a favor de los trabajadores para fondo de vivienda**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las aportaciones de los trabajadores, se integran como sigue:

	2013	2012
Fondo de ahorro 1972 a febrero 1992	\$ 7,761,693	\$ 7,861,934
Devolución adicional del fondo de ahorro (1)	<u>2,065,114</u>	<u>2,128,155</u>
	9,826,807	9,990,089
SAR vivienda	683,600,379	626,527,846
SAR vivienda marzo 1992 a junio 1997	14,117,350	13,824,969
Saldo de la subcuenta de vivienda que complementó el monto de los créditos, pendiente de aplicar por las Afores (2)	<u>(1,029,887)</u>	<u>(2,394,037)</u>
	<u>696,687,842</u>	<u>637,958,778</u>
	<u>\$ 706,514,649</u>	<u>\$ 647,948,867</u>

- (1) La provisión para cubrir la devolución adicional del fondo de ahorro se determina con base en cálculos actuariales para hacer frente a la obligación del INFONAVIT de devolver un importe igual al que se encuentra ahorrado en el "Fondo de Ahorro 1972 a febrero 1992" en los casos de muerte, incapacidad, invalidez y cesantía en edad avanzada. La provisión necesaria para cubrir la obligación se calcula considerando la población viva y activa al cierre del año y el monto total de las aportaciones pendientes de entrega.
- (2) Corresponde a los saldos de las subcuentas de vivienda pendientes de recibir de las Afores por los créditos otorgados a los trabajadores.

**12. Cuentas por pagar a desarrolladores**

El saldo de esta cuenta se refiere a las operaciones de crédito del Programa de Entrega Continua de Vivienda ("PECV"), a través del cual se da la formalización del crédito entre el acreditado y el INFONAVIT, pero este último difiere el pago de la vivienda al desarrollador de la misma, documentando la obligación de pago mediante una cuenta por pagar, misma que el desarrollador puede ceder a los intermediarios financieros al amparo de un convenio con Nacional Financiera ("NAFIN") con el fin de obtener recursos de forma anticipada a través de una operación de descuento. El monto máximo autorizado para este programa con la participación de NAFIN y otros intermediarios financieros al 31 de diciembre de 2013 y 2012, ascienden a \$ 5,478,000 y \$7,678,000, respectivamente.

Durante el 2012, se amplió el PECV para incluir garantías de pago por parte del INFONAVIT de operaciones anticipadas de crédito, para aquellos desarrolladores participantes del Programa del Fondo de Estímulo a la redensificación y ubicación de la vivienda (antes Programa de Garantías a la Entrega Continua de Vivienda Vertical y Sustentable). Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la cuenta por pagar asciende a \$190,773 y \$496,666, respectivamente.

**13. Cuentas por pagar**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las cuentas por pagar se integran como se muestra a continuación:

	2013	2012
Amortizaciones y aportaciones liquidadas en exceso (1)	\$ 2,614,941	\$ 1,852,206
Otras cuentas por pagar	2,518,400	1,639,540
Provisiones de gastos y proveedores	1,170,259	1,230,917
Acreedores por otorgamiento de crédito	896,937	631,883
Créditos formalizados en proceso de pagos	561,959	1,214,488
Flujos por pagar a fideicomisos por cobranza recibida	518,108	308,224
Programas de ahorro de derechohabientes	80,001	75,143
Servicios por verificación de obra	<u>23,417</u>	<u>325,650</u>
	<u>\$ 8,384,022</u>	<u>\$ 7,278,051</u>

- (1) Corresponde a las amortizaciones de créditos y aportaciones patronales recibidas con posterioridad a la amortización total de su crédito, las cuales se encuentran pendientes de devolver al acreditado en el caso de las amortizaciones y de transferirle a su subcuenta de vivienda las aportaciones.

**14. Convenios y aportaciones por aplicar**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se integra como sigue:

	2013	2012
Aportaciones de trabajadores del sexto bimestre	\$ 9,705,840	\$ 9,161,058
Aportaciones de trabajadores en créditos fiscales	12,333,027	12,537,084
Aportaciones pendientes de individualizar en convenios de pagos en parcialidades	100,887	190,793
Aportaciones de trabajadores (no individualizadas)	<u>649,717</u>	<u>375,830</u>
	<u>\$ 22,789,471</u>	<u>\$ 22,264,765</u>

**15. Provisiones para obligaciones diversas**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las provisiones para obligaciones diversas se integran como sigue:

	2013	2012
Autoseguro de crédito (1)	\$ 5,003,670	\$ 4,857,851
Reserva para siniestros no cobrados al asegurador	1,741,729	956,695
Pensiones y jubilaciones, beneficios posteriores y terminación de relación laboral	420,610	671,461
Provisión para escrituración de créditos	525,818	510,914
Prima de antigüedad	762,179	474,857
Contingencia conjuntos habitacionales	390,006	439,422
Prestaciones al personal	451,262	293,052
Programa de prejubilación	290,304	267,763
Provisión de contingencias legales	<u>105,795</u>	<u>97,312</u>
	<u>\$ 9,691,373</u>	<u>\$ 8,569,327</u>

- (1) El INFONAVIT analiza los 3 escenarios determinados por el actuario, y constituye la reserva de acuerdo al escenario moderado mencionado dentro de la valuación actuarial de la Reserva de Riesgo en Curso ("RRC") y de la Reserva por Siniestros Ocurredos No Reportados ("RSONR"), por lo que al 31 de diciembre de 2013 y 2012 la RRC asciende a \$2,083,069 y \$2,000,130, respectivamente, y la RSONR asciende a \$2,920,601 y \$2,857,721, respectivamente.

***Beneficios a empleados***

El INFONAVIT tiene un plan de pensiones de beneficios definidos que cubre a su personal en el que participan y se consideran inscritos todos los empleados que contribuyen con el 2.5% de su salario tabular y que ingresaron a laborar hasta el 31 de diciembre de 2012. Los beneficios se basan en los años de servicio y en el monto de la compensación de los empleados. La política del INFONAVIT es fondar el 100% de las obligaciones del plan de pensiones.

En adición al plan de pensiones de beneficios definidos, el INFONAVIT patrocina otros beneficios posteriores al retiro tales como ayuda de despensa y reembolso para compra de lentes y anteojos.

A partir del mes de febrero de 2012, para el personal de nuevo ingreso y con carácter opcional para el resto del personal, fue creado el Plan de Contribución definida, el cual se encuentra en proceso de instrumentación.

***Flujos de efectivo***

Las aportaciones y los beneficios pagados fueron como sigue:

	<u>Aportaciones a los fondos</u>		<u>Beneficios pagados</u>	
	2013	2012	2013	2012
Terminación	\$ -	\$ -	\$ 312,271	\$ 29,476
Retiro	<u>148,684</u>	<u>658,261</u>	<u>186,650</u>	<u>152,753</u>
	<u>\$ 148,684</u>	<u>\$ 658,261</u>	<u>\$ 498,921</u>	<u>\$ 182,229</u>

El costo, las obligaciones y otros elementos de los planes de pensiones, primas de antigüedad, otros beneficios al retiro y remuneraciones al término de la relación laboral distintas de reestructuración, se determinaron con base en cálculos preparados por actuarios independientes al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

Los componentes del costo neto al 31 de diciembre de 2013 y 2012, son los siguientes:

	2013			2012		
	Terminación	Retiro	Total	Terminación	Retiro	Total
Costo neto del período:						
Costo laboral del servicio actual	\$ 42,720	\$ 54,133	\$ 96,853	\$ 37,690	\$ 43,273	\$ 80,963
Costo financiero	45,361	157,876	203,237	42,526	151,904	194,430
Rendimiento de los activos del plan		(132,252)	(132,252)	-	(91,624)	(91,624)
Pérdidas actuariales y modificaciones al plan	<u>340,523</u>	<u>93,794</u>	<u>434,317</u>	<u>47,288</u>	<u>247,587</u>	<u>294,875</u>
Costo neto del período*	<u>\$ 428,604</u>	<u>\$ 173,551</u>	<u>\$ 602,155</u>	<u>\$ 127,504</u>	<u>\$ 351,140</u>	<u>\$ 478,644</u>

\* Incluye \$434,317 y \$294,875 de pérdidas actuariales amortizables que fueron reconocidas en su totalidad en los resultados de los años terminados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente dentro del rubro de "Otros Gastos".

	Otros beneficios posteriores al retiro	
	2013	2012
Costo neto del período (1)	\$ <u>14,699</u>	\$ <u>27,226</u>

(1) Incluye \$6,946 de ganancia y \$20,794 de pérdida actuarial amortizables que fueron reconocidas en su totalidad en los resultados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente dentro del rubro de "Otros Gastos".

### ***Pasivo laboral***

A continuación se detalla el valor presente de las obligaciones por los beneficios de los planes:

31 de diciembre de 2013	Beneficios			Otros beneficios posteriores al retiro
	Terminación	Retiro	Total	
Importe de las obligaciones por beneficios definidos	\$ 780,661	\$ 2,470,854	\$ 3,251,515	\$ 125,456
Activos del plan a valor razonable	<u>-</u>	<u>(2,194,182)</u>	<u>(2,194,182)</u>	<u>-</u>
Pasivo neto proyectado	<u>\$ 780,661</u>	<u>\$ 276,672</u>	<u>\$ 1,057,333</u>	<u>\$ 125,456</u>
31 de diciembre de 2012	Beneficios			Otros beneficios posteriores al retiro
	Terminación	Retiro	Total	
Importe de las obligaciones por beneficios definidos	\$ 664,328	\$ 2,335,270	\$ 2,999,598	\$ 110,757
Activos del plan a valor razonable	<u>-</u>	<u>(1,964,037)</u>	<u>(1,964,037)</u>	<u>-</u>
Pasivo neto proyectado	<u>\$ 664,328</u>	<u>\$ 371,233</u>	<u>\$ 1,035,561</u>	<u>\$ 110,757</u>

Los supuestos más importantes utilizados en la determinación del costo neto del período de los planes son los siguientes:

	Beneficios		Otros beneficios posteriores al retiro	
	2013	2012	2013	2012
Tasa de descuento nominal utilizada para reflejar el valor presente de las obligaciones	7.50%	7.00%	7.50%	7.00%
Tasa de incremento nominal en los niveles de sueldos futuros	5.00%	4.50%	5.00%	4.50%
Tasa nominal esperada de rendimiento de los activos del plan	7.00%	7.00%	7.00%	7.00%
Vida laboral promedio remanente de los trabajadores (en años)	15.74	18.56	-	-

#### 16. Créditos diferidos y cobros anticipados

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el rubro se integra como sigue:

	2013	2012
Comisiones por apertura de créditos (1)	\$ 12,451,414	\$ 11,672,337
Otros conceptos diferidos	<u>17,629</u>	<u>22,020</u>
	<u>\$ 12,469,043</u>	<u>\$ 11,694,357</u>

(1) Corresponde al saldo pendiente de diferir por las comisiones cobradas del portafolio propiedad del INFONAVIT.

#### 17. Patrimonio

El patrimonio del INFONAVIT se integra de conformidad con el Artículo 5 de la Ley del INFONAVIT, como sigue:

- Con las aportaciones en numerario, servicios y subsidios que proporcione el Gobierno Federal.
- Con las cantidades y comisiones que obtenga por los servicios que preste, los cuales se determinarán en los términos de los reglamentos respectivos.
- Con los montos que se obtengan de las actualizaciones, recargos, sanciones y multas.
- Con los bienes y derechos que adquiera por cualquier título, y
- Con los rendimientos que se obtengan de la inversión de los recursos.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el patrimonio se integra de la siguiente forma:

	2013	2012
Patrimonio:		
Patrimonio contribuido	\$ 56,509,557	\$ 56,509,557
Patrimonio ganado:		
Reservas de patrimonio	10,875,380	10,875,380
Resultado de ejercicios anteriores	29,055,800	14,736,105
Resultado neto	<u>17,432,183</u>	<u>14,319,695</u>
Total del patrimonio	<u>\$ 113,872,920</u>	<u>\$ 96,440,737</u>



**18. Interés aplicado a las subcuentas de vivienda**

De acuerdo al artículo 39 de la Ley del INFONAVIT, la determinación de la cantidad básica será el resultado de aplicar al saldo de las subcuentas de vivienda, la tasa de incremento del salario mínimo del Distrito Federal que resulte de la revisión que para ese año haya aprobado la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, así mismo la cantidad de ajuste se calculará una vez que el H. Consejo de Administración determine el remanente de operación del INFONAVIT, al cual, se le disminuirá la cantidad básica para obtener la cantidad de ajuste resultante. Dicha cantidad de ajuste se acreditará en las subcuentas de vivienda a más tardar en el mes de marzo del año siguiente al de su cálculo.

Las tasas de rendimiento anual a otorgar al cierre del ejercicio a la subcuenta de vivienda de los trabajadores, es 5.98% en 2013 y 5.76% en 2012; dichas tasas incluyen la tasa anual aplicada para determinar la cantidad de ajuste del 2.0% y 1.5% autorizadas por el H. Consejo de Administración y el incremento al salario mínimo del 3.90% y 4.20% en 2013 y 2012, respectivamente.

La cantidad básica (incremento VSM) y de ajuste se muestra a continuación:

	2013	2012
Cantidad básica	\$ 26,144,926	\$ 25,557,090
Cantidad de ajuste	13,545,120	10,128,184
Intereses complementarios subcuenta de vivienda	<u>58,166</u>	<u>151,300</u>
<b>Remanente repartible</b>	<b><u>\$ 39,748,212</u></b>	<b><u>\$ 35,836,574</u></b>

**19. Comisiones y tarifas cobradas**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el rubro de Comisiones y tarifas cobradas se integra como sigue:

	2013	2012
Ingresos por administración de cartera	\$ 1,687,491	\$ 1,386,602
Intereses y valuación de constancias CEDEVIS	2,066,258	1,554,448
Cuotas cobradas	2,162	10,186
Utilidad en cambios	<u>2,454</u>	<u>52</u>
<b>Total</b>	<b><u>\$ 3,758,365</u></b>	<b><u>\$ 2,951,288</u></b>

**20. Otros productos**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se integra como sigue:

	2013	2012
Recuperaciones de créditos(1)	\$ 14,085,077	\$ 16,747,048
Ingresos en el proceso de daciones, adjudicaciones y ventas	1,027,559	625,845
Ingresos por recargos, actualizaciones y multas	546,405	942,140
Otros	407,658	497,623
Deterioro de constancias fiduciaria	224,136	10,949
Estimación por incobrabilidad de deudores diversos	-	76,397
Utilidad en venta de reserva territorial	545	49,440
Estimación por baja de valor de la reserva territorial	<u>-</u>	<u>10,301</u>
	<b><u>\$ 16,291,380</u></b>	<b><u>\$ 18,959,743</u></b>

- (1) Como se menciona en las Notas 3(inciso f) y 6, las recuperaciones de créditos previamente reservados al 100% (segregados) se reconocen en otros productos, de conformidad a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General aplicables al INFONAVIT.

**21. Otros gastos**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el rubro se integra como sigue:

	2013	2012
Autoseguro de crédito	\$ 2,333,429	\$ 2,152,371
Estimación para cuentas fiscales por cobrar	1,685,619	1,072,657
Estimación por incobrabilidad de deudores diversos	742,565	-
Pérdidas actuariales y ajustes por modificaciones al plan (Pasivos laborales)	434,317	294,875
Gastos relacionados con reserva territorial, bienes adjudicados y recibidos en dación	546,230	116,530
Erogaciones de carácter fortuito	377,713	402,639
Estimación por incobrabilidad de bienes adjudicados	280,115	1,081,760
Beneficios posteriores al retiro, seguro escolar y obligaciones prejubilados	131,148	95,088
Proyecto de regularización de expedientes	35,625	39,409
Supervisión de obra	<u>1,502</u>	<u>4,839</u>
	<u>\$ 6,568,263</u>	<u>\$ 5,260,168</u>

**22. Cuentas de orden**a. *Créditos comprometidos*

El INFONAVIT cuenta con compromisos para otorgar créditos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 por \$1,244,930 y \$579,899, respectivamente.

b. *Intereses de cartera vencida*

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los intereses de cartera vencida se integran como se muestra a continuación:

	2013	2012
Intereses cartera hipotecaria vencida	\$ 3,492,918	\$ 2,946,404
Intereses normales y moratorios de cartera vencida a desarrolladores	<u>343,878</u>	<u>548,333</u>
	<u>\$ 3,836,796</u>	<u>\$ 3,494,737</u>

c. *Cartera de créditos CEDEVIS*

Se refiere al saldo insoluto de la cartera cedida a los fideicomisos de bursatilización quienes colocan mediante oferta pública certificados bursátiles. La cartera cedida al 31 de diciembre de 2013 y 2012, asciende a \$114,988,169 y \$107,592,508, respectivamente.

A continuación se muestra el detalle de los saldos de la cartera cedida a los fideicomisos:

Fecha de Colocación	Fideicomiso	Saldo insoluto de cartera en los fideicomisos		Tasa anual	Plazo original en Años
		2013	2012		
19-03-2004 <sup>(1)</sup>	80371	\$	\$ -	9.15%	12
12-11-2004	80423		1,127,859	5.65%	18
15-07-2005	80459		1,082,570	5.94%	20
07-10-2005	80467		997,901	5.90%	20
09-12-2005	80472		1,070,526	5.66%	22
28-04-2006	80484		1,292,318	5.80%	22
19-06-2006	80492		1,090,193	6.25%	22
13-10-2006	80498		1,571,889	5.09%	22
13-11-2006	80500		2,290,289	4.95%	22
26-04-2007	80512		2,876,043	4.35%	22
16-07-2007	80518		3,017,216	4.28%	22
01-10-2007	80523		2,664,523	4.56%	22
02-10-2007	80522		2,558,741	4.91%	22
11-04-2008	80548		3,655,740	4.62%	22
12-06-2008	80550		4,391,769	4.94%	22
29-08-2008	80557		2,559,995	4.99%	22
24-10-2008	80561		4,991,560	5.96%	22
23-12-2008	80569		2,914,484	5.90%	22
25-05-2009	80582		2,533,750	5.65%	22
06-07-2009	80584		3,184,672	5.70%	22
21-08-2009	80590		1,868,199	5.62%	22
29-09-2009	80596		3,494,847	5.50%	22
23-11-2009	80600		3,299,897	5.40%	21
11-12-2009	80601		3,165,324	5.40%	15
12-03-2010	80608		6,043,858	4.72%	27
18-06-2010	80613		5,476,414	4.48%	28
10-09-2010	80619		1,965,672	4.16%	28
29-10-2010	80621		3,962,676	4.15%	28
08-12-2010	80625		6,665,226	5.00%	30
04-03-2011	80628		4,864,903	5.50%	28
03-06-2011	80630		5,156,058	5.32%	28
29-07-2011	80632		2,384,274	5.50%	28
09-12-2011	80640		1,308,645	4.45%	28
10-02-2012	80648		6,073,899	4.50%	28
23-03-2012	80650		3,681,966	4.60%	28
08-06-2012	80652		2,308,612	4.20%	28
01-02-2013	80661		-	3.30%	28
11-10-2013	80674		-	3.46%	28
		\$	<u>114,988,169</u>	\$	<u>107,592,508</u>

d. *Créditos totalmente reservados*

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el efecto neto de los créditos totalmente reservados, se integra a continuación:

	2013	2012
Saldo al inicio del año	\$ 80,873,331	\$ 74,737,121
Incrementos	26,243,805	22,883,258
Recuperaciones	<u>(14,085,077)</u>	<u>(16,747,048)</u>
	<u>\$ 93,032,059</u>	<u>\$ 80,873,331</u>

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el saldo insoluto de los créditos totalmente reservados considerando los intereses complementarios e indexación ascendió a \$101,654,930 y \$86,564,410, respectivamente.

e. *Créditos castigados autorizados por el H. Consejo de Administración*

El saldo presentado en la cuenta proviene del ejercicio de 2006, por lo que el importe al 31 de diciembre de 2013 y 2012, asciende a \$366,627 en ambos años.

f. *Cartera de crédito vendida*

El saldo presentado en la cuenta proviene del ejercicio de 2006, por lo que el importe al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de \$11,742,478 en ambos años.

g. *Cartera administrada INFONAVIT Total*

El saldo al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de \$56,425,403 y \$49,770,833, respectivamente, representa el valor de la cartera administrada por el INFONAVIT por cuenta de las instituciones financieras participantes en la originación de créditos del producto denominado INFONAVIT Total, cuyo objetivo es maximizar la capacidad crediticia de los acreditados, la cual incluye capital e intereses y se integra de la siguiente manera:

	2013	2012
Banamex, S.A.	\$ 53,014,460	\$ 48,912,391
Santander, S.A.	2,796,136	858,442
Banco Mifel, S.A.	<u>614,807</u>	<u>-</u>
Total	<u>\$ 56,425,403</u>	<u>\$ 49,770,833</u>

h. *Cartera administrada Mejora tu Casa*

El saldo al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de \$5,925,429 y \$3,216,865, respectivamente y representa el valor de la cartera administrada por el INFONAVIT por cuenta de las instituciones financieras participantes en la originación de créditos del producto denominado Mejora tu Casa, se integra de la siguiente manera:

	2013	2012
Banco Multiva, S.A.	\$ 2,201,832	\$ -
Banco Mifel, S. A.	1,645,418	798,568
Banco Monex, S.A.	896,700	1,094,244
Banco ABC Capital, S.A.	823,532	1,324,053
CI Banco, S.A.	<u>357,947</u>	<u>-</u>
Total	<u>\$ 5,925,429</u>	<u>\$ 3,216,865</u>

i. *Cartera administrada Infonavit mas crédito*

El saldo al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de \$5,977,625 y \$461,209, respectivamente que representan el valor de la cartera administrada por el INFONAVIT por cuenta de las instituciones financieras participantes en la originación de créditos del producto denominado Infonavit más crédito, se integra de la siguiente manera:

	2013	2012
Banamex, S.A.	\$ 3,537,456	\$ 245,858
Banorte, S.A.	1,036,888	105,181
Banco Mifel, S. A.	<u>1,403,281</u>	<u>110,170</u>
Total	<u>\$ 5,977,625</u>	<u>\$ 461,209</u>

j. *Derechos fiduciarios de cartera*

El INFONAVIT tiene constituidos al 31 de diciembre de 2013 y 2012, en NAFIN, dos fideicomisos a los cuales aportó, cedió y transmitió los derechos sobre los flujos de cobranza de ciertos créditos previamente reservados al 100% y eliminados del activo (créditos segregados), los cuales se encontraban demandados por vía judicial (créditos demandados), con la finalidad de contar con un esquema más eficiente para la administración y recuperación.

Los derechos fiduciarios están representados por el monto de los flujos de cobranza estimada que tiene derecho a recibir el INFONAVIT, respecto a los créditos demandados fideicomitidos, los citados derechos se disminuyen por la aplicación de los flujos recibidos de los fideicomisos. Asimismo, el INFONAVIT reconoce dichos flujos en el estado de resultados en el rubro de "Otros productos". Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el importe neto de los derechos fiduciarios asciende a \$1,354,608 y \$1,332,248, respectivamente.

k. *Aportaciones pendientes de traspasar al Sistema de Ahorro para el Retiro*

El saldo al 31 de diciembre de 2013 y 2012, asciende a \$40,569,691 y \$37,503,355, respectivamente.

**23. Gastos de administración, operación y vigilancia ("GAOV")**

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la relación que existe entre el importe de GAOV y los recursos totales determinada bajo los lineamientos establecidos por el H. Consejo de Administración es de 0.300% y 0.224%, respectivamente, la cual es inferior al 0.550% que establece como máximo la Ley del INFONAVIT. Por separado con fecha 28 de febrero de 2014, nuestros auditores independientes emitieron su dictamen sobre el ejercicio del presupuesto de GAOV por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

**24. Administración de riesgos (no auditado)**

Con el fin de cumplir con la doble Misión del INFONAVIT de financiar vivienda y administrar las subcuentas de vivienda que forman parte del ahorro para el retiro de los trabajadores, se requieren políticas balanceadas en la administración de riesgos para asegurar la calidad del portafolio de créditos originados.

El objetivo de la administración de riesgos consiste en:

- Asegurar que la Institución tome los riesgos necesarios para el cumplimiento de su Misión pero que no sufra pérdidas económicas inaceptables.
- Mejorar el desempeño financiero de la Institución considerando un uso eficiente del patrimonio y el rendimiento ajustado por riesgo.
- Informar a los órganos colegiados correspondientes (Comité de Riesgos o H. Consejo de Administración) sobre los riesgos a los que está expuesta la Institución.

Para cumplir estos objetivos de manera eficaz y satisfacer los requerimientos regulatorios que actualmente se exigen a las instituciones financieras, el INFONAVIT ha desarrollado e implementado modelos de medición para los riesgos que enfrenta, con base en las mejores prácticas, utilizando técnicas del análisis económico y de la estadística matemática.

Entre los diversos modelos desarrollados se destaca el de Reservas por Riesgo Crédito y Pérdida Esperada que tienen efectos importantes en:

- Reservas contables
- Patrimonio
- Rendimiento de la Subcuenta de Vivienda
- Tasa de interés de los créditos
- Estrategias de Cobranza
- Modelos de Originación
- Productos de Crédito
- Rentabilidad

### **Funciones**

Entre las funciones que desempeña la Administración de Riesgos se encuentran:

- Identificar a los trabajadores solicitantes de crédito cuyo perfil genere buena expectativa de pago (mediante los Sistemas de Calificación);
- Estimar porcentaje de incumplimiento y pérdida esperada;
- Analizar la variabilidad del desempleo y su impacto en la cartera del INFONAVIT;
- Calcular los requerimientos de reservas;
- Apoyar en el diseño de productos de crédito para asegurar que sean adecuados y contengan los rendimientos esperados;
- Normar y coordinar las acciones derivadas del Subcomité de Nuevos Productos; y
- Proponer límites para los riesgos a los que está expuesto el INFONAVIT.

### **Creación del área de Riesgos**

Hasta diciembre de 2002, el INFONAVIT no contaba con un área de administración de riesgos, que apoyara en la optimización de las decisiones relativas a la operación, prevención de pérdidas y protección de su patrimonio a través de la correcta identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos.

Dado el interés de la Administración de contar con prácticas sólidas de administración de riesgos consistentes con las recomendaciones formuladas a nivel internacional, la Subdirección General de Planeación y Finanzas propuso adoptar las disposiciones de carácter prudencial en materia de administración integral de riesgos, emitida por la CNBV en la Circular Única Bancaria ("CUB").

Así se creó la Coordinación de Riesgos (ahora Gerencia Sr. de Riesgos), bajo un enfoque normativo, cuya función específica es normar y administrar los riesgos a los que se encuentra expuesto el INFONAVIT (Riesgo de Crédito, Activos y Pasivos y Operacional, que comprende el Legal y Tecnológico).

### **Creación del Comité de Riesgos**

En febrero de 2006, se aprobó la creación del Comité de Riesgos que es tripartito, integrado por Consejeros propuestos por la representación del Gobierno Federal y de los Directores Sectoriales de los trabajadores y patrones. Adicionalmente, participa en el Comité un experto independiente en Riesgos, propuesto por la Administración a petición de los tres sectores, quien tiene la función de asesorar al Comité sobre la adopción de las mejores prácticas en materia de Administración de Riesgos.

En su primera sesión del 2008, el H. Consejo de Administración resolvió incorporar al Comité de Riesgos, con voz pero sin voto, al Auditor Interno del INFONAVIT, así como a los miembros del H. Comité de Auditoría.

En abril del 2009 se modificaron las bases de funcionamiento del Comité de Riesgos con el fin de facultarlo para que éste pueda analizar y proponer, para autorización del H. Consejo de Administración, las nuevas operaciones, productos y servicios que el INFONAVIT pretenda ofrecer a derechohabientes, acreditados, empresarios, mediante los proveedores y prestadores de servicios del Infonavit, una vez que éstos se encuentren debidamente autorizados por el Subcomité de Nuevos Productos.

#### **Subcomité de Nuevos Productos**

En noviembre del 2009, el H. Consejo de Administración aprobó las modificaciones a las Políticas y Lineamientos para Nuevos Productos, con el propósito de robustecer el marco normativo que rige al Subcomité de Nuevos Productos, grupo de trabajo que además de apoyar las labores encomendadas al Comité de Riesgos en materia de nuevos productos, también aporta una visión integral e institucional en el diseño, análisis, implementación y desempeño de los mismos.

#### **Límites y niveles de tolerancia de riesgo**

En 2009, el H. Consejo de Administración autorizó los límites de exposición al riesgo y los niveles de tolerancia. Respecto a los riesgos operacionales, se cuenta con niveles de tolerancia por tipo de riesgo y por área, bajo umbrales que permitan visualizar si la exposición es aceptable, tolerable o por arriba de la tolerancia; además de contar con una tolerancia máxima en el impacto al patrimonio del INFONAVIT por eventos de riesgo operacional, y un nivel de tolerancia global.

#### **Manuales**

En 2012 el H. Consejo de Administración autorizó los manuales de Riesgo Crédito, Tecnológico, Legal, Operacional así como el de Administración de Activos y Pasivos que documentan las metodologías para cada riesgo. Estas metodologías se ven alineadas a las políticas del INFONAVIT y sus necesidades mediante el Mapa de Riesgos.

#### **Mapa de riesgos**

El Mapa de Riesgos es una herramienta dinámica que le ha permitido al INFONAVIT desde 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 INFONAVIT. Este proyecto ha sido un foro importante para la INFONAVIT para atender situaciones de riesgo y lograr permear e incrementar en el INFONAVIT una cultura de riesgos.

La metodología del Mapa de Riesgos abarca cada uno de los pasos relacionados con la gestión del riesgo: identificación, cuantificación, medición y monitoreo, contemplando cada una de las áreas que integra el INFONAVIT lo que permite equilibrar y focalizar una correcta toma de decisiones.

La Gerencia Sr. de Riesgos es responsable de construir el Mapa de Riesgos en conjunto con los dueños de los procesos y de los Subdirectores Generales a través de la identificación y evaluación de los riesgos más relevantes a que está expuesto el INFONAVIT, determinando así el portafolio de riesgos institucional y comunicando los resultados a las diversas áreas del INFONAVIT.

Los líderes asignados para atender cada riesgo son responsables de establecer e implementar las acciones necesarias para mitigar los factores de riesgo asociados, con el fin de evitar la materialización de los mismos y a su vez contribuir a la disminución del impacto dentro del INFONAVIT.

El seguimiento de los riesgos priorizados se lleva a cabo a través del Grupo de Identificación y Atención de Riesgos (GIAR) bajo la gestión de la Contraloría Interna, cuyo fin es evaluar y, en su caso, avalar las decisiones que permitan mitigar los riesgos priorizados del Instituto, a través del establecimiento de controles que permitan el logro de los resultados.

A continuación se describe las principales actividades llevadas a cabo para cada tipo de riesgo:

#### **Riesgo crédito**

Para adoptar las mejores prácticas internacionales para Administración de Riesgos, en 2011 la Subdirección General de Planeación y Finanzas propuso adoptar la normativa de carácter prudencial emitida por la Comisión, quien regula a las instituciones financieras en México y que entre algunas de sus funciones, valida que las entidades estimen las posibles pérdidas crediticias y las reserven a fin de enfrentarlas.

En esta fecha se inició, el registro de Reservas Preventivas por Riesgo Crédito. A continuación se agregaron las reservas por “Riesgo de Extensión” que reconocen la pérdida que se observará cuando se cumpla el plazo legal de los créditos y quede una parte del saldo sin pagar. (El plazo es de 240 meses o 360 meses según la fecha de originación). El plazo legal está establecido por el artículo 41 de la Ley del INFONAVIT.

Referente a la originación de créditos mantiene mejoras continuas a los modelos de originación y participa en las modificaciones que pudieran afectar a la cartera, minimizando los factores de riesgo que pudieran degradar la calidad de los créditos otorgados. Se mantiene como participante activo en análisis del perfil de acreditados que representan una oportunidad de mejora para diversas áreas del INFONAVIT.

Acorde a las mejores prácticas, realiza el cálculo de pérdida esperada, da seguimiento a la estimación de reservas preventivas y analiza las variaciones significativas de estos cálculos, explicando las causas y reportando los hallazgos.

Las modificaciones realizadas a la Ley INFONAVIT contempladas en el Diario Oficial de la Federación el pasado 12 de enero de 2012 permitirán al INFONAVIT otorgar, a solicitud del trabajador créditos, en pesos o veces en salarios mínimos, conforme a las reglas que al efecto determine su Consejo de Administración. También se estipula que el trabajador tiene derecho a recibir un crédito del INFONAVIT, y una vez que lo haya liquidado podrá acceder a un nuevo financiamiento por parte del INFONAVIT en coparticipación con entidades financieras. Para este segundo crédito 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. La Gerencia Sr. de Riesgos a través de la Gerencia de Riesgo de Crédito está apoyando al área de Crédito, en los análisis correspondientes para lograr implementar exitosamente estos cambios de la ley.

#### **Riesgo operacional**

Se continúan con los esfuerzos necesarios para fortalecer la base de datos de incidencias por riesgo operacional. Durante el 2013 se definió y documentó un nuevo esquema de operación para el registro y seguimiento de incidencias por riesgo operacional permitiendo un flujo de información permanente entre Contabilidad General, Tesorería, las Unidades contables de Crédito, Cartera, Recaudación Fiscal y Riesgos el cual incluyó capacitación para las unidades contables sobre la identificación, registro y comunicación y apertura de cuentas contables específicas.

#### **Riesgo tecnológico**

Durante el 2012, se tuvo la necesidad de alinear la gestión de riesgo tecnológico con las prácticas adoptadas en el INFONAVIT. Esta necesidad requirió que se definiera el modelo de gestión de riesgos basada en el marco de referencia de RISK IT de ISACA para el sistema de administración de riesgo tecnológico y de información, alineado y elaborado por la asociación de COBIT. El resultado de las acciones emprendidas fue presentado y aprobado por el H. Consejo de Administración.

Dado que la tecnología es primordial para el negocio, las mejoras establecidas en la gestión de riesgo facilitarán su identificación, evaluación y priorización; mejorando la infraestructura de control del INFONAVIT.



En este esfuerzo se visualizó la importancia de involucrar a la alta dirección del INFONAVIT, lo cual dio origen a la creación del Comité de Evaluación de Proyectos Tecnológicos en el que participan los Subdirectores del INFONAVIT, cuyo objetivo es evaluar mediante una visión integral e institucional las iniciativas de mejora y de los programas de negocio existentes en las áreas del INFONAVIT que requieran de soluciones de tecnología con resultados satisfactorios.

Con este razonamiento, se requirieron iniciativas para tener una cultura de prevención de los riesgos tecnológicos, estableciendo la integración de la gestión de riesgos tecnológicos en las metodologías de administración de proyectos y de soluciones tecnológicas, así como, en los procesos de entrega y soporte de servicio.

#### **Riesgo liquidez y de mercado**

El INFONAVIT ha venido realizando anualmente la valuación y proyección de sus activos y pasivos considerando múltiples escenarios macroeconómicos y de flujos de efectivo con el fin de garantizar el poder cumplir con la entrega de la Subcuenta de Vivienda de los trabajadores.

Acorde a los resultados obtenidos en el estudio realizado en 2013, no se observa bajo ningún escenario que el INFONAVIT presente dificultades para:

- a) Enfrentar sus obligaciones de pasivo en los siguientes 30 años.
- b) Mantener y alcanzar el nivel objetivo de Patrimonio establecido en la Estrategia de Capitalización plasmada en el Plan Financiero 2014-2018.

Al 31 de diciembre el INFONAVIT cuenta dos líneas de crédito de corto plazo con diferentes Instituciones financieras para enfrentar cualquier contingencia de liquidez que pudiera presentarse. Dichas líneas suman un total de \$2,300,000,000.

Adicionalmente se reporta mensualmente la proyección de liquidez de corto plazo del INFONAVIT y se realizan pruebas de estrés a modo de anticipar cualquier contingencia de liquidez.

Las disponibilidades, las cuales representan menos del 5% del Activo del INFONAVIT, están distribuidas en diversas instituciones a fin de diversificar el portafolio y minimizar el riesgo, dichos flujos están invertidos en depósitos bancarios y operaciones de reporto de corto plazo, normalmente a un plazo de entre 1 y 7 días, y son conservadas a su vencimiento, por lo que la exposición de riesgo de mercado es mínima. Aunado a lo anterior, se reporta diariamente el Valor en Riesgo de las inversiones y mensualmente el riesgo de incumplimiento de las contrapartes.

#### **Gestión de patrimonio**

El fortalecimiento del patrimonio del INFONAVIT le permitirá afrontar la volatilidad en la economía sin impactar de manera sustancial en su operación. Acorde a la estrategia financiera plasmada en el Plan Financiero 2014-2018, en el 2018 se plantea alcanzar un índice de capitalización, medido a través de la razón Patrimonio entre Activos Totales de 15%.

### **25. Compromisos y contingencias**

En el curso normal de sus operaciones, el INFONAVIT ha sido objeto de juicios y reclamaciones; sobre aquellos que espera se tenga un efecto desfavorable se constituyen las provisiones correspondientes. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 se tienen registradas por un importe de \$101,107 y \$92,321, respectivamente y un número de 72 y 67, respectivamente, los cuales tienen su origen en demandas por ex-trabajadores del INFONAVIT.

**26. Eventos subsecuentes***Seguro de Vida Catastrófico*

El pasado mes de noviembre de 2013, el H. Consejo de Administración autorizó la contratación de un seguro de vida para el fortalecimiento de la cobertura del autoseguro de crédito ante eventos catastrófico y pandemias derivadas de estos eventos; la vigencia de esta cobertura es a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2014.

*Reforma a la Ley del INFONAVIT*

Con fecha 15 de enero de 2014, se publicó en el DOF la adición del artículo 71 a la Ley del INFONAVIT del Decreto por el que se adiciona el citado artículo en la Ley del INFONAVIT, tal como se muestra a continuación:

1. Con el objeto de preservar y fortalecer el ahorro de los derechohabientes depositado en su subcuenta de vivienda y atendiendo los balances necesarios que su naturaleza social exige, el Instituto brindará opciones que ayuden a los acreditados a conservar su patrimonio, por lo que el INFONAVIT llevará a cabo la recuperación de los créditos que hubiera otorgado partiendo de un esquema de cobranza social aprobado por el Consejo de Administración.

*Régimen de inversión y políticas y procedimientos de administración de activos y pasivos*

En la Sesión 754 del 26 de febrero de 2014, el H. Consejo de Administración mediante acuerdo RCA-4511-02/14, aprobó el Régimen de inversión y políticas y procedimientos de administración de activos y pasivos, lo que permitirá atender lo citado en el artículo 43 de la Ley del INFONAVIT.

**27. Pronunciamientos normativos**

Durante 2013 el CINIF promulgó la siguiente NIF, que entra en vigor a partir del 1 de enero de 2014, permitiéndose su aplicación anticipada como sigue:

**NIF B-12, *Compensación de activos financieros y pasivos financieros*** – Establece las normas de presentación y revelación de la compensación de activos y pasivos financieros en el estado de posición financiera, indicando que ésta solo debe proceder cuando: a) se tiene un derecho y obligación legal de cobrar o pagar un importe compensado, y b) el monto resultante de compensar el activo con el pasivo financiero refleja los flujos de efectivo esperados de la entidad al liquidar dos o más instrumentos financieros. Asimismo, establece que una entidad debe compensar solo cuando se cumplan las siguientes dos condiciones: 1) tenga un derecho legalmente exigible y vigente de compensar el activo financiero y el pasivo financiero en cualquier circunstancia; y a su vez, 2) tenga la intención de liquidar el activo y pasivo financiero sobre una base compensada o de realizar el activo financiero y liquidar el pasivo financiero simultáneamente.

**Mejoras a las NIF 2014**-Se emitieron Mejoras a las NIF 2014 que no generan cambios contables y que principalmente establecen definiciones más claras de términos para converger con las normas internacionales de información financiera.

Adicionalmente se publicaron las siguientes NIF que entraran en vigor a partir del 1 de enero de 2016

NIF C-3, *Cuentas por cobrar*

NIF C-20, *Instrumentos de financiamiento por cobrar*

A la fecha de emisión de estos estados financieros, el INFONAVIT estima que estos cambios no generarán efectos de estas nuevas normas en su información financiera.

**28. Autorización**

Los estados financieros adjuntos fueron autorizados para su emisión el 28 de febrero de 2014, por el Mtro. Alejandro Murat Hinojosa, Director General; el Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas; el L.A.E. Jerzy Jan Skoryna Lipski Martinez, Gerente Sr. Finanzas, y el C.P. Juan Gabriel Fregoso Flores, Contador General, consecuentemente estos no reflejan los hechos ocurridos después de esa fecha.

\* \* \* \* \*