

# Informe Anual de Sostenibilidad 2017

El Infonavit liderando el  
cumplimiento de la agenda 2030





# Contenido

	Prólogo	5
	Carta del Director General	7
<b>1</b>	<b>El Infonavit y su filosofía de servicio: El derechohabiente es primero</b>	9
	Filosofía institucional	10
	Código de Ética	11
	Gobierno institucional	11
	Estructura orgánica	15
	<b>La importancia de la investigación para la sostenibilidad de la vivienda en México</b>	17
<b>2</b>	<b>Abelardo Carrillo Zavala</b> - Director Sectorial de los Trabajadores. Infonavit	18
	<b>Aurora García de León Peñúñuri</b> - Directora General de Derex	19
	<b>Carlos Aceves del Olmo</b> - Secretario General de la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y Presidente del Congreso del Trabajo	20
	<b>Diane E. Davis</b> - Catedrática de Planificación Regional y Urbanismo de la Universidad de Harvard	21
	<b>Fernanda Canales</b> - Arquitecta, proyectista, crítica y curadora de arquitectura mexicana	24
	<b>Maimunah Mohd Sharif</b> - Directora Ejecutiva de ONU - Hábitat	25
	<b>Marcos Mazari Hiriart</b> - Director de la Facultad de Arquitectura de la UNAM, <b>Alejandro Suárez Pareyón</b> - Catedrático y Coordinador del Laboratorio de Vivienda de la Facultad de Arquitectura de la UNAM, <b>Ernesto Alva Martínez</b> - Catedrático y Coordinador del Laboratorio de Vivienda de la Facultad de Arquitectura de la UNAM	28
<b>3</b>	<b>Sebastián Fernández Cortina</b> - Director Sectorial Empresarial Infonavit	30
	<b>Sören Björn Rüd</b> - Director del Programa CiClim de la Agencia de Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)	31
	<b>Estrategia de sostenibilidad: la vivienda en el centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>	33
	Investigación y medición	36
	Objetivos de Desarrollo Sostenible	45
	Calidad de vivienda y valor patrimonial	48
	Colaboración interinstitucional	49
	Programas de vinculación social	53
<b>4</b>	<b>Impacto en las personas y el planeta</b>	57
	Impacto económico	60
	Productos y servicios	60
	Cifras relevantes	60
	Impacto social	62
	Colaboradores	62
	Derechohabientes	69
	Patrones	71
	Cadena productiva	71
	Impacto medioambiental	73
	Sistema de gestión ISO 14001	73
	Energía	73
	Agua	74
	Reciclaje y reutilización de materiales	74
	<b>Anexos</b>	79
	Alianzas y premios	81
	Red de oficinas	82
	Alcance del Informe	83
	Análisis de materialidad	83
	Carta de verificación independiente	86
	Índice de contenidos GRI	88
	<b>Contacto</b>	99



## Prólogo

Me es grato presentar la novena edición del Informe Anual de Sostenibilidad del Instituto Nacional del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores (Infonavit). Como en años anteriores, se incluyen los resultados obtenidos en materia de gobernanza institucional, de eficiencia operativa, económica y financiera, de estrategias de impacto social y medioambiental.

La publicación de éste informe busca contribuir al esfuerzo de transparencia y rendición de cuentas del Instituto y pone la gestión escrutinio público su gestión.

En el informe de éste año se destaca la colaboración y coordinación interinstitucional del Infonavit al incluir ensayos de representantes de Instituciones supranacionales como el Banco Mundial y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la academia, organizaciones laborales y empresariales, y entidades financieras, quienes ofrecen su testimonio y reflexiones relacionadas con la importancia de la investigación para la sostenibilidad de la vivienda en México. Con estas alianzas avanzamos en la consolidación de las investigaciones para lograr los propósitos institucionales y en contribuir al desarrollo sostenible del país.

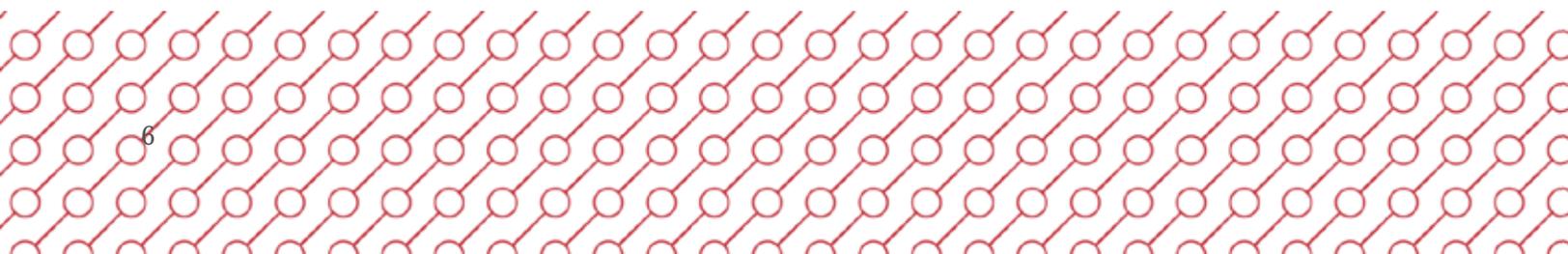
También en ésta edición se resalta la consolidación de la alianza estratégica celebrada con el Programa de las Naciones Unidas para Asentamientos Humanos (ONU-Habitat) que marca un parteaguas en el análisis y comprensión de nuestras ciudades, el rol que juega la vivienda en éstas y en dirigir los esfuerzos Institucionales para el logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

En este rubro, las tareas Institucionales van más allá del otorgamiento de crédito, para dirigirse a fortalecer el financiamiento de viviendas de calidad, en entornos prósperos y sostenibles y, sobre todo, mejore la calidad de vida de las personas a través de la vivienda.

Por otra parte, se presentan algunos de los proyectos y resultados obtenidos durante el primer año de trabajo del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS) en materia de calidad de vivienda y del espacio público donde se ubican; de la consolidación y evolución de los indicadores de evaluación y desempeño de las iniciativas institucionales en materia de otorgamiento de crédito, de satisfacción del acreditado y de eficiencia energética de las viviendas a financiar, entre otras; en el ámbito interinstitucional; de la creación de alianzas con la academia para contar con información y propuestas que fortalecen la estrategia Institucional.

En resumen, el Informe Anual de Sostenibilidad destaca los trabajos y las aportaciones interinstitucionales que potencian el crecimiento del Infonavit en materia de sostenibilidad, y le plantean retos y oportunidades vinculados a su crecimiento continuo con vocación social enfocada a contribuir al bienestar de los trabajadores de México.

Carlos Zedillo Velasco  
Titular del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible



## Carta del Director General

Estimados lectores

Es un honor compartir con ustedes los resultados de las acciones que realizamos día con día todos los que, desde el sector de los Trabajadores, el Empresarial y el Gobierno, tenemos el privilegio de trabajar en esta noble institución. En esta ocasión les presentamos el Informe Anual de Sostenibilidad 2017, en el que encontrarán los avances del Instituto en materia económica, social y medioambiental alcanzados a lo largo del año.

El Infonavit se ha consolidado como una de las instituciones más relevantes en la materia al proponer la vivienda como el elemento central e integrador para el logro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

El año pasado impulsamos la creación del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible (CIDS), con el objetivo de investigar, promover y proponer las mejores prácticas que permitan incrementar la calidad de vida de las familias y el valor patrimonial de las viviendas financiadas por el Infonavit; ahora les presentamos las líneas de trabajo con las que caminamos en 2017 en materia de sostenibilidad y los resultados logrados hasta ahora.

Bajo los objetivos de mejorar la calidad y el valor patrimonial de las viviendas, se ejecutaron proyectos estratégicos tales como el rediseño de la Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno, de los indicadores de calidad de vida y de competitividad municipal y el programa de asesoría personalizada Infonavit para apoyar las decisiones de los derechohabientes respecto a su crédito y el uso que le pueden dar a su ahorro en la Subcuenta de Vivienda.

Digno de destacarse es el proyecto de evaluación del Índice de Ciudades Prósperas en 153 de los municipios donde el Infonavit otorga más créditos, ejecutado en coordinación con ONU-Hábitat, y que habrá de ampliarse a 305 ciudades en 2018.

Los sismos de septiembre de 2017 pusieron a prueba la capacidad de reacción del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible, que de manera inmediata respondió con brigadas encargadas de levantar un censo de daños en las unidades habitacionales donde viven acreditados del Instituto. Posteriormente se centraron sus labores en Jojutla, Morelos, ciudad devastada por el sismo, en la que se llevaron a cabo diversos trabajos de investigación y desarrollo de proyectos para la reconstrucción de escuelas y espacios públicos.

Dejo en sus manos este valioso documento sobre las actividades que con enorme responsabilidad ha emprendido el Infonavit en materia de sostenibilidad, acorde al papel preponderante que esta gran Institución del Estado Mexicano tiene en la confirmación de mejores ciudades de cara al futuro.

Atentamente

David Penchyna Grub  
Director General



Programa Infonavit: Regeneración Urbana y Social

# Capítulo 1

**El Infonavit y su filosofía de servicio:  
El derechohabiente es primero**



El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) es un Organismo de Servicio Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por ley el 24 de abril de 1972 y que tiene como objeto fundamental administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores derechohabientes obtener crédito barato y suficiente para la adquisición, construcción, reparación, ampliación o mejoras de viviendas cómodas e higiénicas así como pago de pasivos, coordinar y financiar programas de construcción de habitaciones destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores, en cumplimiento a lo señalado por la fracción XII del Apartado “A” del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

## **Filosofía institucional**

### **Nuestra visión**

Ser de las mejores instituciones del Estado mexicano, reconocida por su autonomía de gestión, solidaridad social, modelo de gobierno tripartito, transparencia y rendición de cuentas; que ofrezca productos financieros a la medida de las necesidades de vivienda y ahorro de cada derechohabiente, a través de rendimientos competitivos y servicios de calidad.

### **Nuestra misión**

Generar valor para las y los trabajadores, sus familias y comunidades a lo largo de su vida laboral, a través de productos financieros que les permitan ahorrar y acceder a soluciones de vivienda que incrementen su patrimonio y mejoren su calidad de vida de forma sostenible.

### **Objetivos institucionales**

- Empoderar a cada derechohabiente para que tome las mejores decisiones sobre la conformación de su patrimonio y cuente con mayor calidad de vida.
- Otorgar rendimientos eficientes a la Subcuenta de Vivienda para facilitar el acceso a una vivienda y complementar el ahorro para el retiro.
- Brindar los mejores productos financieros para que cada derechohabiente acceda a una solución de vivienda de calidad.
- Contar con una administración eficiente del Fondo basada en los principios de excelencia en el servicio, transparencia y rendición de cuentas.

### **Valores**

Integridad  
 Nobleza  
 Fortaleza  
 Optimismo  
 Nacionalismo  
 Aprendizaje permanente  
 Vocación de servicio  
 Innovación  
 Transparencia

## Código de Ética

El Código de Ética del Infonavit regula las conductas de sus colaboradores, funcionarios e integrantes de los órganos colegiados del Instituto, impulsando los valores institucionales, que se fortalecen a través de la inclusión, la igualdad y la no discriminación.

Es obligación de todos los que integran el Instituto satisfacer los fines para los que fue creado con idoneidad, prestigio, superación, inclusión, igualdad y no discriminación, para lo cual es imprescindible que se conduzcan, tanto en el ámbito interno de trabajo como en el externo, en la atención de los derechohabientes y de la sociedad, con una conducta ética.

Los aspectos que considera el Código de Ética son:

- Protección de bienes.
- Salud y seguridad.
- Comunicaciones institucionales.
- Actividades políticas.
- Excelencia en el servicio.
- Conflicto de intereses.
- Respeto a la diversidad y a la dignidad de las personas.
- Transparencia en la información.

## Anticorrupción

Rechazamos cualquier acto de corrupción. Contamos con un buzón de denuncias, disponible en la página de internet del Infonavit, para cualquier persona que ha sido afectada o fue testigo de conductas de empleados o proveedores externos relacionadas con corrupción, fraude, extorsión, falsificación de documentos o cualquier otro incumplimiento al Código de Ética o a la normatividad institucional.

Los casos son analizados, investigados y dictaminados por la Contraloría General. Asimismo, el Comité de Auditoría tiene entre sus responsabilidades la de asegurar la existencia de políticas y procedimientos suficientes y seguros para la recepción, análisis y tratamiento de denuncias por posibles actos ilícitos e irregularidades operativas por parte de los empleados y terceros, y asegurar la existencia de un sistema para la recepción y seguimiento de denuncias por actos ilícitos y violaciones al Código de Ética.

## Gobierno institucional

El Infonavit es un organismo de carácter tripartita, en donde converge la participación de los sectores de los trabajadores, empresarios y Gobierno Federal, y se rige bajo la normativa y transparencia que dicta el Estado mexicano.

### Asamblea General

La Asamblea General es la autoridad suprema del Instituto. Se integra en forma tripartita por 45 miembros:

- 15 designados por el Ejecutivo Federal.
- 15 por las organizaciones nacionales de trabajadores.
- 15 por las organizaciones nacionales patronales.

Por cada miembro propietario se designa un suplente. Sus miembros permanecen en el cargo seis años y se reúnen dos veces al año. A través de estas sesiones se transmiten las principales preocupaciones al órgano superior de gobierno.

Entre sus facultades y atribuciones están examinar y en su caso aprobar el presupuesto de ingresos y egresos, los planes de labores y de financiamientos y los estados financieros dictaminados por el auditor externo y aprobados por el Consejo de Administración.

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración está integrado por quince miembros propietarios y un suplente por cada uno, designados por la Asamblea General:

- 5 son propuestos por los representantes del Gobierno Federal.
- 5 por los representantes de los trabajadores.
- 5 a propuesta de los representantes patronales.

Los consejeros permanecen en el cargo durante seis años; no pueden ser miembros de la Asamblea General también. El Consejo de Administración sesiona por lo menos una vez al mes.

Entre otras cosas, el Consejo de Administración, a propuesta del Director General, aprueba los nombramientos del personal directivo y los delegados, conforme al Estatuto Orgánico y aprueba las bases del sistema permanente de profesionalización y desarrollo de los trabajadores del Instituto.





*Programa Infonavit: Pintemos México*

## **Comités del Consejo de Administración**

- Comité de Riesgos.
- Comité de Calidad de Vida.
- Comité de Calidad de las Viviendas.
- Comité de Inversiones.
- Comité de Planeación.
- Comité de Nominación y Compensación.
- Comité de Mejora Regulatoria.
- Comité de Tecnologías.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Transparencia y Acceso a la Información.
- Comisión de Vigilancia.
- Comisión de Inconformidades.
- Comisiones Consultivas Regionales (CCR).

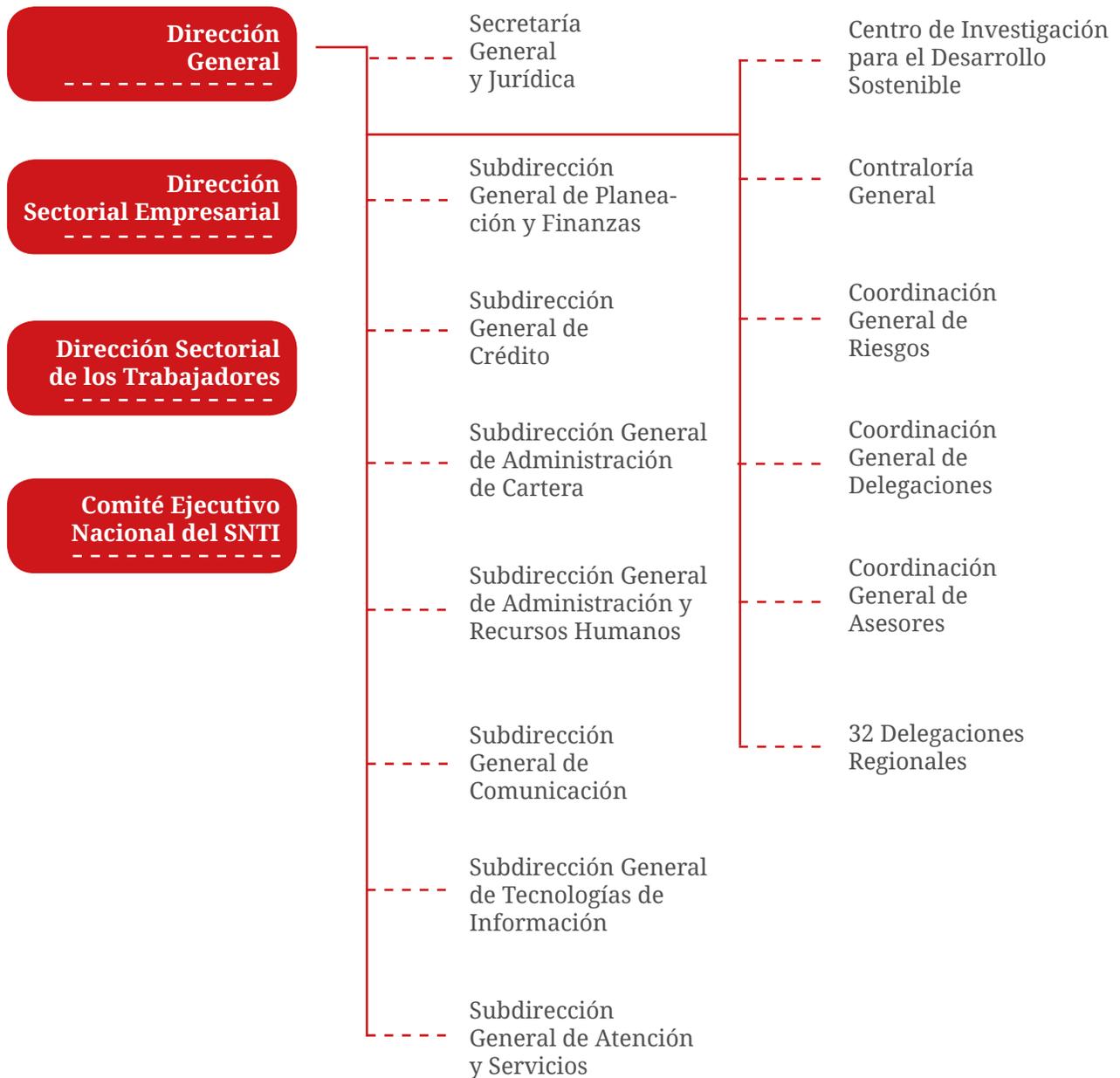
## **Remuneración de los Órganos Colegiados**

Los miembros de los Órganos Colegiados tienen derecho a una retribución económica autorizada por la Asamblea General. En el caso de la Asamblea General la compensación es el equivalente a los gastos de viaje y viáticos erogados bajo los conceptos y montos definidos en la normatividad del Instituto.

La Asamblea General revisa anualmente la retribución económica de los miembros de los Órganos Colegiados, para aprobar el incremento en la compensación de éstos. El aumento se realiza con base en la inflación estimada en el Presupuesto de Ingresos y Egresos y en el Plan de Labores anual del Instituto.

\* Para conocer quiénes son los miembros de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de los distintos Comités y Comisiones, los requisitos para ser miembro y las actas de sesión del presente año, consultar: [www.portal.infonavit.org.mx](http://www.portal.infonavit.org.mx) en Órganos Colegiados.

## Estructura orgánica



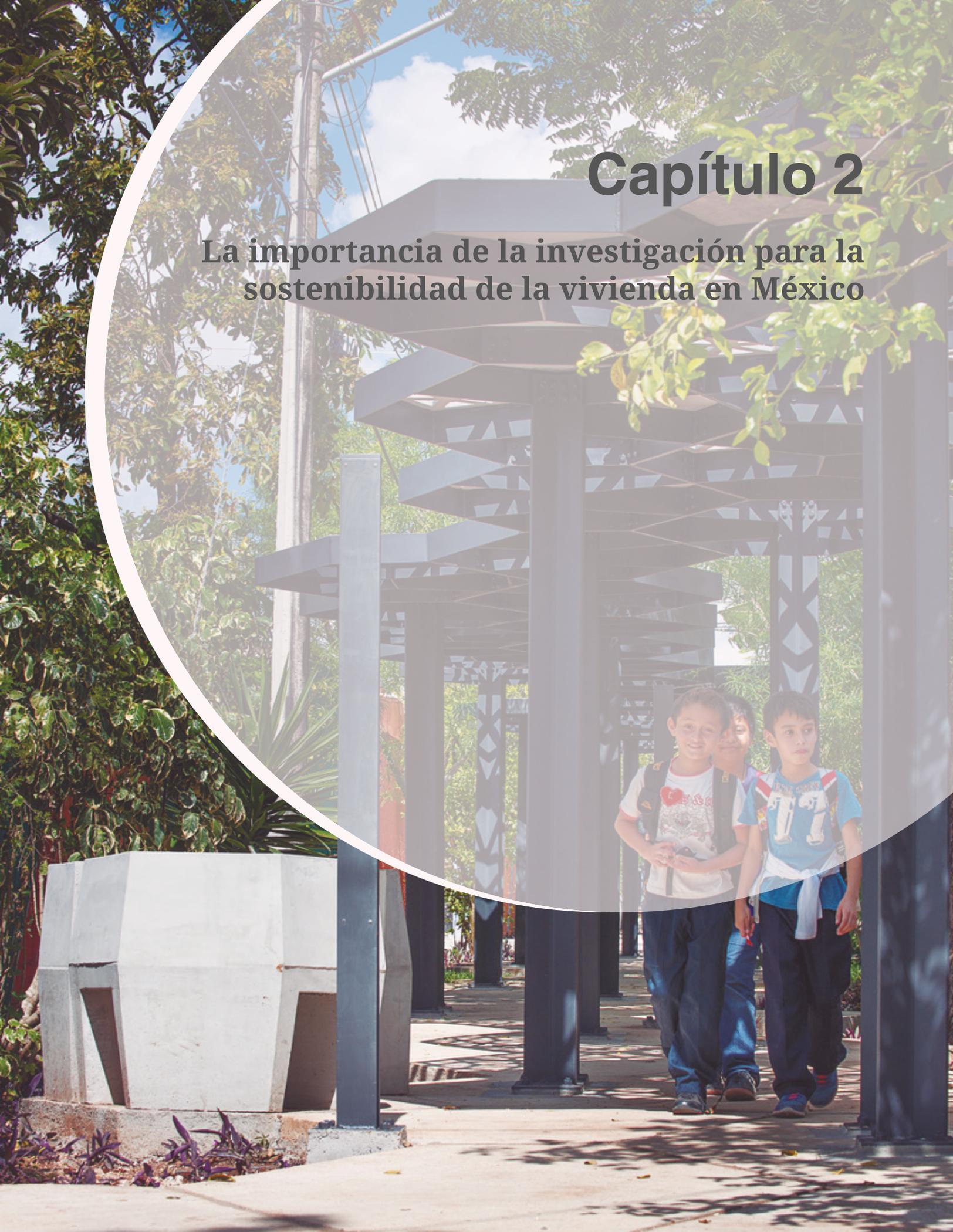
Fuente: Sitio web del Infonavit: <http://portal.infonavit.org.mx>



*Programa Infonavit: Pintemos México.*

# Capítulo 2

La importancia de la investigación para la sostenibilidad de la vivienda en México



## El valor que aporta la investigación para ofrecer vivienda de calidad a los trabajadores

Para quienes representamos al Sector de los Trabajadores en el Infonavit, apreciamos la enorme valía que tiene el desarrollo de actividades académicas y de investigación en torno a la vivienda, porque para nosotros es prioritario que nuestros derechohabientes tengan acceso a espacios habitacionales de la mejor calidad, bien ubicados y con los servicios básicos necesarios, que garanticen su plusvalía a través del tiempo y les permita elevar su calidad de vida.

Por ello, en ocasiones anteriores el Sector de los Trabajadores ha impulsado investigaciones sobre mejores prácticas en materia de vivienda, a través de instituciones de reconocido prestigio como la Universidad de Harvard y la Universidad Nacional Autónoma de México, con especial énfasis en aspectos de sostenibilidad social.

Al ser el Infonavit una institución del Estado mexicano, de naturaleza tripartita, con plena autonomía de gestión, y cuyos recursos de origen provienen de las aportaciones que hacen los patrones por cuenta de los trabajadores, valoramos que parte de estos recursos, que en conjunto integran el Fondo Nacional de la Vivienda, sirvan también para realizar estudios de sostenibilidad habitacional, ahora bajo la dirección del recientemente creado Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible del propio Instituto.

Reconocemos la enorme importancia que tiene la investigación para la sostenibilidad de la vivienda, en la cual se deben incluir aspectos económicos, sociales y del medio ambiente, pero consideramos que siempre se deberá tener como principio fundamental de actuación a los trabajadores y sus familias.

De tal manera, que ahora celebramos la elaboración de este Informe Anual de Sostenibilidad del Infonavit, el cual, estamos ciertos, será de mucha utilidad para todos los actores relacionados con la vivienda, y servirá como referente y guía para su aplicación a lo largo y ancho de nuestro país.

### **Abelardo Carrillo Zavala**

Director Sectorial de los Trabajadores. Infonavit

**Abelardo Carrillo Zavala** es uno de los más importantes líderes del movimiento obrero organizado de

México. Desde el ámbito legislativo impulsó, como fundador, el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) en 1972, participando desde su inicio en la Comisión Consultiva Regional de Campeche, su estado natal, y desde esa fecha hasta nuestros días ha estado involucrado con esta institución como miembro del Consejo de Administración y, a partir de diciembre de 2008, como Director Sectorial de los Trabajadores.

También fue fundador de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), en donde es miembro titular de la Junta de Gobierno y del Comité Consultivo y de Vigilancia por el Sector de los Trabajadores. Estas representaciones las conjuga como Secretario de Bienestar Social y Ecología del Comité Nacional de la Confederación de Trabajadores de México (CTM); también es Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria del Gas y de la Energía en General, Similares y Conexos de la República Mexicana - CTM, y también Delegado Estatal del Congreso del Trabajo en Campeche.

Es egresado del Instituto de Capacitación Política (Icap) del PRI, actualmente Instituto de Capacitación y Desarrollo Político, A. C. (Icadep), en donde participó de manera destacada en la segunda generación de nuevos cuadros juveniles, denominada “Hermanos Flores Magón”, representando al Sector Obrero de Campeche.

Posee una muy amplia experiencia política al haber ocupado el cargo de Gobernador Constitucional del Estado de Campeche (1985 -1991) y en cuatro ocasiones el de Diputado Federal al Congreso de la Unión, en las Legislaturas XLVIII (1970 – 1973), L (1976 -1979), LII (1982 – 1985) y LVI (1994 -1997).

En su formación académica desarrolló estudios técnicos, administrativos y comerciales, y ha sido merecedor de múltiples reconocimientos, dentro de los que destaca el grado de Doctor Honoris Causa en Leyes, otorgado por el Austin College de Sherman, Texas, EUA.

Actualmente, desarrolla actividades como conferencista, panelista y participante en mesas de debate, en temas sociales, sindicales, de vivienda y de seguridad social.

## ¿Todo está resuelto?

Cuando se habla del sector vivienda, la visión colectiva ha ido evolucionando desde la concepción de un hogar como cuatro paredes y un techo a una versión más amplia que habla de que hacer vivienda es hacer ciudad.

Sin duda en ese cambio de mentalidad el Infonavit ha jugado un rol importante tanto por su participación como máximo colocador de hipotecas en el país, como por el liderazgo, voluntariamente asumido, como promotor de nuevas tendencias, sobre todo a últimas fechas con la creación de su Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

Pero aun con este importante avance, los retos en materia de vivienda y desarrollo urbano siguen siendo muchos; apenas hemos tocado el rezago, especialmente en el segmento de bajos ingresos que, además, es en buena medida informal.

En esta etapa es importante reflexionar en que las soluciones no son tarea de una sola persona u organismo. Los diferentes actores del sector necesitamos asumir un papel más protagónico en este sentido. La cantidad de ámbitos que impacta la vivienda requiere la integración y colaboración de diferentes especialidades. La creatividad no es suficiente, ser críticos y mantenernos en la etapa de diagnóstico tampoco. Necesitamos evolucionar a una forma institucionalizada más amplia de generar innovación, búsquedas que permitan ir más allá de las reglas sin poner en riesgo al morador de nuestros ejercicios, soluciones viables en todos los sentidos, enriquecidas por la variedad de actores. No tenemos todo resuelto, ni de lejos. No concibo un sector de vivienda altamente consolidado sin innovación.

**Aurora García de León Peñúñuri**  
Directora General de Derex

**Aurora García de León Peñúñuri** tiene 25 años de experiencia en el ramo de la construcción de vivienda y casi diez en el Grupo URBI. García de León se desarrolló en las áreas de comercialización y mercadotecnia, y finalmente laboró como gerente en la unidad estratégica de negocios del Fondo de Vivienda en Hermosillo, Sonora.

Posteriormente, en 2001 se incorporó como accionista en la empresa Derex (Desarrollo Residencial), donde se desempeña como directora general desde hace quince años.

Por su gestión, AMJJE la reconoció en 2007 como “Empresaria del año”, en Sonora, y en 2013 el periódico Capital de México y la revista del mismo nombre le dieron el reconocimiento “Hombres y Mujeres de la Casa”.

Bajo su dirección, Derex se ha colocado como empresa líder en venta de casas, tanto en Sonora como en Baja California, sumando en su historial la construcción de cerca de 18 mil viviendas.

Ha obtenido diversos reconocimientos a nivel nacional por sus aportes a la sustentabilidad en programas como Comunidades Inteligentes, Vida Integral Infonavit, Vivienda Productiva, Desarrollos Certificados y proyectos NAMA, entre otros. También obtuvo mención especial por su contribución al Programa de Rentas en el Premio Nacional de Vivienda 2014 y el Premio Estatal de Vivienda 2016.

## **Llevar a nuestro país a niveles de sostenibilidad muy altos para el crecimiento nacional**

Hablar de sostenibilidad no puede limitarse a los aspectos ecológicos, sino que deben incluirse conceptos como la economía, la sociedad, la cultura, el desarrollo; todos esos elementos se sincretizan para poder empezar a definir la sostenibilidad, todos esos rubros interactúan y se ligan creando una dependencia que tratará de asegurar un futuro próspero. La sostenibilidad es en concreto la posibilidad de atender las necesidades actuales sin comprometer lo que se requiera hacer a largo plazo.

Desde el sector obrero, hemos realizado diversas acciones con el firme propósito de construir futuro, apostándole a las nuevas generaciones. Se han desarrollado planes de capacitación para hacer de los hijos de los trabajadores personas con conocimientos y certificaciones que les permitan estar calificados hoy, pero que estén aún más preparados para el mañana, que tengan una cultura distinta, en donde haya una planificación familiar de acuerdo a los ingresos, y en donde nuestra parte será la de luchar para proveer condiciones laborales óptimas y con la mira puesta en que puedan acceder al salario que les permita que el alimento no falte en sus mesas y tengan dinero en sus bolsillos.

La capacitación, la búsqueda de mejores salarios, la colaboración para establecer mejores condiciones de vida, son factores que vinculados brindan paz laboral y desarrollo, y al haber paz y desarrollo se crea un ambiente propicio para la sostenibilidad.

En conjunto con el sector empresarial, hemos implementado estrategias amigables con el medio ambiente, para que no sólo se mantengan los empleos sino para que esos espacios se perpetúen con el paso del tiempo. Pero se debe ser cauto de no sobreexplotar los recursos sino aprovecharlos, así como el aprovechamiento de las nuevas tecnologías que brindan la posibilidad de tener fábricas más limpias con energía renovable, viviendas mejor diseñadas para que la actividad propia del ser humano no acabe con ecosistemas que benefician al ciclo ambiental, debemos atender las recomendaciones en la materia de los acuerdos internacionales que ha firmado México, y estar conscientes de que las acciones por mejorar, mantener y procurar al medio ambiente son un tema de salud pública, que se liga con la productividad y, por ende, a los factores económicos de atención social en donde, en conjunto pueden llevar a nuestro país a niveles de sostenibilidad muy altos que, sin duda, tendrían como resultado el crecimiento nacional.

**Carlos Aceves del Olmo**

Secretario General de la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y  
Presidente del Congreso del Trabajo

**Carlos Aceves del Olmo** nació en la Ciudad de México, en el Barrio de Tizapán, el 5 de noviembre de 1940.

Desde muy joven fue muy inquieto por lo que dejó la escuela a edad muy temprana.

Cursó estudios de bachillerato y cuenta con cursos y diplomados en Economía y Administración. Además, tiene una larga experiencia en cargos sindicales y de representación obrera, en México y el extranjero. Don Carlos ha participado en asambleas y reuniones de organizaciones sindicales internacionales.

Dentro del Comité Nacional de la CTM, don Carlos Aceves ha ocupado las carteras de Bienestar Social y Ecología, Acción Política y la Secretaría General Sustituta; a los 75 años se convierte en el sexto Secretario General de la Confederación de Trabajadores de México, desde su fundación en 1936.

Ha sido Diputado Federal en tres ocasiones: en la LVI Legislatura, de 1994 a 1997; en la LVIII Legislatura, de 2000 a 2003; y en la LXII Legislatura, de 2012 a 2015. Durante dos legislaturas fue Senador de la República, en la LX y en la LXI de 2006 a 2012, periodo en el que encabezó la Comisión de Trabajo de la Cámara Alta.

Don Carlos es Secretario General de la Federación de Trabajadores del Distrito Federal desde el 18 de agosto de 2005, y asume la dirigencia nacional de la CTM en enero de 2016, luego del fallecimiento de su dirigente, Joaquín Gamboa Pascoe.

Su vida política ha sido muy activa. Como Presidente de la Comisión de Trabajo y Previsión Social de la Cámara de Diputados llevó a cabo todas las ne-

gociaciones de la reforma laboral en el 2012; formó parte, como representante del Sector Obrero, en la junta de gobierno de organismos como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar).

Actualmente, también es integrante de la Asamblea General del IMSS y del Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (Infonavit), Instituto desde el cuál ha sido pieza fundamental para lograr avances en cuestión de vivienda.

Dentro del Partido Revolucionario Institucional ha sido, entre otros cargos, Subsecretario de Gestión Social, Coordinador Operativo del Sector Obrero del Comité Ejecutivo Nacional, delegado en diferentes entidades y Secretario Adjunto de la Presidencia del CEN.

Como Senador impulsó diversas iniciativas como la de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores y la devolución de la Subcuenta de Vivienda; además, como representante del sector de los trabajadores, se ha preocupado por la recuperación económica y social de las clases más necesitadas, el impulso a una más amplia seguridad social, el avance y la consolidación de la educación, los sistemas de pensiones y todas las asignaturas pendientes para este sector.

En febrero de 2017, asume la presidencia del Congreso del Trabajo.

## Construyendo mejores ciudades con inversiones estratégicas en vivienda social

Al igual que muchos países de América Latina, México enfrenta una amplia gama de problemas y desafíos asociados al rápido crecimiento de las ciudades, particularmente en aquellas áreas urbanas donde los límites de las ciudades se están extendiendo a través de la producción masiva de vivienda. Esta expansión no sólo genera crecientes demandas de inversión pública en servicios urbanos que están presionando los presupuestos locales y nacionales, sino que también contribuye a acelerar las emisiones de carbono y socava la sostenibilidad ambiental. En algunas partes de México la expansión también se asocia al aumento de la vivienda abandonada, que en parte se debe a la tendencia a ubicar viviendas en áreas muy distantes de la familia, el trabajo y los bienes básicos de la vida.

Lo cierto es que existen múltiples externalidades negativas asociadas a la producción masiva de viviendas en la periferia urbana. Desde la infraestructura inadecuada hasta la degradación ambiental y la expansión descontrolada, las ciudades que se urbanizan, con frecuencia soportan una plétora de problemas que persisten a pesar de la creciente participación de la clase media y sus nuevas demandas de vivienda urbana, y la transición de la nación de una economía puramente industrial a una economía financiera y comercial.

El valor urbano se genera cuando las ganancias económicas, sociales y de estilo de vida asociadas a la inversión en vivienda se acumulan en el vecindario más grande e incluso en la ciudad como un todo y no solo para el comprador individual o el vendedor de la casa. Producir este valor requiere profesionales entrenados, con la voluntad y la capacidad para evaluar el contexto y la ubicación de la construcción de la vivienda, y no sólo los costos de la hipoteca. También requiere una forma de pensar completamente nueva: no sólo sobre la planificación del uso de la tierra y la relación entre vivienda e infraestructura, sino también sobre el significado y el papel de la vivienda, particularmente entre los profesionales de la vivienda en el sector público y privado.

El Infonavit puede y debe desempeñar un papel más activo en el fomento de este nuevo tipo de pensamiento sobre la vivienda, como un sujeto y no simplemente como un objeto.

**Diane E. Davis**

Catedrática de Planificación Regional y Urbanismo de la Universidad de Harvard

**Diane E. Davis** es catedrática de Planeación Regional y Urbanismo así como jefa del Departamento de Planeación Urbana y Diseño de la Universidad de Harvard. Antes de moverse al GSD en el 2012, Davis sirvió como jefa del Grupo Internacional de Desarrollo en el departamento de Estudios y Planeación Urbana en el MIT, donde fue Decana asociada de la escuela de arquitectura y planeación. Cuenta con estudios en sociología urbana, incluyendo investigaciones en la política de desarrollo y administración urbana, enfocándose principalmente en la industrialización de ciudades en un mundo de industrialización. Actualmente dirige un proyecto de investigación enfocado en 8 ciudades alrededor del mundo patrocinado por la fundación educacional y de investigación Volvo, llamada “Transforming Urban Transport - The Role of Political Leadership;”, está también co-patrocinada en un proyecto financiado por Infonavit (National Workers Housing Authority) explorando barreras y las habilitaciones para la densificación de la producción de alojamiento social en ciudades mexicanas. Es autora de numerosos libros y artículos que exploran la relación entre la urbanización y desarrollo nacional así como un papel en el rol de políticas y planeación socio-espacial para la formación de ciudades. Actualmente Davis está contribuyendo como editora para la US Library of Congress, Handbook of Latin American Studies (Sociology: Mexico), también como consejera editorial del Journal of Planning Education and Research and City and Community.



*Universidad de Harvard*



## ¿Para qué investigar sobre la vivienda?

Antes, la manera en que unas personas vivían afectaba sólo a éstas, pero en la medida en que los poblados crecieron, las consecuencias aumentaron y hoy impactan los recursos comunes de un extremo a otro del mundo. Esto modifica el papel de la casa, ahora convertida en el elemento principal del cual están hechas las ciudades y en la tipología con mayores implicaciones en la sociedad. Esto exige nuevos estudios e interpretaciones más vastas y, sobre todo, una mayor experimentación enfocada a mejorar las formas de interacción entre espacios, personas y recursos.

El México moderno se ha construido a partir de incongruencias, por ejemplo, en los últimos 30 años la población del país aumentó 210% mientras que la mancha urbana creció 700%. Por otro lado, México tiene una enorme carencia de viviendas y paradójicamente tiene uno de los índices más altos de casas abandonadas, es decir, millones de personas sin casa y millones de casas vacías, y un país que crece no para albergar a más habitantes sino simplemente para vender más y crecer más, destruye más.

Los países que han destinado más fondos a la investigación y experimentación de la vivienda, como sucede en cualquier otro campo, obtienen mejores resultados y el gasto realizado no resulta un costo sino que es una inversión con beneficios cuantificables objetivos. La mayor parte de nuestra vida la pasamos en la casa y mejorar los entornos donde habitamos, no solo implica mejorar el rendimiento de las personas sino el propio rendimiento de las ciudades y del futuro del planeta.

### **Fernanda Canales**

Arquitecta, proyectista, crítica y curadora de arquitectura mexicana

**Fernanda Canales** es Doctora Cum Laude en Arquitectura por la Universidad Politécnica de Madrid con Maestría de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Barcelona y graduada con Mención Honorífica como Arquitecta de la Universidad Iberoamericana. En 2018 recibió el premio Emerging Voices del Architectural League of New York y el reconocimiento AR House Awards de The Architectural Review. Fue finalista del Firm of the Year Award por el American Architecture Prize en 2017. Condecorada por la Federación de Colegios de Arquitectos de la República Mexicana por su trayectoria laboral en 2014, obtuvo el Premio Joven de Arquitectura del CAM-SAM en 2012 y ha sido nominada al Iakov Chernikov International Prize en dos ocasiones (2015 y 2009). Su trabajo ha sido expuesto en foros como el Museo de Arte Moderno de San Francisco (2018), la Bienal de Arquitectura de Chicago (2017), la Bienal de Venecia (2006, 2012 y 2014), el Museo Franz Mayer (2016), el Museo de Arte Contemporáneo de la UNAM (2012), el Museo de Arte Moderno (2011), El Palacio de Bellas Artes (2015 y 2014) y en el Centro Nacional de las Artes de la Ciudad de México (2006), así como en las bienales de arquitectura de Sao Paulo (2011 y 2005) y Rotterdam (2005). Miembro del Sistema Nacional de Creadores del Fonca-Conaculta y recibió la beca de Jóvenes Creadores del mismo Consejo en 2004. Es autora del libro *Vivienda colectiva en México, El derecho a la arquitectura* (Gustavo Gili, 2017), *Arquitectura en México 1900-2010, La construcción de la modernidad* (Arquine, 2013) y coautora del libro *100x100 Arquitectos del siglo XX en México* (Arquine, 2017, 2011), *Duograph Series Mexico* (2012).

## Construyendo mejores ciudades con inversiones estratégicas en vivienda social

La colaboración entre el Infonavit y ONU-Hábitat constituye un esfuerzo importante en el uso aterrizado de la Nueva Agenda Urbana y, al mismo tiempo, en el avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en México. Este trabajo no se limita al Objetivo 11, que se enfoca específicamente en ciudades; muchos otros indicadores se entretajan con tener una vivienda y con los mecanismos para acceder a ella –pobreza, inclusión, acceso al agua, entornos higiénicos, empleo digno y desarrollo económico, entre otros.

Dos de cada tres de las 169 metas en las que se desglosan los ODS están conectadas con la planeación territorial y urbana. Es fundamental que las decisiones de planeación, construcción y administración de ciudades, que muy frecuentemente se toman improvisadamente a nivel local, se hagan respaldadas en evidencia empírica. Cuando la toma de decisiones se hace a partir de conocimiento adquirido, las aglomeraciones que presentan las ciudades sirven como catalizadores de inclusión, motores de crecimiento económico y fuentes de bienestar general. Y por lo mismo es indispensable monitorear el progreso de las políticas, planes y proyectos que se implementan. Al escalar el proyecto del Índice de Ciudades Prósperas (ICP), el Infonavit y ONU-Hábitat generan datos desagregados de 305 ciudades, en las que viven nueve de cada diez mexicanos, que son recientes, confiables y de alta calidad.

La disponibilidad de esta información no puede llegar en mejor momento. La nueva Ley General de Asentamientos Humanos, publicada poco antes de Hábitat III, requiere que todos los municipios de México ajusten sus instrumentos de planeación urbana. Que estos instrumentos puedan ahora usar las evidencias generadas en los ICP, y con ellas identificar y priorizar proyectos, constituye una oportunidad formidable para apegarse y cumplir con las agendas globales. La ley general y esta disponibilidad de evidencia son soportes medulares que posibilitan una transformación de escala nacional para mejorar las condiciones en las que habitan millones de mexicanos.

Otra finalidad de la colaboración Infonavit ONU-Hábitat es generalizar la idea de la vivienda como un objeto aislado a una que entienda la vivienda como un elemento integrado en un contexto de ciudad. Una herramienta útil en este cambio de paradigma podría ser un sistema de beneficios y recompensas para desarrollos habitacionales que se apeguen a criterios respaldados por la agenda global. Una vez probado, un programa de certificación podría promover un cambio generalizado en la oferta de vivienda y podría incentivar la construcción de vivienda adecuada y accesible, que no sólo responda a las políticas urbanas sino que transite hacia un desarrollo sostenible.

Por ser la hipotecaria más grande de América Latina y tener un papel central en el sector vivienda del país, el Infonavit debe guiar con el ejemplo. Por el tamaño de su operación y su capacidad para tender puentes entre el gobierno, los desarrolladores privados, los acreditados y sus comunidades, el Infonavit es el actor clave para que las inversiones en vivienda se alineen con los nuevos objetivos de planeación urbana y territorial. Por esta razón un componente de la colaboración debe dirigirse a las estrategias institucionales, construir un discurso integrado y coherente, e implementar programas que conduzcan al cumplimiento de la Nueva Agenda Urbana 2030 para el Desarrollo Sostenible.

El Infonavit es para ONU-Hábitat un aliado crucial en la construcción de cadenas de valor que vinculen las agendas globales a planes y programas aterrizados. Que las políticas de vivienda se desarrollen basadas en evidencia empírica y geoespacial es un componente indispensable en esta relación. Combinando el conocimiento, las regulaciones y la acción colaborativa, el trabajo desarrollado por el Infonavit y ONU-Hábitat aspira a crear un ambiente fértil para la Nueva Agenda Urbana en las ciudades mexicanas, asegura que México haga una contribución sólida a los objetivos mundiales y ayuda a que, en cuanto a condiciones urbanas, ninguna persona y ningún lugar sea dejado atrás.

**Maimunah Mohd Sharif,**  
Subsecretaria General de Naciones Unidas y  
Directora Ejecutiva

Después de la elección de la Asamblea General de Naciones Unidas, el 22 de diciembre de 2017, **Maimunah Mohd Sharif** (Malasia) fue nombrada Directora Ejecutiva del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) a nivel de Subsecretaria General. Maimunah Mohd Sharif sucede en su cargo al Dr. Joan Clos de España.

Antes de este nombramiento, Maimunah Mohd Sharif fue alcaldesa del ayuntamiento de la Isla Penang en Malasia. En 2011 fue la primera mujer nombrada presidente del Consejo Municipal de Seberang Perai. A la cabeza de esta autoridad local guio al municipio a alcanzar su visión de ser un lugar “más limpio, más verde, más seguro y más saludable para trabajar, vivir, invertir y jugar”. Ha defendido la planeación presupuestaria participativa con enfoques de género y ha integrado la agenda de género a los procesos de gobernanza y de creación de políticas de desarrollo. Durante su gobierno, Seberang Perai se convirtió en la primera autoridad local en implementar seis certificaciones ISO.

Sharif empezó su carrera como planeadora urbana en el Ayuntamiento de la Isla Penang en 1985. En 2003 fue nombrada Directora de Planeación y Desarrollo, cargo que mantuvo hasta 2009. Como Directora fue responsable de proyectos urbanos y de diseño de paisaje en la localidad. También dirigió la planeación y la implementación de los proyectos de renovación urbana de George Town. En noviembre de 2009 se le encomendó la George Town World Heritage Inc para establecer y gestionar George Town como patrimonio de la humanidad, que había sido inscrito en la Unesco en julio de 2008.

Nacida en Kuala Pilah, Negeri Sembilan, Malasia, el 26 de agosto de 1961, Sharif es Licenciada en Planeación Urbana, título que obtuvo con honores, por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Gales. Ha recibido premios en su país y también de organismos internacionales. El Instituto de Planeadores de Malasia la nombró “Planeadora Urbana del Año” en 2014. Se le otorgó el premio por la “Contribución Notable para los Asentamientos Humanos Globales” en 2016, como parte del congreso Hábitat III en Quito, Ecuador, por sus contribuciones a la planeación sostenible en Seberang Perai. En enero de 2018, el Libro de Records de Malasia la reconoció por ser la primera mujer asiática en ser nombrada Directora Ejecutiva de ONU-Hábitat.



*Sede la Organización de las Naciones Unidas*

## **La importancia de la investigación sobre vivienda y desarrollo urbano sostenible**

Según las previsiones para 2030, la población de las ciudades y localidades urbanas de México alcanzará 88 millones de habitantes y la demanda de nuevas viviendas podrá llegar a ser de 4 millones de unidades. Desde la primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos en Vancouver 1976 y la Cumbre de las Ciudades en Estambul 1996, los Objetivos del Milenio aprobados en 2000 y recientemente la Declaración de Quito en 2016, aprobada en la Conferencia sobre la Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible, en donde se propone la Nueva Agenda Urbana, se ha observado que la población y sus actividades sociales, económicas y culturales se concentran en las ciudades; pero persiste la pobreza y la desigualdad de sus habitantes, lo que plantea graves problemas de sostenibilidad en recursos naturales, vivienda, desarrollo urbano, seguridad en alimentación, salud, educación, empleo y bienestar social.

Ante la magnitud y diversidad de problemas, las acciones emprendidas por el Estado no han logrado dar cabal respuesta. En esa circunstancia es necesario reorientar la manera de planificar, diseñar, financiar, administrar y gestionar las ciudades y los asentamientos humanos. La Nueva Agenda Urbana emitida en Hábitat III, compromete a los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas a promover políticas públicas equitativas e incluyentes que permitan a los distintos sectores de la sociedad el acceso a suelo para vivienda, bien localizado con respecto a los centros de población, y dotado con infraestructura, servicios y equipamientos urbanos.

Compartiendo esos objetivos generales, en la Facultad de Arquitectura de la Universidad Nacional Autónoma de México un grupo de expertos con experiencia académica y profesional en temas de vivienda y asentamientos humanos, tanto en México como en países de América Latina, impulsaron la creación del Laboratorio de Vivienda como un espacio de investigación aplicada con los siguientes objetivos particulares: producir conocimientos sistematizados sobre la producción habitacional y su relación con la ciudad, con una perspectiva de sostenibilidad; iniciar o formar alumnos de grado y posgrado en trabajos de investigación, aprovechando los compromisos adquiridos con las instituciones y organizaciones demandantes de estudios y proyectos; producir y difundir estudios temáticos y productos de investigación del propio laboratorio, así como difundir o transferir mejores prácticas sobre temas relacionados con la producción y gestión del hábitat, utilizando distintos medios de comunicación; organizar cursos especializados, seminarios, talleres y foros de análisis y debate, apoyando con información y asesoría el trabajo académico de la comunidad universitaria. La sostenibilidad de un proyecto innovador como es el Laboratorio de Vivienda se ve fortalecida con su complemento en proceso de construcción del Observatorio de Vivienda y Poblamiento.

**Marcos Mazari Hiriart  
Alejandro Suárez Pareyón  
Ernesto Alva Martínez**



*Biblioteca Central de la UNAM*



**Marcos Mazari Hiriart** fue designado Director de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Nacional Autónoma de México en 2013 y, por un segundo periodo, en 2017. Profesor fundador de la Licenciatura en Arquitectura del Paisaje. Profesor de diseño arquitectónico y teoría desde 1982. Jefe de la División de Educación Continua y Educación a Distancia de la misma Facultad, en el periodo 2005-2012, y Jefe de la Unidad Académica de Arquitectura de Paisaje de 1996 a 2004. Editor en 2013, junto con Gabriela Wiener, de “Arquitectura del Paisaje” en la colección Textos FA. Coordinador del plan maestro de arquitectura del paisaje para el rescate del río Magdalena del Programa Universitario de Estudios sobre la Ciudad 1998-2000 de la UNAM. Conferencista en universidades de México, Argentina, Colombia, Cuba, Guatemala, República Dominicana, Brasil, España, Paraguay, Portugal y los Estados Unidos. Su práctica profesional privada está enfocada a la vivienda residencial y social, y corporativa, entre otros. Ha participado en distintas publicaciones nacionales e internacionales sobre arquitectura y como jurado en diversos concursos.

Integrante permanente de la Comisión de Expertos del Consejo de Desarrollo Urbano Sustentable de la Seduvi del Gobierno del Distrito Federal desde 2013. Actualmente es coordinador del Consejo Rector Ciudadano del Bosque de Chapultepec, vicepresidente de la región México de la Unión de Escuelas y Facultades de Latinoamérica (UDEFAL) y, desde 2015 consejero técnico del Ceneval. Ha sido vicepresidente regional de la Asociación de Instituciones de Enseñanza de la Arquitectura de la República Mexicana (Asinea) de 2014 a 2016 y vicepresidente académico nacional de la misma asociación de 2016 a 2018. En mayo de 2018 fue electo como su presidente.

**Alejandro E. Suárez Pareyón** es Arquitecto y urbanista formado en la Universidad Nacional Autónoma de México; desde 1971 es profesor de la Facultad de Arquitectura en las áreas de historia, urbanismo y proyectos. Actualmente es responsable del campo de conocimiento arquitectura, ciudad y territorio de la Maestría en Arquitectura y coordinador del Laboratorio de Vivienda de la Facultad; áreas en las que realiza investigación con el Infonavit, el Fondo Conavi-Conacyt y otras instituciones, tanto

del gobierno federal como de la Ciudad de México. Autor y coautor de numerosos capítulos y revistas especializadas, ha sido acreedor a diversos premios nacionales e internacionales. También ha trabajado como consultor de organizaciones nacionales e internacionales, tal es el caso del Consejo Nacional de Población, el Banco Mundial y la Organización de las Naciones Unidas.

**Ernesto Alva Martínez** es Arquitecto por la Universidad Nacional Autónoma de México, con estudios de posgrado en Chile, y es maestro y doctor por la UNAM. Ha sido profesor desde 1967 y fue coordinador de la especialidad en Vivienda; actualmente es docente en los posgrados de Arquitectura y Urbanismo de la misma Universidad y coordinador del Laboratorio de Vivienda de la Facultad de Arquitectura.

Ha sido funcionario en el Infonavit, Sedesol y presidente del Colegio de Arquitectos de la Ciudad de México y tiene numerosas publicaciones. Asimismo es miembro de sus consejos editoriales.

Expositor, coordinador y curador de diversas exposiciones en el INBA, el Colegio de Arquitectos, el Gobierno de la Ciudad de México y la Junta de Andalucía; es consultor del Premio Mies Van Der Rohe; presidente, jurado y miembro en diversas ocasiones de la Bienal de Arquitectura Mexicana y de las Bienales de Arquitectura Iberoamericana.

También ha sido coordinador de diversos concursos, entre los que destacan la Nueva Terminal 2 del aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, el Monumento del Bicentenario, el Museo Nacional de Energía y Tecnología, la Biblioteca México “José Vasconcelos” y la “Nueva Sede del Senado”.

Destaca su trabajo de investigación en la enseñanza de la arquitectura, vivienda, arquitectura latinoamericana, arquitectura mexicana contemporánea y alternativas tecnológicas para la vivienda de interés social.

## La importancia de la investigación en el Infonavit

Durante los últimos 18 años de mi vida he tenido el privilegio de trabajar en el Infonavit, institución a la que con cariño digo que es la casa de todas las casas.

Esta experiencia me ha permitido sentir y entender que aquí todos los días de manera muy dinámica experimentamos un micro-laboratorio social en donde los trabajadores, el gobierno y los empresarios tenemos que dialogar, negociar y acordar el rumbo de esta gran institución que está al servicio de millones de trabajadores de México.

Lo que aquí hacemos sin duda tiene un gran impacto en nuestro país. Como hipotecaria otorgamos el 70% de todos los créditos por lo que, en México, uno de cada cuatro mexicanos vive en una casa que nosotros financiamos. Como fondo pensionario administramos cerca del 25% de los recursos que forman parte del sistema de pensiones nacional.

Desde la perspectiva económica, el impacto que genera la inversión en créditos que colocamos es muy significativo, ya que el sector de la vivienda es un gran generador de empleos y su derrama económica contribuye a fortalecer el mercado interno. Sin duda el sector de la vivienda se ha convertido en estratégico para el desarrollo económico nacional.

Desde la perspectiva social, su impacto es aún mayor. Un techo, un hogar para la familia es uno de sus satisfactores más importantes. Es el espacio en donde las personas crecen, conviven, desarrollan sus capacidades, ríen, lloran y juegan. Es ahí donde se empieza a construir el tejido social de una comunidad, ciudad y país.

Es en ese sentido que una institución tan importante para el desarrollo económico y social de su país tiene que desarrollar un espacio importante de investigación. En nuestro caso, tiene que estar enfocada fundamentalmente a sus dos mandatos de ley, el hipotecario y el pensionario.

Esta investigación debe tener como resultado en primera instancia más y mejores oportunidades para quien necesita una solución de vivienda y, asimismo, que su casa se convierta en un activo que engrandezca su patrimonio y para que los trabajadores afiliados al Infonavit tengan un mayor rendi-

miento en su Subcuenta de Vivienda que les permita tener un retiro más digno.

Igualmente importante es acompañar la investigación con índices de éxito claros de las iniciativas que se pongan en marcha para que nos permitan determinar su impacto.

Soy un convencido de que es mucho lo que podemos hacer y de que podemos hacer mejor las cosas.

**Sebastián B. Fernández Cortina**

Director Sectorial Empresarial. Infonavit

**Sebastián B. Fernández Cortina** actualmente se desempeña como Director Sectorial Empresarial del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), institución tripartita en la que se comparte la toma de decisiones entre el Gobierno Federal, el Sector de los Trabajadores y el Sector Patronal.

Ha sido Director General de Fomento Territorial para la Vivienda en la Comisión Nacional de Fomento a la Vivienda, ahora Comisión Nacional de Vivienda (Conavi). Forma parte de los Consejos de Administración de la Comisión de Regulación de la Tenencia de la Tierra (Corett), del Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares (Fonhapo) y del Infonavit.

En esa responsabilidad fungió como representante del gobierno mexicano ante el Banco Mundial y Banco Interamericano de Desarrollo en temas de vivienda, y promovió la modernización de los registros públicos de la propiedad, el sistema de información para la vivienda y el diseño de modelos de colaboración gubernamental para la incorporación del suelo social al urbano.

Por su trayectoria de más de 15 años en el sector de la vivienda fue galardonado como el Hombre de la Vivienda 2012.

En julio de 2016 fue electo presidente de la Unión Interamericana para la Vivienda (Uniapravi), cargo que mantiene hasta la fecha.

En junio del año en curso (2018) fue reconocido por la Academia Mexicana de Derecho Internacional por su trayectoria y visión de futuro de las instituciones hipotecarias de México y la región, con un Doctorado Honoris Causa.

## La investigación como aportante de evidencias y soluciones innovadoras de vivienda

El sector de la vivienda en México es considerado un área prioritaria del desarrollo nacional, que debe procurar garantizar el derecho a las familias a disfrutar de vivienda digna y decorosa.

El trabajo cotidiano y la necesidad de atender temas urgentes relacionados con esta encomienda, no deja suficiente espacio para la reflexión, la revisión de resultados, la evaluación de impactos logrados y la búsqueda de propuestas distintas. Sin embargo, estamos ante un panorama en que los cambios sociales y los nuevos retos que enfrentan las ciudades, como la apremiante necesidad de hacer frente al cambio climático, requieren de trabajos serios de investigación, que puedan aportar información, evidencias y soluciones innovadoras.

Adicionalmente, la vivienda, como sector detonador del crecimiento urbano y económico, tiene un importante rol en la consecución de los diversos compromisos internacionales suscritos por México, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Nueva Agenda Urbana y el Acuerdo de París.

En los últimos años el sector vivienda ha asumido su compromiso con el desarrollo sustentable del país y ha llevado a cabo acciones para incorporar criterios de sostenibilidad ambiental, como el caso de la Hipoteca Verde, la NAMA de vivienda nueva y el proyecto Ecocasa.

Para seguir avanzando en esta dirección y atender otros aspectos como la vinculación de la vivienda con su entorno urbano, la incorporación de criterios bioclimáticos, el análisis de diferentes modelos de la densificación urbana o el evitar procesos de segregación socio espaciales, es clave el aporte que se haga desde espacios como el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible del Infonavit.

**Sören Björn Rüd**

Director del Programa CiClim de la Agencia de Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)

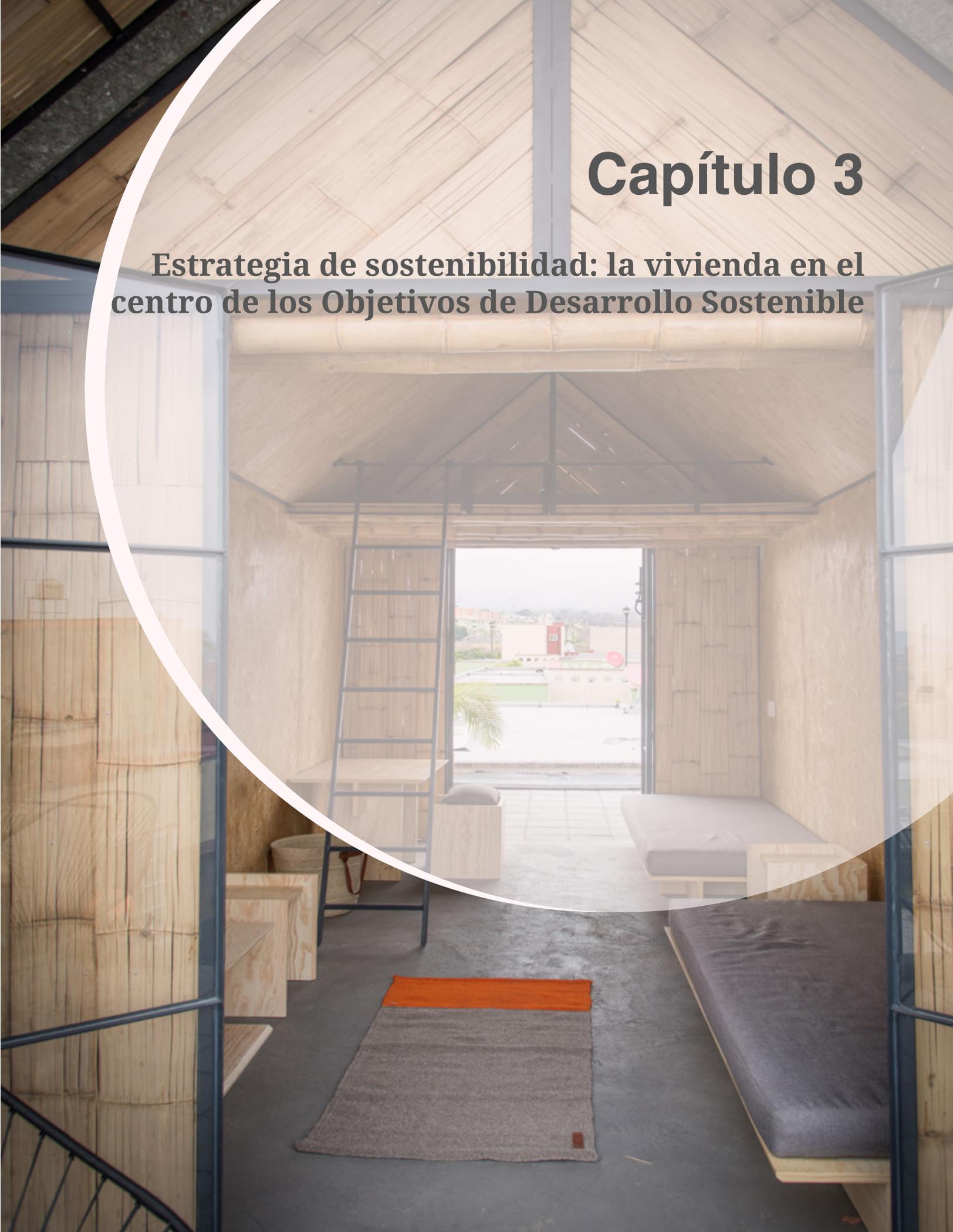
**Sören Björn Rüd** estudió Gestión Ambiental y de Recursos en Alemania, Brasil y México. Desde el año 2006 trabaja en la Cooperación Alemana para el Desarrollo Sustentable (GIZ), inicialmente en un programa global de saneamiento sustentable.

De 2009 a 2017 colaboró en varios proyectos de la cooperación con México en temas de gestión ambiental urbana, residuos sólidos y sitios contaminados. Desde agosto de 2017 es director del Programa CiClim, con el que busca fortalecer las políticas y medidas de protección climática, dentro de la política urbana mexicana, en cooperación con la Sedatu, la Semarnat y cinco ciudades. También coordina la implementación en México de tres proyectos globales en temas de mitigación y adaptación al cambio climático vinculado con agua, transporte y desarrollo urbano.



# Capítulo 3

**Estrategia de sostenibilidad: la vivienda en el centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**







El Centro de Investigación para el desarrollo Sostenible (CIDS), creado en 2016, tiene como misión impulsar el desarrollo sostenible de la vivienda financiada por el Infonavit a través de investigación aplicada, la implementación de estrategias para fomentar el desarrollo integral de las comunidades y maximizar los beneficios sociales, ambientales y financieros relacionados con estas. En materia de sostenibilidad, el Infonavit se ha consolidado como una de las instituciones más relevantes en el tema, proponiendo la vivienda como el elemento central e integrador para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

El objetivo del CIDS es facilitar el desarrollo de vivienda social comprometida con el desarrollo sostenible, alentando la participación de los trabajadores, empleadores y autoridades; promoviendo la mejora de la calidad de la vivienda y la calidad de vida vinculada a ésta.

De esta manera, el Infonavit se ha consolidado como una de las instituciones más relevantes en materia de sostenibilidad, estableciendo la relevancia de la vivienda con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cada una de sus 169 metas y proponiéndola como el elemento central e integrador para el logro de los ODS y la Agenda 2030.

## Investigación y medición

Desarrollar en materia de investigación aplicada y divulgación de métodos, procesos, estrategias y tecnologías que faciliten la sostenibilidad de las comunidades que habitan las viviendas financiadas por el Infonavit se destacan los siguientes proyectos:

### Colaboración con ONU-Hábitat

El 27 de septiembre de 2015 México, junto con los 192 países que conforman las Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. México asume esta Agenda como un compromiso de Estado, una misión colectiva para transformar positivamente la vida de millones de mexicanos. Esta Agenda está compuesta por 17 objetivos, 169 metas y 230 indicadores. Su cumplimiento representa mejorar considerablemente la calidad de vida de los mexicanos.

La Agenda se aplica a todas las naciones y a todas las personas bajo el lema de “no dejar a nadie atrás”.

Desde 2014 el Infonavit ha trabajado en conjunto con ONU-Hábitat en promover acciones y soluciones habitacionales que mejoren la calidad de vida de los trabajadores de México. A través de la iniciativa de las Ciudades Prósperas y su Índice, el Índice de Ciudades Prósperas (CPI por sus siglas en inglés), ambas instituciones buscan mejorar la gestión urbana y contribuir a tener ciudades más prósperas y productivas. El CPI es una herramienta de medición y monitoreo del estado, progreso y posibles limitaciones de las ciudades hacia un desarrollo urbano próspero y sostenible.

Tiene como fin proveer un marco de cooperación para promover la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, lograr ciudades más prósperas y sostenibles, fomentar la construcción de vivienda como un elemento integrador de la planificación urbana y brindar apoyo técnico.

### Resultados 2017:

- El 13 de marzo de 2017 se llevó a cabo la firma de un Memorandum de Entendimiento entre el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) y el Infonavit, con la finalidad de posicionar la vivienda como elemento central para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en México e identificar el rol del Infonavit en el sector hacia el cumplimiento de la Agenda 2030.
- En el evento se presentaron los resultados nacionales alcanzados hasta el momento en la colaboración interinstitucional y se hizo entrega de los informes a cada uno de los 153 presidentes municipales de las demarcaciones analizadas en la primera etapa, buscando impulsar su desarrollo y prosperidad al identificar áreas de oportunidad y trazar una ruta sugerida para focalizar esfuerzos en el corto y mediano plazo.
- Específicamente esta nueva colaboración busca lo siguiente:
  - El cálculo del ICP básico en municipios de la República Mexicana, para completar la medición del índice en el sistema de aglomeraciones urbanas de México, cubriendo los municipios del Sistema Urbano Nacional (SUN), y alcanzar el 93% de la población urbana de México.
  - El cálculo del ICP en su nivel extendido para las tres mayores aglomeraciones del país: Valle de México, Guadalajara y Monterrey.

- Generar una publicación de la Vivienda y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en México, donde se buscará evidenciar el impacto de la vivienda en los ODS, el estado de la vivienda en México, y sus oportunidades y desafíos para el cumplimiento de la Agenda 2030.
- El desarrollo del marco institucional del Infonavit con base en los ODS para apoyar al Instituto en su alineación a la Agenda 2030, a través de la generación de una guía sobre cómo el Infonavit podrá alinear su estrategia institucional y la creación de mecanismos para medir y gestionar su contribución al cumplimiento de los ODS.
- Esta colaboración logrará tener un diagnóstico científico y completo del Sistema Urbano Nacional que permitirá orientar la toma de decisiones, el diseño de políticas públicas y la canalización de recursos para atender las áreas de oportunidad detectadas. Esto a su vez contribuirá a mejorar la calidad del entorno de las viviendas, mejorando así la calidad de vida de nuestros acreditados y la salud del portafolio crediticio del Infonavit.

### Indicadores de sostenibilidad

En los últimos años el Infonavit ha diseñado e impulsado indicadores que permiten medir el desempeño del Instituto a lo largo del ciclo de vida de las viviendas a financiar y del ejercicio del crédito por los trabajadores derechohabientes. Desde la inscripción de la vivienda en el Registro Único de Vivienda (RUV) se comienza a cuantificar el desempeño energético y atributos deseables a través de los procesos de verificación y avalúo, hasta la satisfacción de los acreditados años después de que se les otorga un crédito.

Los indicadores que hemos diseñado son:

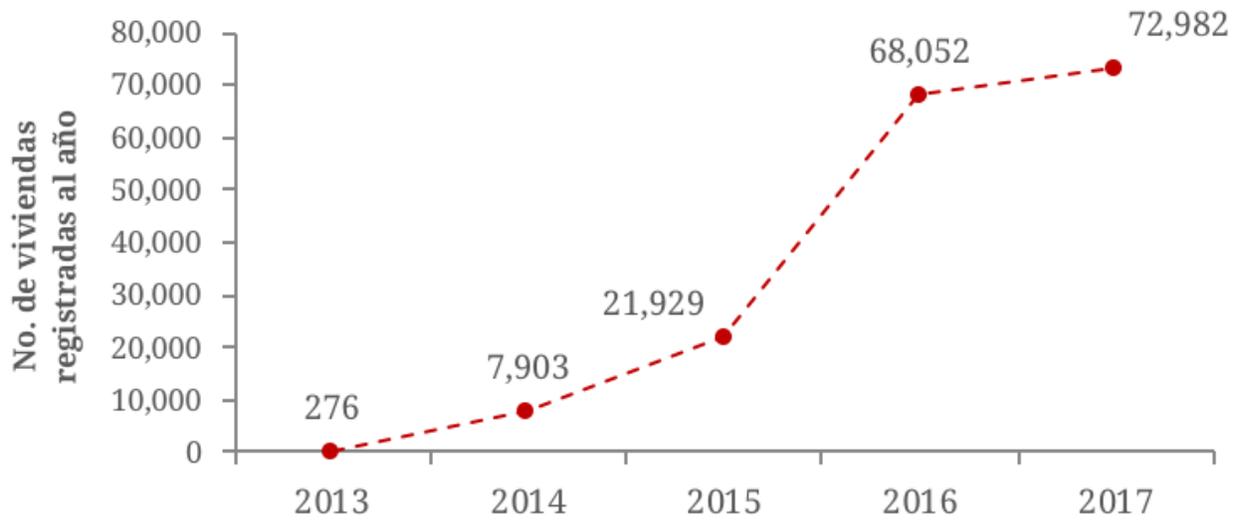
#### Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde (Sisevive)

Es una herramienta desarrollada por el Instituto y es utilizada por la Comisión Nacional de Vivienda (Conavi), SHF, Fovissste y el Infonavit para evaluar las viviendas en los programas de todas estas instituciones e incentivar el desarrollo de vivienda más eficiente en todo el país. La herramienta toma en cuenta elementos como: diseño arquitectónico, características constructivas y tecnologías incorporadas para el uso eficiente de energía y agua.

#### Resultados 2017:

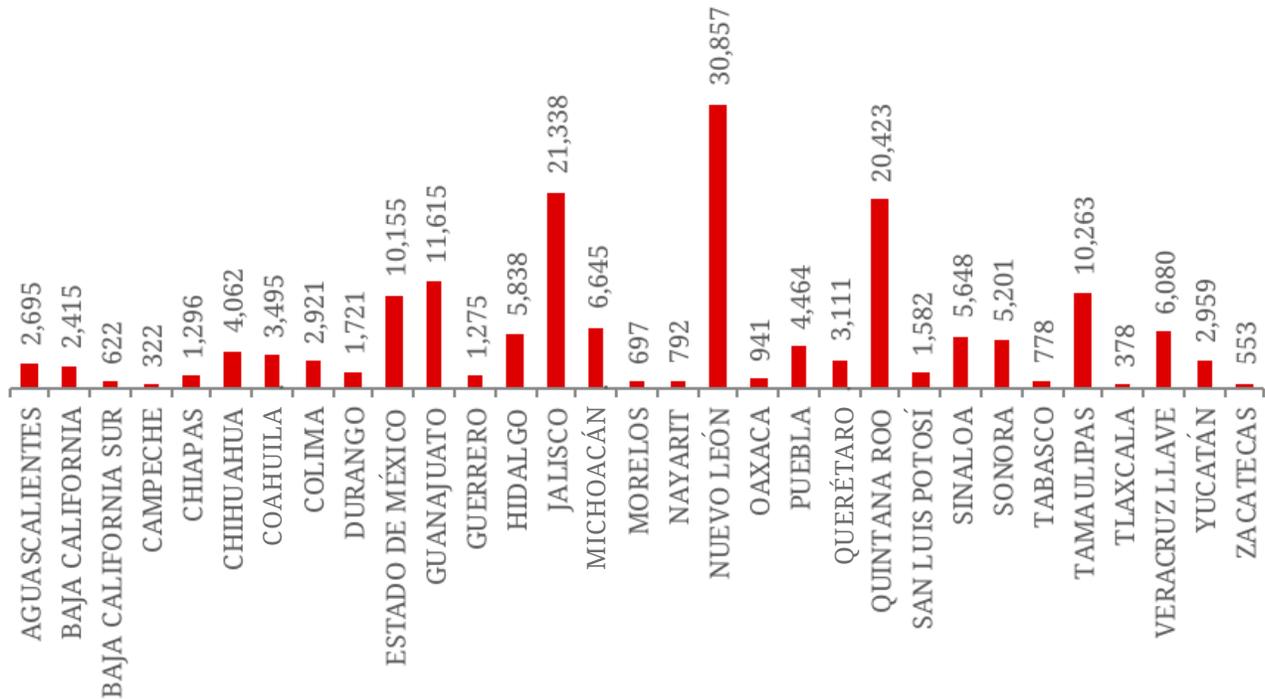
- Sisevive-Ecocasa se consolidó como la herramienta transversal del sector para la evaluación integral de la vivienda desde una perspectiva energética y medioambiental.
- En abril de 2017 la Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano (Sedatu) y la Conavi instalaron la Mesa Transversal de Vivienda Sustentable con la cual se dio inicio a los trabajos para consolidar la Estrategia Nacional de Vivienda Sostenible y en la cual se refrendó la adopción del Sisevive-Ecocasa como la herramienta oficial para la medición de las viviendas y el reconocimiento del programa Hipoteca Verde como el mecanismo número uno para el financiamiento de tecnologías para el consumo eficiente de energía y agua y piedra angular del programa NAMA (Nationally Appropriate Mitigation Action, por sus siglas en inglés) de Vivienda.
- En la mejora continua del Sisevive se llevó a cabo un estudio de actualización del Índice de Desempeño Global (IDG) con el Passive House Institute, el cual derivó en una recomendación para fortalecer el programa Hipoteca Verde mediante la vinculación a indicadores energéticos y ambientales de la vivienda que permitan valorar la viabilidad del otorgamiento de crédito para ecotecnologías en función de la calidad de la vivienda y nivel de ingreso del derechohabiente, así como la alineación del Infonavit a los criterios de evaluación para la mitigación de emisiones de CO<sub>2</sub> en el sector vivienda.
- El crecimiento del programa ha sido exponencial; tan solo en el periodo 2016-2017 el número de viviendas registradas en el Sisevive de RUV representan más del 80% del total histórico. En 2017 superó por 4,930 el número de viviendas registradas en 2016 y concentró más del 40% del total de las viviendas registradas en los estados de Nuevo León (30,857), Jalisco (21,338) y Quintana Roo (20,423).

### Viviendas registradas con Sisevive por año



Fuente: Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

### Viviendas registradas en Sisevive por delegación (2013-2017)



Fuente: Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

## Hipoteca Verde

Este programa 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.

Resultados 2017:

- Se mejoró el programa Hipoteca Verde al vincularlo al Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde, logrando la homologación de criterios para la evaluación de la eficiencia energética y de uso racional del agua entre las ONAVIS.
- Como resultado, se adoptó la herramienta por el sector y se establecieron incentivos para su uso por desarrolladores de vivienda.

### Beneficios del nuevo producto de Hipoteca Verde

#### 1 Empoderamiento del acreditado

- Será opcional usar el monto de la Hipoteca Verde.
- Solamente se podrá utilizar en tecnologías diferentes a la línea base que se incluyen en el Manual Explicativo de la Vivienda Ecológica.
- No habrá ahorros mínimos ni otras condiciones y el acreditado podrá adquirir lo que realmente necesite y le represente ahorros.
- Más seguridad en transacciones en mercado abierto individual -tarjeta virtual.

#### 2 Establecimiento de una línea base

- Todas las viviendas nuevas financiadas por el instituto deberán cumplir con una línea base de eficiencia energética y ambiental, con la que se considerará cumplido el ahorro mínimo en todos los casos.
- La línea base deberá estar incluida en el precio de la vivienda.
- Habrá economías de escala para la industria y ayudará a una mejor planeación.

#### 3 Homologación con el sector

- Se reconoce el cumplimiento mínimo de la línea base con otros esquemas del resto de las ONAVIS, como Ecocasa, NAMA y Sisevive equivalente. Es decir, si un desarrollador de vivienda ya cumple con alguno de estos programas en el Registro Único de Vivienda se considerará en forma automática que cumple la línea base de Hipoteca Verde.

#### 4 Capacitación continua

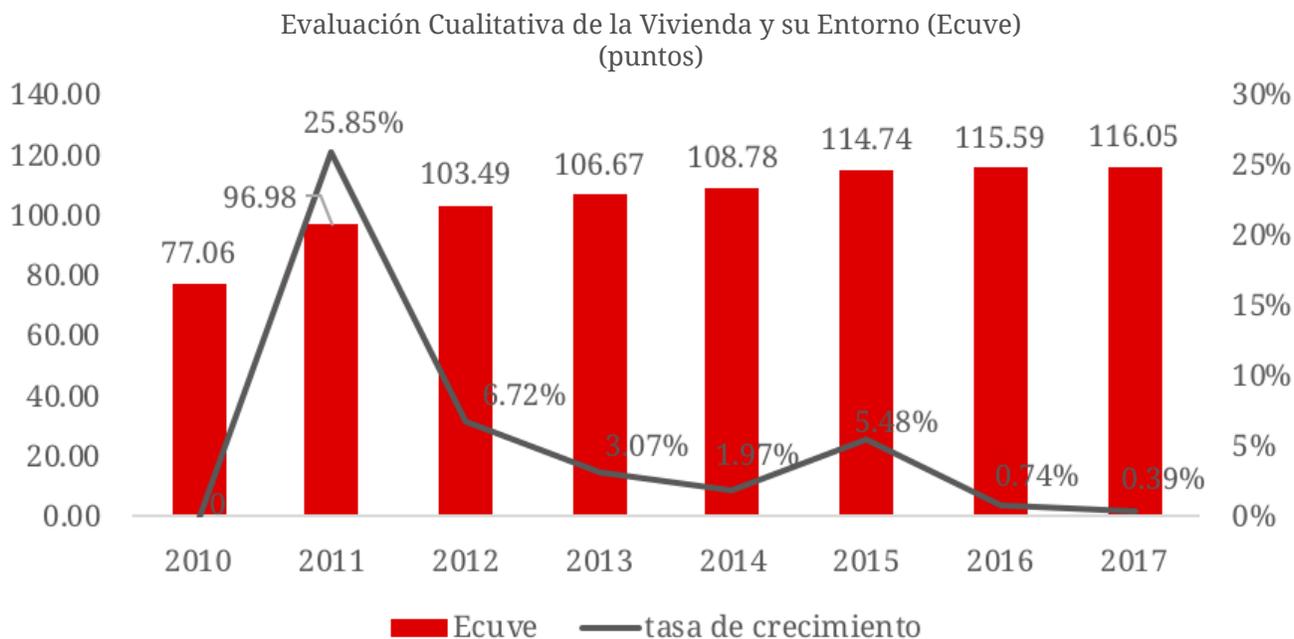
- Desde abril se han realizado cinco capacitaciones en conjunto con Canadevi en Toluca, Mérida, Puebla, Ciudad de México (agosto), Hermosillo, Guadalajara (septiembre), Culiacán y Monterrey (octubre). Se continuará la capacitación a fin de que todos los participantes se familiaricen con las nuevas medidas.

## Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (Ecuve)

El Ecuve mide las características de cada vivienda y de su entorno de manera individual y objetiva por medio de atributos existentes con la información que se proporciona a través del avalúo. Dentro de los elementos evaluados se encuentran: el uso eficiente de energía y de agua, el equipamiento urbano, la calidad comunitaria, la conectividad digital, la calidad de la vivienda, la superficie habitable, el acceso a medios de transporte y los servicios, así como la gestión municipal.

Resultados 2017:

- Durante 2017 se logró la meta institucional estratégica del Ecuve mostrando una consolidación de las mejoras en la calidad de la vivienda y su entorno.



Fuente: Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

## Vida Integral Infonavit (V.I.I.)

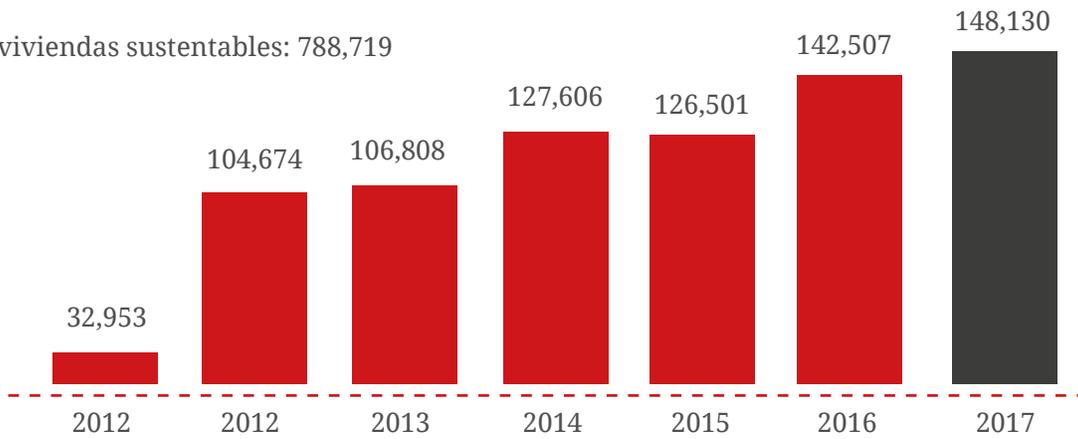
Este programa fomenta la vivienda que incluye atributos sostenibles en aspectos ambientales, sociales y económicos, e incentiva la vivienda bien ubicada, cómoda y moderna en una comunidad solidaria y construida por los mejores desarrolladores en un marco de planeación urbana. Entre los beneficios que proporciona el índice de VII está que el acreditado del Instituto cuente con una evaluación imparcial y profesional del equipamiento, infraestructura y los servicios asociados a su vivienda.

Resultados 2017:

- El programa ha alcanzado sus mejores niveles en los últimos cuatro años al llegar al 44% de las viviendas que se formalizaron en el año, 240% más viviendas que las establecidas como reto en 2012.
- Los registros evaluados muestran un impacto favorable para las viviendas y desarrollos habitacionales dentro del programa VII ya que existen mejores niveles de calidad de las viviendas en términos generales.
- De los veinte componentes que forma el índice de VII, los que muestran mayores dificultades de cumplimiento son lo que deberían de ser desarrollados dentro de una política amplia de desarrollo urbano. Mientras que para los atributos integrados en las ofertas de vivienda que se ofrecen al Infonavit, el índice de Vida Integral Infonavit ha contribuido para que estos se encuentren en los rangos más altos de cumplimiento.

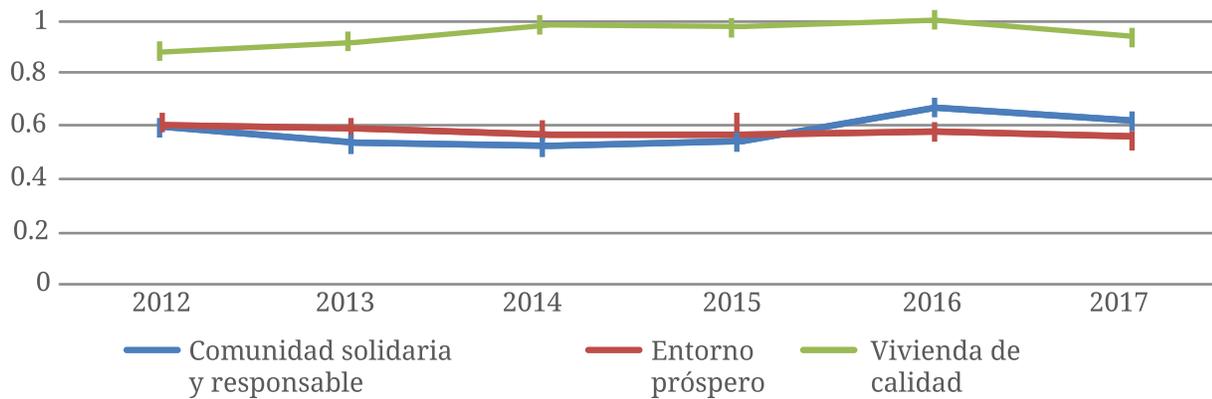
### Vida Integral Infonavit

Total de viviendas sustentables: 788,719



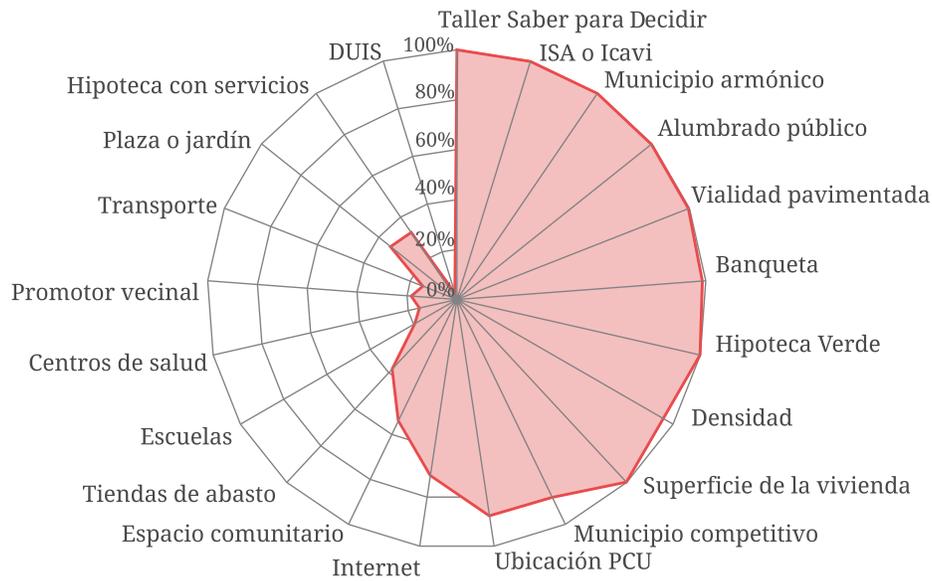
Fuente: Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

### Ejes de Vida Integral Infonavit 2012-2017



Fuente: Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

## Cumplimiento de atributos de la vivienda sustentable 2017



Fuente: Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

## Líneas de tiempo

Su objetivo es ofrecer a todas las áreas del Infonavit un mapa detallado del funcionamiento del Instituto en materia de otorgamiento de crédito, administración del portafolio crediticio y recaudación de las aportaciones de los patrones obligados.

Resultados 2017:

- Se llevó a cabo un estudio exhaustivo del marco normativo institucional y los procedimientos operativos vigentes. Este estudio ha servido para transmitir de manera clara y sencilla la operación institucional e identificar áreas de oportunidad y riesgos para contribuir a la mejora continua.



**Reestructuración de las áreas del Instituto** optimizando los procesos internos en toda su estructura.



**Identificación oportuna de riesgos operativos, económicos y tecnológicos**, de mejora continua.



**Implementación de nuevas políticas, estrategias y servicios** para dar solución a las áreas de oportunidad identificadas.



**Fortalecimiento financiero del Instituto** mediante la optimización de los recursos humanos y económicos.



**Optimización de los servicios y atención brindados a los derechohabientes, acreditados y patrones** haciendo más eficientes los procesos y reduciendo los tiempos de respuesta.

### Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA)

Su objetivo es medir los niveles de satisfacción de los acreditados con la vivienda que adquirieron por medio de un crédito del Infonavit.

Es una herramienta que provee información a la Administración, a los desarrolladores de vivienda y a los futuros acreditados con el fin de que comparen diferentes alternativas de vivienda nueva para la toma de mejores decisiones en el ejercicio de su crédito.

Resultados 2017:

- Se construyó el nuevo modelo de ISA con una metodología “Teoría de Respuesta al Ítem (TRI) que permite contrastar los resultados de satisfacción con las condiciones iniciales del acreditado, experiencia de servicio, calidad de la vivienda y equipamiento. A diferencia del modelo anterior, se realizaron entrevistas, con una muestra significativa y representativa de 120 municipios, de forma presencial, y no de manera telefónica, lo que permite tener el tiempo suficiente para medir la satisfacción. El nuevo ISA proporciona subíndices que pueden desagregarse fácilmente e incorpora métricas que permiten medir la satisfacción por medio de una evaluación integral de la experiencia de compra.

### Hogar a tu medida

Tiene como objetivo brindar soluciones de vivienda con instalaciones y dimensiones adecuadas, que contribuyan a mejorar significativamente la calidad de vida de derechohabientes (y sus familiares en línea directa) que viven con discapacidad, así como impulsar la construcción de oferta para este segmento de la población a través de la originación de créditos.

Resultados 2017:

- Hasta el 31 de diciembre de 2017 se han otorgado 359 apoyos.



## Índice de Precios de la Vivienda Infonavit (Invi)

El Invi constituye el resultado del esfuerzo por dotar al Instituto de indicadores estratégicos que permitan conocer de manera objetiva la contribución del Infonavit al objetivo central de la estrategia institucional, que es acrecentar el valor patrimonial de los derechohabientes a lo largo de su ciclo de vida laboral. Consiste en una metodología que permita medir, de manera consistente, comparable y a través del tiempo, las variaciones en los precios de la vivienda Infonavit (plusvalías y minusvalías).

Resultados 2017:

- Desde 2010, la plusvalía media de las viviendas Infonavit ha tenido una apreciación anual nominal de 4.69% y real de 1.08%.
- En 2017, la apreciación anual nominal STET fue de 9.69%; mientras que la apreciación anual real STET fue de 2.92%.
- De 2010 a 2017 la apreciación nominal anual acumulada es de 33.24%; mientras que la apreciación real anual acumulada es de 5.63%.

Evolución promedio de valor de todas las clases de vivienda para cada generación a nivel nacional.

Generación	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017/01	2017/02	2017/03	2017/04
<b>2010</b>	4.52 %	3.05 %	3.91 %	2.94 %	4.64 %	5.03 %	<b>8.42 %</b>	<b>8.43 %</b>	<b>8.98 %</b>	<b>9.72 %</b>
<b>2011</b>		4.30 %	3.79 %	2.98 %	4.91 %	4.54 %	<b>8.01 %</b>	<b>8.59 %</b>	<b>9.26 %</b>	<b>10.13 %</b>
<b>2012</b>			4.11 %	3.01 %	4.84 %	4.66 %	<b>8.02 %</b>	<b>8.68 %</b>	<b>9.38 %</b>	<b>10.20 %</b>
<b>2013</b>				3.26 %	4.84 %	4.75 %	<b>8.17 %</b>	<b>8.87 %</b>	<b>9.60 %</b>	<b>10.41 %</b>
<b>2014</b>					4.00 %	4.75 %	<b>7.70 %</b>	<b>8.44 %</b>	<b>9.13 %</b>	<b>10.04 %</b>
<b>2015</b>						3.11 %	<b>7.49 %</b>	<b>8.30 %</b>	<b>9.05 %</b>	<b>10.00 %</b>
<b>2016</b>							<b>4.73 %</b>	<b>5.62 %</b>	<b>6.33 %</b>	<b>7.32 %</b>
<b>Promedio</b>	4.52 %	3.67 %	3.94 %	3.05 %	4.65 %	4.47 %	<b>7.51 %</b>	<b>8.13 %</b>	<b>8.82 %</b>	<b>9.69 %</b>
<b>Inflación*</b>	3.82 %	3.57 %	3.97 %	4.08 %	2.13 %	3.36 %	<b>2.92 %</b>	<b>3.18 %</b>	<b>4.41 %</b>	<b>6.77 %</b>

\*Para cada uno de los trimestres de 2017 se presenta la apreciación nominal respecto a 2016.

Fuente: INEGI.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

Al ser la hipotecaria más grande de América Latina, el Infonavit busca situar a la vivienda como el elemento integrador para alcanzar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, aprobada y adoptada por el mundo el 27 de septiembre de 2015.

En colaboración con ONU-Hábitat implementamos el Índice de Prosperidad de la Ciudad (CPI) en 153 municipios y alineamos su operación a la Agenda 2030. Esta colaboración produjo una investigación innovadora sobre la incidencia de la vivienda en cada uno de los 17 ODS y sus 169 objetivos.

# **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**







*Programa Infonavit: Mejorando la Unidad.*

## Calidad de vivienda y valor patrimonial

El Infonavit busca identificar las mejores prácticas para lograr un incremento en la calidad de las viviendas y de vida de los derechohabientes y acreditados, así como generar valor patrimonial.

Nuestros principales proyectos de calidad de la vivienda son:

### Del Territorio al Habitante

El objetivo de este programa es promover iniciativas que fomenten una mayor calidad en las viviendas de autoproducción asistida cumpliendo con estándares de calidad y diseño.

Resultados 2017:

- Publicación del proyecto Del Territorio al Habitante, integrado por 84 proyectos arquitectónicos de prototipos de vivienda de autoproducción asistida, que se realizaron en colaboración con arquitectos nacionales e internacionales, para dar respuesta al programa Infonavit Tu Propia Obra en el año 2016.
- Como parte de los apoyos a los afectados de los desastres naturales en 2017, a través de la página web del Infonavit se creó una plataforma de consulta pública de los proyectos arquitectónicos de autoproducción asistida, con el propósito de que sirvieran como idea para aquellos que necesitaran empezar de cero o reconstruir una vivienda, contando con un total de 3,762 visitas durante el año.

### Mejora y ampliación de viviendas

El objetivo de este programa consiste en promover iniciativas que fomenten una mayor calidad en los proyectos de mejora y ampliación de viviendas, cumpliendo con estándares de calidad y diseño, así como recomendar iniciativas para que la vivienda que sea ampliada o rehabilitada cumpla con criterios de sostenibilidad.

Resultados 2017:

- Impresión y publicación del libro *Mejora y ampliación*.
- Presentación del libro *Mejora y ampliación* en un evento que tuvo lugar en el teatro Carlos Lazo de la Facultad de Arquitectura de la UNAM, en donde

se dieron a conocer los resultados de la investigación realizada en cinco viviendas recuperadas por el Instituto, mismos que se compilaron en el libro.

- Monitoreo de las cinco viviendas ubicadas en Temixco, Morelos, en donde se llevó a cabo el programa.

### Redensificación urbana

El objetivo de este programa consiste en investigar nuevos esquemas de vivienda a través del incremento de la densidad habitacional y la diversificación de usos de suelo en desarrollos habitacionales, lo que se traduce en la reconsolidación de las ciudades a través de la rehabilitación (o redensificación) de terrenos subutilizados.

Resultados 2017:

- Selección de 50 viviendas recuperadas a nivel nacional que son propiedad del Instituto, para llevar a cabo las intervenciones de redensificación.
- Presentación del proyecto al Consejo de Administración.
- Presentación del proyecto a los 32 arquitectos a los que se invitó a participar.
- El proyecto de investigación se ejecutó en 32 viviendas y constó de tres etapas:
  - Análisis y proyecto conceptual.
  - Anteproyecto arquitectónico.
  - Proyecto ejecutivo.
- Publicación de los resultados obtenidos con la investigación, en donde se dieron a conocer los 32 proyectos ejecutivos elaborados por cada despacho de arquitectos.

### Proyectos especiales:

#### Laboratorio de investigación y experimentación práctica de vivienda Infonavit

El objetivo del laboratorio es realizar investigaciones con potencial para ser replicables a nivel nacional, que servirán de ejemplo al mercado para conocer los alcances y prototipos que mejoren la calidad de la vivienda y de la vida de derechohabientes y acreditados.

**Resultados 2017:**

- En coordinación con autoridades municipales de Apan, Hidalgo, se realizó un estudio de mecánica de suelos y el levantamiento topográfico del terreno.
- En coordinación con el despacho especializado MOS Architects, se realizó la selección de los mejores proyectos arquitectónicos de prototipos de vivienda sostenible que resultaron del proyecto Del Territorio al Habitante, así como el desarrollo y diseño de un plan maestro y de un proyecto ejecutivo del Centro de Bienvenida.
- Se contrataron 32 despachos de arquitectura seleccionados para llevar a cabo el desarrollo y diseño del proyecto ejecutivo de un prototipo de vivienda sostenible.
- Se concluyó en una primera fase, la obra de movimiento de tierras y conformación de plataformas.

**Estrategia de implementación de vivienda social en centros históricos**

El objetivo de este programa es llevar a cabo la investigación de una estrategia de implementación de vivienda social en centros históricos, tomando como ejemplo la ciudad de Puebla, Puebla.

**Resultados 2017:**

- Investigación mediante el análisis de la documentación historiográfica y local con visitas a sitio, así como un estudio social con mapeo y diagnósticos del centro de la Ciudad de Puebla, sus tipologías y composición urbana.
- Realización del proyecto ejecutivo.
- Desarrollo del manual de investigación para el desarrollo de vivienda en centros históricos.

**Colaboración interinstitucional**

El objetivo es establecer y administrar una agenda estratégica interinstitucional que fortalezca vínculos con la academia y con el sector público y privado, con la finalidad de promover las iniciativas del Infonavit, así como la colaboración y fomento a la creación de grupos y redes con instituciones académicas y sociales en materia de sostenibilidad de los centros urbanos.

**Convenios de colaboración con universidades e investigaciones específicas**

Tiene como objetivo desarrollar alianzas estratégicas con instituciones académicas que promuevan el desarrollo sostenible, para desarrollar programas de interés mutuo, encaminados a la superación académica, la formación y capacitación profesional, difusión del conocimiento en las áreas de investigación, que permitan robustecer el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores derechohabientes y acreditados de este Instituto.

**Resultados 2017:**

- 32 convenios-marco firmados o en proceso de firma con delegaciones del Infonavit e instituciones de educación superior en el país.
- 39 propuestas de temas de investigaciones específicas recibidas.
- 761,150 matrículas de alumnos de impacto potencial en instituciones de educación superior.

**Investigaciones**

En el año se generó conocimiento a través de investigaciones, promoción de mejores prácticas y desarrollo profesional para que se ejecuten proyectos de viviendas sociales sostenibles de primer nivel. Algunas de estas investigaciones son:

**Investigación sobre la situación actual y perspectiva de vivienda que tiene la generación del milenio**

El objetivo es analizar la situación actual y perspectivas de vivienda de la generación del milenio, enfocado a jóvenes “millennials” derechohabientes. Asimismo, plantear estrategias e instrumentos para facilitar el desarrollo de las diversas alternativas y modalidades de producción de vivienda orientada a la atención de este segmento.

**Resultados 2017:**

- Se realizó un diálogo con jóvenes de la generación del milenio (1982 – 2000), con la participación de académicos, desarrolladores y funcionarios.
- Con base en la información generada durante el taller, se concluyó el documento impreso nombrado Análisis de las Perspectivas de la Vivienda de la Generación del Milenio.

## **Premio Internacional de Tesis de Investigación**

El premio reconoce los principales resultados de tesis de investigación de posgrado con casos de estudio a nivel nacional e internacional, que contribuyan a la generación y difusión de nuevos conocimientos, métodos y estrategias de análisis sobre temáticas de interés para la consolidación de ciudades sostenibles.

Resultados 2017:

- En el mes de marzo se llevó a cabo la ceremonia de premiación a los ganadores del Premio Internacional de Tesis de Investigación 2016, Transformación urbana: Densidad habitacional y ciudad compacta, realizado en la Facultad de Arquitectura de la UNAM.
- En octubre, se llevó a cabo la convocatoria a nivel nacional e internacional, para la inscripción de tesis del Premio Internacional de Tesis de Investigación 2017. Se recibieron 61 tesis de posgrado, a nivel nacional e internacional.

## **Quinto concurso de estudiantes 2017 Densidad**

Cada año, el Instituto organiza un concurso para posicionar la problemática de la vivienda social en las escuelas de arquitectura del país. Este concurso se ha convertido ya en referente en los concursos de estudiantes a nivel nacional.

Resultados 2017:

- 433 equipos nacionales inscritos.
- 1 equipo internacional inscrito (Caracas, Venezuela).
- 84 universidades participantes (45 públicas y 39 privadas).
- 252 proyectos recibidos.

## **Publicaciones y exhibiciones**

Con el fin de enriquecer y comunicar el conocimiento generado, se exhibieron y publicaron los materiales y propuestas de algunos de los proyectos generados, como los siguientes:

### **Revista Vivienda Vol. 2**

Esta publicación tiene el objetivo de divulgar información histórica, así como la generación de contenidos, diagramación conceptual, correlación de contenidos institucionales, estudio de temas y artículos sobre el sector vivienda, a los distintos actores que intervienen en el desarrollo de la vivienda, así como en instituciones académicas.

Resultados 2017

- Se concluyó la coordinación editorial, redacción y edición de contenidos, diseño gráfico, selección de artículos e impresión de la revista Vivienda Infonavit Vol. 2.

### **Reciclaje del pabellón Infonavit Hábitat III**

Derivado de la participación del Infonavit en Hábitat III en Quito, Ecuador, con un pabellón en el área de exhibiciones, se reutilizaron los materiales del pabellón en beneficio de familias de escasos recursos.

Resultados 2017

- Los materiales del pabellón se utilizaron para construir un comedor comunitario en la comunidad de Guadurnal, Ecuador.



2

VIVIENDA INFONAVIT



# TE RRI TO RIOS

VIVIENDA  
INFONAVIT





Programa Infonavit: Lee con Infonavit.

## Programas de vinculación social

### Lee con Infonavit

Este programa tiene la finalidad de fomentar el bienestar de las familias en la comunidad a la que pertenecen por medio de la lectura y contribuir al esfuerzo nacional por regenerar el tejido social y brindar a los derechohabientes oportunidades personales y profesionales a través del fomento a la lectura.

Desde su creación como programa permanente, en 2014, el programa consta de dos vertientes:

- a) Entrega de bibliotecas familiares integradas por cuarenta libros a derechohabientes que estén al corriente en el pago de su crédito y tengan por lo menos 12 meses de haberlo recibido, así como no tener un crédito reestructurado, liquidado ni demandado.
- b) Instalación de salas de lectura en conjuntos habitacionales donde haya acreditados del Infonavit que presenten problemas sociales y físicos con la participación de la comunidad, desarrolladores e instituciones culturales.

Resultados 2017:

- Entrega de 6,000 bibliotecas en las 32 entidades de la República, distribuidas proporcionalmente a la originación de crédito que tiene cada una.
- Identificación de 35 espacios viables para instalar en ellos las salas de lectura.  
Información de las 76 salas de lectura de 2015 y un diagnóstico sobre el estado en que se encuentra cada una de ellas.
- Gestión con la Secretaría de Cultura de la donación de acervos bibliográficos para iniciar actividades en las 35 salas de lectura nuevas.
- Implementación de un programa de capacitación en fomento a la lectura para los mediadores de las salas nuevas, impartido por docentes de la Secretaría de Cultura (Estado de México, Guanajuato, Sinaloa y Zacatecas).
- Inauguración de las primeras tres salas de lectura (Rancho San Juan en el Estado de México; Colinas de Tonalá en Jalisco; Ciudad de los Cuatro Soles en Veracruz).

## **Estrategia Integral de Mejora en el Servicio (EIMS)**

En marzo de 2016 se inició en el Infonavit un diagnóstico a través del cual se detectó una clara desvinculación entre la calidad en el servicio y las expectativas de sus derechohabientes derivada, entre otros factores de:

- Falta de una fuente única de datos.
- Aplicativos informáticos que resuelven de manera segmentada las tareas, promoviendo una gestión funcional y no por procesos.

A partir de este diagnóstico, en 2017 se lanzó la Estrategia Integral de Mejora en el Servicio (EIMS), la cual incluye diez líneas específicas de acción para brindar atención especializada y eficiente a los derechohabientes.

### **Líneas de acción de la EIMS**

1. Infonavit digital.
2. Nueva infraestructura para la atención.
3. Nuevo fondo de protección de pagos.
4. Mejor experiencia para el usuario.
5. Impulso a la cobranza social.
6. Asegurar la calidad de los despachos de cobranza.
7. Optimización de canales de servicio.
8. Simplificación de servicios.
9. Fortalecimiento a la mediación.
10. Educación financiera.

Resultados 2017:

- Con una inversión superior a los 2,200 millones de pesos, a aplicar en 2017 y 2018, el desarrollo de la Estrategia se basó en 16 proyectos estratégicos, a cargo de las distintas Subdirecciones Generales, Coordinaciones Generales y Centros:

- Omnicanalidad.
- Implementación de servicios en MCI.
- Optimización de canales.
- Base Única de Contactos.
- Facilitar el registro y reforzar seguridad de MCI.
- Enriquecer los contenidos de información y aprendizaje.
- Rediseño de Asesoría Personalizada Infonavit.
- Originación digital.
- Segmentación y asignación de cartera.
- Redefinición de productos y soluciones de cobranza.
- Supervisión de despachos.
- Fortalecimiento de la mediación.
- Modernización y mejora de la infraestructura.
- Ampliación del edificio sede.
- Renovación del parque tecnológico.
- Centro de Contenido Digital Infonavit.



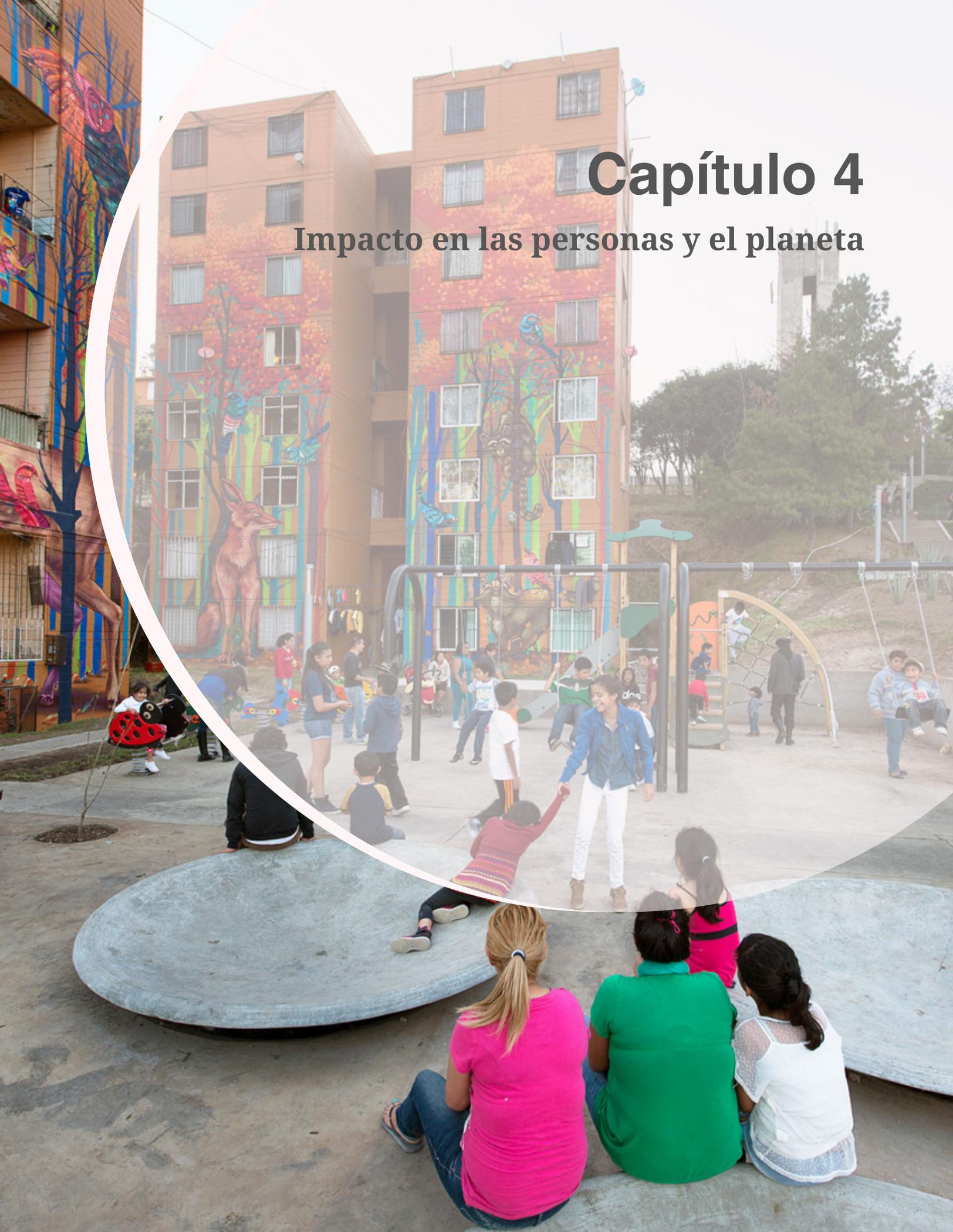
Programa Infonavit: Mejorando la Unidad.



Programa Infonavit: Mejorando la Unidad.

# Capítulo 4

## Impacto en las personas y el planeta







*Programa Infonavit: Rehabilitación de barrios*

Las iniciativas de sostenibilidad del Infonavit aportan valor a las comunidades y al medio ambiente, y contribuyen a la salud financiera del Instituto y al incremento del valor patrimonial de las viviendas y la calidad de vida de las personas que las habitan.

## Impacto económico

### Productos y servicios

Todos los derechohabientes tienen la posibilidad de contratar un crédito Infonavit, el cual pueden utilizar para:

#### Comprar

-----

Crédito Infonavit  
Cofinavit  
Cofinavit Ingresos Adicionales  
Apoyo Infonavit  
Hogar a tu Medida  
Infonavit Total  
Tu 2º Crédito Infonavit

#### Construir

Crédito Infonavit

-----

#### Ampliar o reparar

Crédito Infonavit  
Mejoravit

-----

#### Pagar una hipoteca

Crédito Infonavit

Para conocer las características de los productos y servicios que ofrece Infonavit, por favor visite [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx).

Se estableció el Nuevo Crédito en Pesos para atender mejor a los derechohabientes en todos los niveles de ingreso y para que pudieran acceder a viviendas de mayor valor patrimonial.

Este producto garantiza los siguientes beneficios:

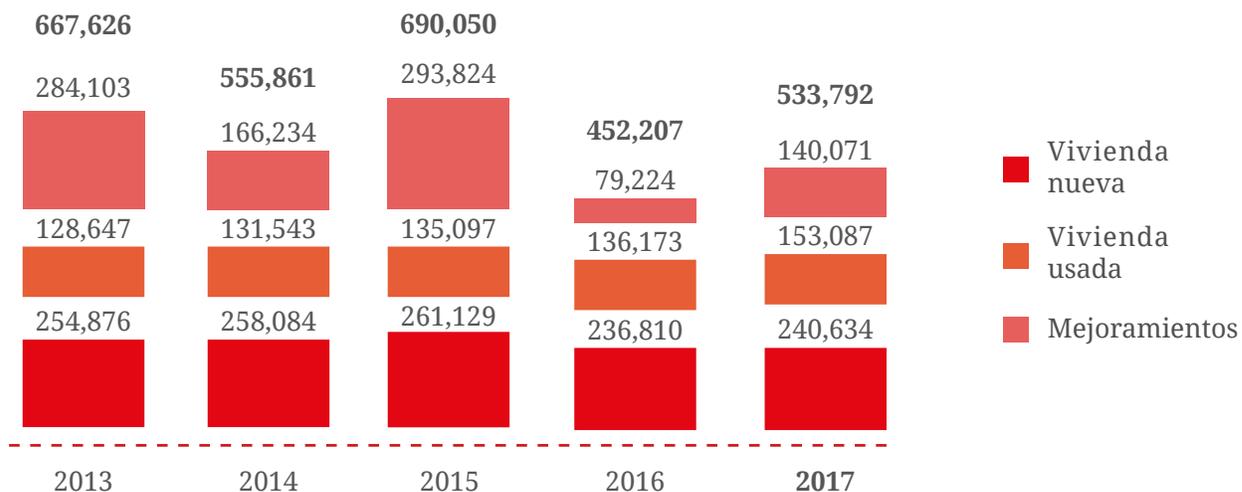
- Aumento en el monto de crédito hasta 1 millón 604 mil pesos.
- Tasa fija del 12% para todos los niveles salariales.
- Permite a los trabajadores contratar su crédito con pagos conocidos desde el inicio.

Destaca que se mantiene un beneficio en el crédito tradicional para los trabajadores de hasta 6.5 UMA, mediante un complemento en su pago mensual que garantiza la correcta amortización del saldo del crédito en el plazo contratado.

### Cifras relevantes

Desde su creación, el Infonavit ha formalizado 9,891,878 créditos. Durante 2017 se otorgaron 533,792 créditos, lo cual representa 77,792 soluciones de financiamiento para la vivienda por encima de lo programado. Cabe destacar que tanto la meta de los créditos hipotecarios, como de mejoramiento de vivienda fueron superadas, 7.9% y 53.92%, respectivamente.

Créditos originados (número de créditos)

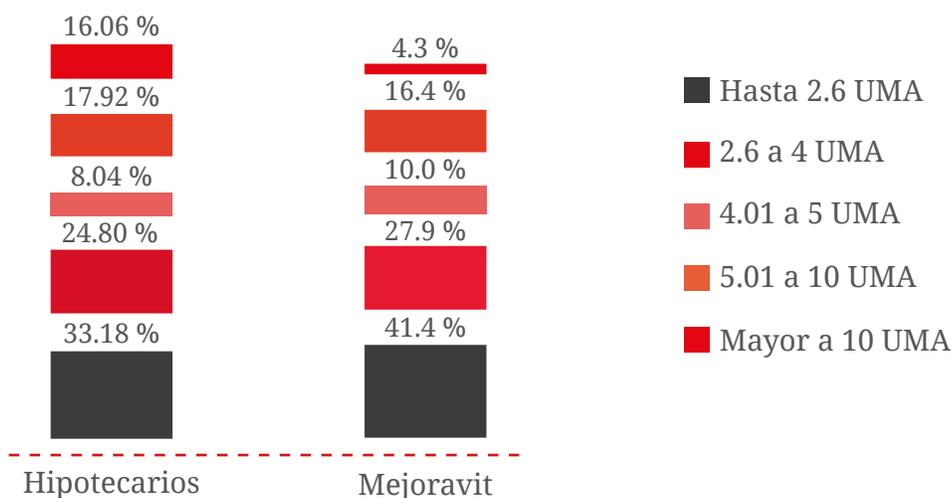


Fuente: Informe Anual de Actividades 2017.

Al cierre del año, se registró también un incremento importante en el monto del financiamiento: el cheque promedio de los créditos hipotecarios en 2016 era de 306 mil pesos, mientras que en 2017 fue de 385 mil (incluyendo la coparticipación de entidades financieras), lo que representa un aumento superior al 20%. Este dato refleja que el Infonavit no sólo está financiando más viviendas, sino hogares con mayor valor.

En atención a su vocación social y al compromiso con los trabajadores de menores ingresos, el 58% de los créditos hipotecarios formalizados por el Instituto durante 2017 fueron destinados a derechohabientes con ingresos de hasta 4 UMA. Asimismo, es importante resaltar que más del 69% de los créditos de mejoramiento se originaron dentro de este rango salarial.

Créditos originados por cajón salarial (% por cajón salarial)



Fuente: Informe Anual de Actividades 2017.

El Infonavit se consolida como la institución más relevante en el financiamiento a la vivienda en México al otorgar en promedio mil 500 créditos al día. En el año 2017 otorgó 183,570 créditos a mujeres (58,825 más que en 2016), con una inversión de 45,621 mdp. También asignó 199,419 créditos a jóvenes de entre 18 y 29 años de edad (43,567 por arriba de lo asignado en 2016), por 55,718 mdp.

## Impacto social

### Colaboradores

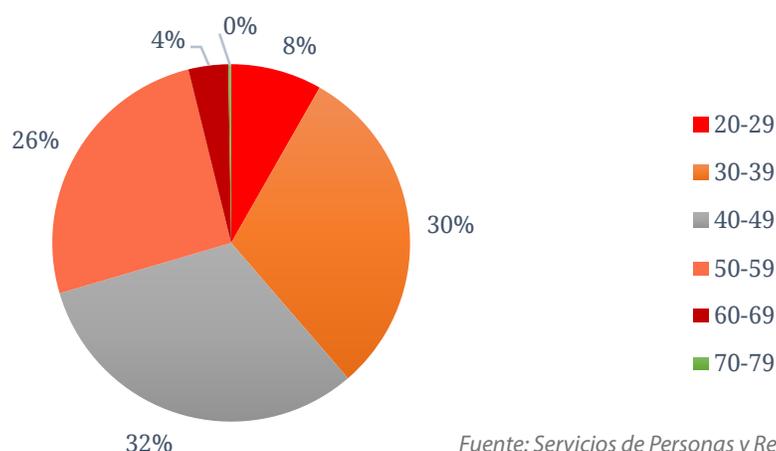
#### Plantilla laboral

Nuestra plantilla laboral está conformada por 4,721 colaboradores, un 5% más que el año anterior, de los cuales el 51.5% son mujeres y el 37.9% están sindicalizados.



Fuente: Servicios de Personas y Relaciones Laborales.

#### Plantilla laboral por edad 2017



Fuente: Servicios de Personas y Relaciones Laborales.

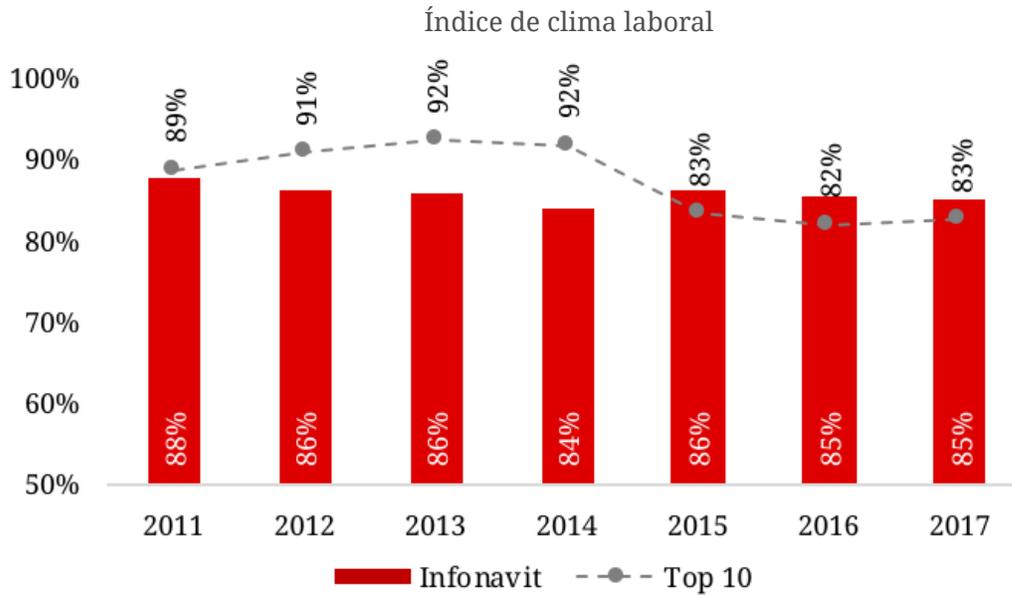
Plantilla por contrato laboral y sexo

Tipo de Contrato	2015			2016			2017		
	Fem	Masc	Total General	Fem	Masc	Total General	Fem	Masc	Total General
Planta sindicalizados	1,651	1,131	2,782	1,655	1,135	2,790	1,672	1,142	2,814
Planta no sindicalizados	613	947	1,560	624	980	1,604	704	1,060	1,764
Eventuales sindicalizados	20	12	32	16	14	30	14	14	28
Eventuales no sindicalizados	14	21	35	28	42	70	45	70	115
<b>Total general</b>	<b>2,298</b>	<b>2,111</b>	<b>4,409</b>	<b>2,323</b>	<b>2,171</b>	<b>4,494</b>	<b>2,435</b>	<b>2,286</b>	<b>4,721</b>

Fuente: Coordinación General de Recursos Humanos.

Clima laboral

Gracias a las buenas prácticas de capital humano, el Infonavit se mantiene en el 2° lugar de la lista de Las Mejores Empresas para Trabajar en México por el Great Place to Work Institute (GPTW).



Fuente: Servicios de Personas y Relaciones Laborales.

**Resultados 2017:**

- Contamos con la participación de 4,099 colaboradores en la encuesta del GPTW, que representa el 89% de la plantilla laboral.
- El índice de satisfacción de la encuesta se mantuvo en 85%, igual que el año pasado, en donde destaca nuevamente como la mayor fortaleza la dimensión de orgullo con el 92%, la cual comprende las competencias referentes al orgullo por la institución, orgullo por el trabajo y orgullo por el equipo.
- Segundo lugar en la lista Las Mejores Empresas para trabajar en México con más de 5,000 colaboradores.
- Tercer lugar en la lista Las Mejores Empresas para trabajar en México: Sector Banca, Seguros y Fianzas (más de 1,000 colaboradores).
- Quinto lugar de la categoría Las Mejores Empresas para trabajar en México: Diversidad e Inclusión (más de 1,000 colaboradores).
- Primer lugar de la categoría Las Mejores Empresas para trabajar en México - Dimensión Respeto.

**Capacitación y formación continua**

El programa de formación del Infonavit está conformado en tres bloques: Identidad Infonavit, Excelencia Infonavit y Actualización Infonavit. Éstos comprenden los cursos y recursos necesarios para aprender la cultura, filosofía y valores, y adquirir

nuevos conocimientos, habilidades y actitudes para ejercerse en congruencia con la misión y visión institucional, así como los conocimientos sobre el funcionamiento y operación del Instituto.

**Apoyos para la formación profesional**

El Infonavit otorga a sus trabajadores una aportación para efectuar estudios formales en los niveles de bachillerato, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado y reconoce la culminación de éstos; las aportaciones pueden ser:

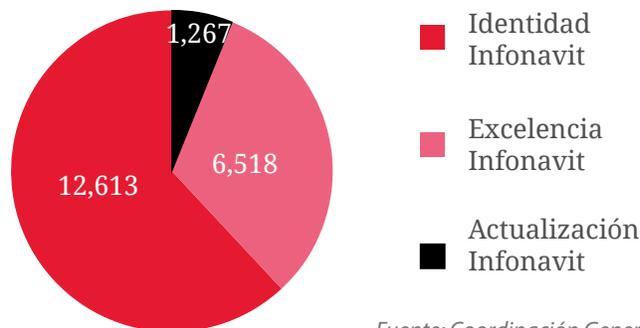
- Ayuda económica: De acuerdo al reglamento de capacitación es la aportación que el Instituto otorga a los trabajadores para efectuar estudios formales.

- Culminación de estudios: Es la cantidad que otorga el Instituto a los trabajadores que concluyan sus estudios formales con un promedio mínimo de 9.00.

**Resultados 2017:**

- 20,398 horas de capacitación, de la cuales 9,434 horas a hombres y 10,964 a mujeres.
- 346 incentivos otorgados por concepto de ayudas económicas y 73 por culminación de estudios.
- 4,755 colaboradores recibieron una evaluación de desempeño, correspondiente al 100% de la plantilla.

Total horas de formación en 2017: 20,398



Fuente: Coordinación General de Recursos Humanos.

### Horas de capacitación por colaborador/a

	2015	2016	2017
Total de colaboradores	3,654	4,494	4,721
Horas promedio por colaborador	16	6.45	4.3

Fuente: Coordinación General de Recurso Humanos.

### Horas de capacitación por género

	2015	2016	2017
Masculino	25,929	14,003	9,434
Femenino	33,800	14,983	10,964
Total horas de formación	59,729	28,986	20,398

Fuente: Coordinación General de Recurso Humanos.

### Horas de capacitación por categoría

Categoría	2015		2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Táctico	7,489	6,391	4,450	2,857	2,752	2,083
Técnico	17,372	27,290	8,881	12,009	5,581	8,700
Estratégico	1,068	119	664	116	1,101	181

Fuente: Coordinación General de Recurso Humanos.

### Igualdad de género, inclusión y no discriminación

Con la finalidad de propiciar un ambiente laboral diverso e incluyente con equidad e igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, sin importar su edad, ideología, preferencia sexual o discapacidad, el instituto realizará actividades contundentes y acciones afirmativas en beneficio de los trabajadores, encaminadas a propiciar un ambiente laboral igualitario.

En 2016 creamos la figura del Ombudsperson Institucional con el objetivo de solucionar problemas en un ambiente amigable y seguro, con la finalidad de mejorar la definición del conflicto, la comprensión de los intereses de las personas afectadas y generar opciones de solución de manera confidencial, informal, imparcial y neutral las denuncias relativas a violencia laboral (hostigamiento laboral, acoso sexual y discriminación).





*Programa Infonavit: Pintemos México.*

#### Resultados 2017:

- Se recibieron 14 visitas en las que el Ombudsperson brindó atención a las personas.
- Se llevaron a cabo 33 talleres y cursos de capacitación en temas de igualdad, tales como:
  - Desarrollo de competencias del Ombudsperson Organizacional.
  - La perspectiva de género en el delito del feminicidio.
  - Aspectos generales de derechos humanos.
  - Lenguaje incluyente.
  - Los derechos humanos y la administración pública.
  - Corresponsabilidad y ABC de género.
  - Igualdad y no discriminación.
  - Ombudsperson y certificaciones institucionales en igualdad e inclusión.
  - Los derechos y deberes de las niñas, niños y adolescentes en su relación con la disciplina positiva.
  - Igualdad de género.
- En total participaron 2,008 personas, de las cuales 1,368 en talleres impartidos por la CNDH y 640 en talleres en temas de igualdad y no discriminación en las 32 delegaciones.
- Otros cursos que forman parte del programa de capacitación institucional de Universidad Infonavit en línea son:

Curso	Personas	Horas
Introducción a los derechos humanos	108	2,391
Acércate a la igualdad	244	1,790
Vive sin discriminar	ND	1,683
Exprésate sin sexismo	272	1,649
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>7,513</b>

*\*Estos cursos son adicionales a los comprendidos en el esquema de capacitación institucional.*

*Fuente: Coordinación General de Recurso Humanos.*

- Se realizaron campañas y eventos de sensibilización en temas de inclusión, tales como:
  - Sensibilización del manejo de sillas de ruedas de las personas con discapacidad.
  - Conferencia magistral “Quiérete, cuídate” Día Internacional contra el cáncer de mama.
  - Jornada del Hombre Infonavit – Día Internacional del hombre.
  - Conferencia Cáncer de próstata.
  - Conferencia magistral “Masculinidad”.
  - Jornada Naranja 2017.

#### Beneficios y prestaciones

Todas las personas que trabajan en el Infonavit reciben un salario bien remunerado que, en su escalafón más bajo, excede 4.75 veces el salario mínimo nacional.

Además, reciben beneficios y prestaciones por encima de las que exige la ley, tales como:

- Prestaciones económicas: premio de puntualidad, ayuda de transporte, ayuda de despensa, fondo de ahorro, bono de productividad, terapia educacional, etcétera.
- Beneficios en días: días económicos, económicos por fallecimiento, vacaciones, licencia por maternidad y paternidad, etcétera.
- Beneficios adicionales: apoyo para el ahorro Finvit, Empleavit, etcétera.
- Seguros: seguro de vida, seguro escolar, seguro de gastos médicos mayores y menores, compra de medicamentos, etcétera.
- Préstamos: anticipo a cuenta de salario, ecocrédito, etcétera.
- Ayudas económicas de estudios formales: para estudiar secundaria, preparatoria, licenciatura y maestría.

## Derechohabientes

El Infonavit está comprometido en brindar el mejor servicio a sus derechohabientes. Para ello, ha diseñado una estrategia que consta de tres objetivos:

1. Facilitar el acceso a los servicios: con un mayor número de ellos a través de Mi Cuenta Infonavit, un espacio de interacción con alto potencial y valor para el derechohabiente, al permitirle acceder de manera fácil a servicios y minimizar su costo de transacción.
2. Optimizar los canales de atención: con un incremento a la eficiencia de la capacidad operativa de la atención presencial y telefónica, y mejorando su productividad.
3. Escuchar y empoderar al derechohabiente: con la promoción de la voz del derechohabiente y fomentando su empoderamiento.

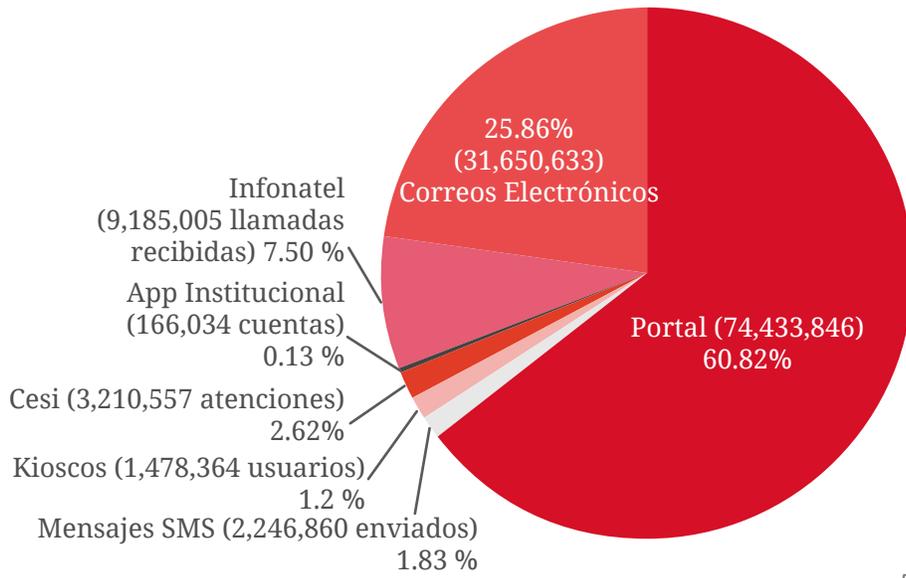
## Protección de datos personales

El Infonavit anualmente publica un informe en el que se dan a conocer las actividades realizadas para garantizar el acceso a la información, acciones que son responsabilidad del Comité de Transparencia y Acceso a la Información, órgano que provee lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información.

Resultados 2017:

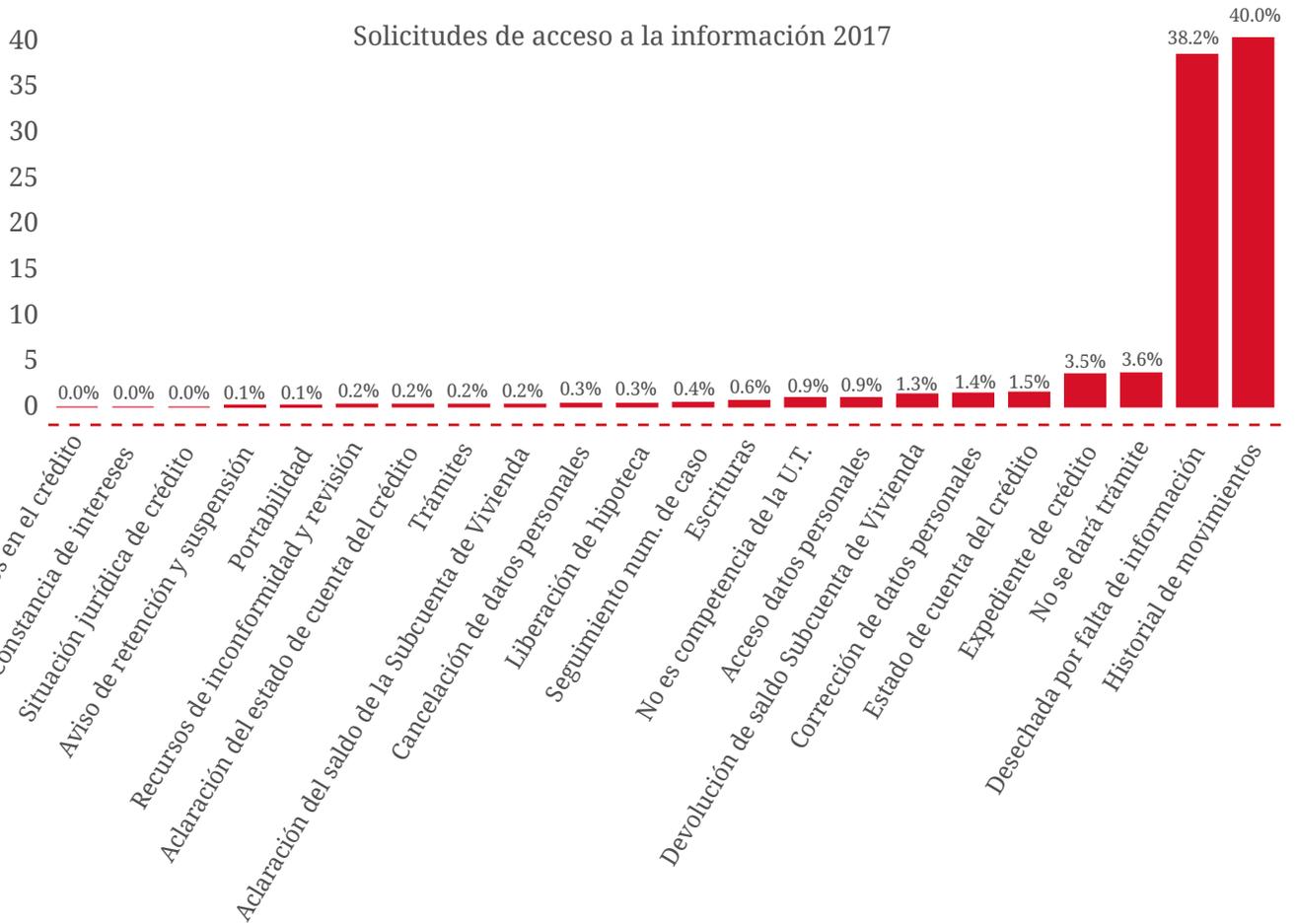
- Se facilitó el acceso a los servicios:
  - Con un incremento del uso de servicios digitales.
  - 6.9 millones de derechohabientes registrados, 73% más que en 2016.
- Se optimizaron los canales de atención:
  - Cesi: Con un incremento del 83% en la atención por cita.
    - Mejor asignación de asesores.
    - Ahorro de tiempo.
- Infonatel: con el rediseño del sistema automático de respuesta (IVR).
  - De cada 10 llamadas recibidas, 5 son atendidas en el menú de IVR y 5 por un asesor telefónico.
- Se trabajó para escuchar y empoderar al derechohabiente:
  - Con la contratación de un estudio de percepción de los derechohabientes acerca del Infonavit.
  - La calificación de la experiencia del usuario de Infonatel: 76.86%, Cesi: 93.59% y MCI: 77.87%.
- De enero a diciembre se recibieron 2,740 solicitudes de acceso a la información y datos personales.

Derechohabientes atendidos en los diferentes canales de servicio 2017



Fuente: Informe Anual de Actividades 2017.

Solicitudes de acceso a la información 2017



## Patrones

### Cumplamos Juntos

Con el fin de apoyar a las empresas aportantes para que regularicen su situación fiscal, el Infonavit creó el Programa Cumplamos Juntos.

Este programa ofrece diversos apoyos mediante los cuales las empresas pueden regularizar la totalidad de los adeudos que tienen con el Infonavit por los siguientes conceptos:

- Aportaciones del 5%.
- Amortizaciones de crédito.
- Accesorios.

Las facilidades que ofrece este programa son:

- Beneficios por pago en una sola exhibición.
- Convenio de pago de montos menores.
- Convenio de pago de montos mayores.
- Beneficios especiales de regularización para Empresas de Diez.
- Beneficios para empresas con adeudos determinados por facultades de comprobación.

### Empresas de Diez

Empresas de Diez es un programa de reconocimiento y beneficios para las empresas que tienen un serio compromiso con sus trabajadores al pagar completa y puntualmente sus aportaciones y amortizaciones durante 10 bimestres continuos y no tienen adeudos vigentes con el Infonavit.

Los objetivos de este programa son:

- Contribuir a que los trabajadores formen un patrimonio al adquirir una vivienda con el crédito que les otorga el Infonavit, gracias al cumplimiento oportuno de la empresa en que trabajan.
- Colaborar para que disminuya la rotación del personal de las empresas.
- Coadyuvar para incrementar el sentido de pertenencia de los trabajadores con su empresa.

Resultados 2017:

- Contamos con un total de 949,000 patrones inscritos.
- En 2017 se adhirieron en total 26,557 patrones al programa Cumplamos Juntos.
- En 2017 contamos con 351,834 Empresas de Diez, lo que representa el 36.47% del total de las empresas que aportan al Infonavit. En todos los eventos que realizamos en 2017, en total reconocimos a 1,995 Empresas de Diez.

## Cadena productiva

La cadena productiva del Infonavit está conformada por todos aquellos proveedores de productos y servicios relacionados con la industria de la vivienda.

En 2017 se contó con un total de 13,976 proveedores considerados dentro de la cadena de suministro, entre notarías, unidades de valuación, verificadoras, despachos de cobranza, proveedores de bienes y servicios, desarrolladores, inmobiliarias y demás personas morales de colocación de vivienda y entidades financieras, todos de origen nacional.

## Número de proveedores

Cadena productiva	2015	2016	2017
Notarios públicos	2,072	2,451	3,047
Unidades de valuación	101	98	96
Empresas verificadoras	302	300	296
Despachos de cobranza	479	439	381
Proveedores de bienes y servicios	1,299	1,299	4,979
Personas morales de colocación de vivienda para créditos Infonavit	4,587	5,161	5,161
Entidades financieras	9	9	16
Total	8,849	9,757	13,976

### Plan de mejores prácticas con proveedores

Se buscó fortalecer la relación institucional con proveedores en beneficio de los derechohabientes y fomentar un entorno de mejores prácticas. El Plan de Mejores Prácticas con Proveedores continuó en 2017 bajo el principio de Cero Tolerancia para prácticas indebidas, por lo que se actúa con autoridad y determinación en la corrección de los casos identificados.

### Mecanismos de denuncia

La Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales (GDIEAP) es el área competente para analizar, investigar y dar solución a las denuncias, y determinar la comisión de irregularidades, gestionando y asegurándose de la aplicación de sanciones a los responsables, y advirtiendo la existencia de actos o conductas que pudieran ser constitutivas de algún delito, con el propósito de salvaguardar los intereses y el patrimonio del Instituto.

Motivos de denuncia:

1. Actos de corrupción.
2. Fraude.
3. Problemas con escrituras (que no formen parte de rezago histórico).
4. Robo de activo e información.
5. Violaciones al Código de Ética, atribuibles a un proveedor externo.
6. Violaciones a la normativa institucional, ley o reglamento, atribuibles a un externo.

## Impacto medioambiental

Con base en nuestra Política Ambiental, en el Infonavit nos comprometemos a prevenir y a reducir continuamente los impactos ambientales negativos y a mejorar los positivos, a través de:

- Prevenir la contaminación con el manejo responsable de los residuos.
- Trabajar para la mejora continua mediante actividades prácticas y uso de tecnologías a favor del ambiente.
- Promover la formación, sensibilización, participación y comunicación ambiental para crear una mayor conciencia y compromiso ambiental.
- Cumplir con la normativa o legislación ambiental vigente federal, estatal y municipal.

### Sistema de gestión ISO 14001

Desde 2012, en el Infonavit se llevan a cabo acciones concretas encaminadas a obtener la certificación en la Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental del Infonavit impulsa y promueve el desarrollo de actividades que contribuyen a:

- Reducir los impactos ambientales a través del control de aspectos internos.
- Incrementar los beneficios obtenidos por las actividades y procesos del Infonavit a través de los compromisos establecidos en su política ambiental.

Resultados 2017:

- Se mantuvo la certificación ISO 14001:2004.
- La Alta Dirección designó a un representante de cada una de las Subdirecciones y Coordinaciones para formar parte del nuevo Comité de Medio Ambiente en las oficinas de apoyo y un Subcomité en 16 delegaciones regionales que forman parte de alcance del sistema de gestión ambiental. La función principal de estos comités es favorecer la toma de decisiones en la implementación, supervisión y seguimiento del desempeño ambiental del Infonavit.

### Energía

Las dos fuentes principales de consumo de energía del Infonavit provienen de la electricidad de las oficinas y de la gasolina consumida por los autos utilitarios.

	2017	2016
Consumo de electricidad (Kw/h)	7,460,506	8,543,619
CO2 generado (t)	3,342	3,828

*Kw/h: Kilowatt por hora*  
*t: tonelada*

Alcance: nacional

	2017	2016
Consumo de gasolina (l)	299,661	390,479
CO2 generado (t)	40	52

*l: litro*  
*t: tonelada*

Alcance: nacional

### Iniciativas para reducir el consumo de energía del Infonavit:

- Elaboración del diagnóstico energético integral.
- Apagado de focos y aparatos electrónicos al finalizar la jornada laboral.
- Compra de equipos eficientes y de menor consumo de energía eléctrica, tales como sistemas de aire acondicionado desarrollados con refrigerante R-410-a.
- Instalación de focos y lámparas ahorradoras con sensores de movimiento para controlar el encendido y apagado.
- En ciudades con climas extremos se automatizaron los sistemas de bombeo y control de clima dentro de las instalaciones.
- Optimización de los procesos de salida del inmueble con el fin de reducir el consumo de gasolina.
- Asignación de personas para tareas específicas como el apagado de luces.
- Comunicación más cercana con áreas involucradas en el uso de recursos energéticos.
- Promoción del uso de software Green Glance y Quantum.
- Renovación del parque vehicular.

### Agua

	2017	2016
Consumo de agua (m3)	51,176	55,553
<i>m3: metro cúbico</i>		
Alcance: nacional		

### Iniciativas para reducir el consumo de agua del Infonavit:

- Compra de equipos ahorradores de agua en reemplazo de aquellos que terminan su vida útil.
- Uso de equipo de irrigación eficiente con sistemas de goteo e instalación de dispositivos ahorradores (aspersores de alta presión y mangueras con boquillas ajustables).
- Distribución de equipo de irrigación para asegurar que llegue el agua uniformemente a todas las áreas verdes.
- Se usa un sistema de control por tiempo en el riego con manguera.
- Constantemente se desarrollan campañas de concientización y difusión en torno al uso eficiente del agua potable.

### Reciclaje y reutilización de materiales

Se lleva a cabo un programa de separación y reciclaje de residuos no peligrosos, entre ellos: PET, plástico, papel, cartón, latas de aluminio, vidrio y tetrapack.

Asimismo, se le da un tratamiento especial a los residuos peligrosos, tales como pilas, cartuchos de tóner y lámparas fluorescentes.

Reciclaje de residuos no peligrosos	2017	2016
Papel y cartón (kg)	20,657	16,824
Reciclados (kg)	17,221	12,328
Tratamiento especial de residuos peligrosos		
Cartuchos de tóner y lámparas	4,095	6,984
Pilas y baterías	11,936	10,140
<i>kg: kilogramo</i>		

Alcance: nacional

**Comparativo de consumos 2017 vs 2016**

Delegación	Gasolina (Litros)	Electricidad (Kws./hora)	Agua (m3)
Aguascalientes	2,006.04	-2,880.00	-36.05
Baja California Norte	11,200.47	12,277.50	639.00
Baja California Sur	17,498.00	20,960.00	0.00
Campeche	-8,582.00	-12,650.00	-6.00
Chiapas	-255.26	73,860.00	-14.33
Chihuahua	3,233.00	-47,953.00	0.00
Coahuila	3,766.41	83,083.00	804.04
Colima	223.00	24,898.00	0.00
Durango	137.81	14,978.00	559.00
Valle de Toluca	-1,334.50	407.00	180.00
Guanajuato	648.06	13,059.00	320.00
Guerrero	3,577.89	-20,487.00	-718.00
Hidalgo	2,025.76	24,320.00	348.00
Jalisco	2,533.11	3,430.00	224.00
Valle de México	2,920.00	154,600.00	1,561.00
Michoacán	5,791.05	-14,346.00	400.00
Morelos	2,149.45	-15,852.00	0.00
Nayarit	1,641.38	0.00	0.00
Nuevo León	1,017.22	16,318.00	0.00
Oaxaca	-5,820.69	0.00	0.00
Puebla	0.00	-960.00	0.00
Querétaro	445.97	-1,345.00	90.00
Quintana Roo	1,235.66	77,900.00	0.00
San Luis Potosí	4,077.80	267.00	213.00
Sinaloa	755.10	43,578.41	-453.00
Sonora	2,503.45	34,203.59	157.54
Tabasco	-4,373.00	3,853.00	289.00
Tamaulipas	-2,643.00	45,703.00	791.00
Tlaxcala	0.00	1,840.00	143.00
Veracruz	7,305.21	262,080.00	-124.00
Yucatán	-829.00	26,080.00	-266.00
Zacatecas	2,190.00	35,691.00	-18.00
Ciudad de México	0.00	467,230.00	1,914.00

\*Los números positivos representan ahorro en el consumo y los número negativos representan aumento en el consumo.





*Programa Infonavit: Rehabilitación Física y Social.*



# LAZOS VECINALES

**Anexos**

DEL  
ANDADOR  
GROENLANDIA  
PINTEMOS MÉXICO





Programa Infonavit: Pintemos México.

## Alianzas y premios

Infonavit tiene alianzas y convenios con más de 150 instituciones entre academia, gobierno y organizaciones de la sociedad civil.

En temas de sostenibilidad destacan las siguientes:

- Comisión Nacional de Vivienda (Conavi).
- Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (Conuee).
- Comisión Nacional del Agua (Conagua).
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt).
- Consejo Nacional de Áreas Naturales Protegidas (Conanp).
- Cooperación Alemana al Desarrollo Sustentable en México (GIZ).
- Corazón Urbano.
- Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (Fovi).
- Fundación Hogares I.A.P.
- ONU-Hábitat.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Sedatu).
- Universidad de Harvard.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

*Para conocer todas las alianzas visite [http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/cuentas+claras+transparencia/Informacion\\_obligatoria\\_art70/XXXIII+Convenios+de+coordinacion+y+colaboracion](http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/cuentas+claras+transparencia/Informacion_obligatoria_art70/XXXIII+Convenios+de+coordinacion+y+colaboracion)*

En 2017 fuimos acreedores a los siguientes premios y reconocimientos:

Premio	Institución que lo otorga
Las mejores empresas para trabajar en México con más de 5000 colaboradores en Banca, Seguros y Fianzas – 3° lugar.	Great Place to Work.
Las mejores empresas para trabajar en México con más de 5000 colaboradores – 2° lugar.	Great Place to Work.
Las mejores empresas para trabajar en México en diversidad e inclusión – 5° lugar.	Great Place to Work.
Empresa incluyente Gilberto Rincón Gallardo.	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
Empresa Familiarmente Responsable.	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
Certificación en la Norma Mexicana en Igualdad y No Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.	Inmujeres, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y Conapred.
Certificación en la Norma ISO 14001-2004 Sistema de Gestión Ambiental 2015-2018.	QS México AG.
Certificación en la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad 2014-2017.	Aenor México.
Certificación en la Norma ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 2015-2018.	Aenor México.
Certificación en la Norma ISO 22301 Gestión de la Continuidad del Negocio 2015-2018.	Aenor México.
Certificación de Edificación Sustentable 2014-2016.	QS México AG.
GRI Content Index Service Informe Anual de Sostenibilidad 2017.	Global Reporting Initiative.
Calificación “mxAAA”.	Standard and Poor's Global.

#### Red de oficinas

- Sede principal: Ciudad de México.
- 32 delegaciones en toda la República Mexicana.
- 84 Centros de Servicio Infonavit (Cesi) en los 32 estados de la República.
- 77 Centros de Atención a Pensionados y Devoluciones (Capde) en los 32 estados de la República.
- 32 Centros de Atención y Solución Autorizados (CASA) en 17 estados de la República: Aguascalientes, CDMX, Chihuahua, Coahuila, Colima, Durango, Guerrero, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán.

## **Alcance del Informe**

El noveno Informe Anual de Sostenibilidad 2017: El Infonavit liderando el cumplimiento de la agenda 2030 reporta los resultados del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en los ejes económico, social y ambiental durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción exhaustiva. Incluye los indicadores del suplemento sectorial financiero. Asimismo, cumple con los 10 principios de contenido y calidad para la elaboración de informes del GRI: participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

El Informe Anual de Sostenibilidad ha sido verificado por un tercero independiente y cuenta con el servicio de GRI Content Index cuyo propósito es asegurar que el Índice de contenidos GRI esté en línea con los Estándares GRI.

Los procesos de definición del contenido del presente informe se llevaron a cabo a través de la elaboración de un estudio de materialidad que coadyuvó a la identificación de temas relevantes dentro de la gestión de la estrategia de sostenibilidad del Instituto y sus procedimientos.

El presente informe contiene datos sobre el desempeño del Infonavit a nivel nacional, es decir de las 32 Delegaciones Regionales que lo conforman, además de los Centros de Servicio Infonavit (Cesi).

Parte de las cifras reportadas se encuentran fundamentadas en el Informe Anual de Actividades 2017, así como por información validada por cada una de las áreas del Infonavit. La compilación de información y generación del informe estuvo a cargo del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

## **Análisis de materialidad**

Por nueve años consecutivos, el Infonavit ha emitido su Informe Anual de Sostenibilidad bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI). Esta guía proporciona los criterios para la elaboración y reporte sobre temas de sustentabilidad basados en un análisis de materialidad.

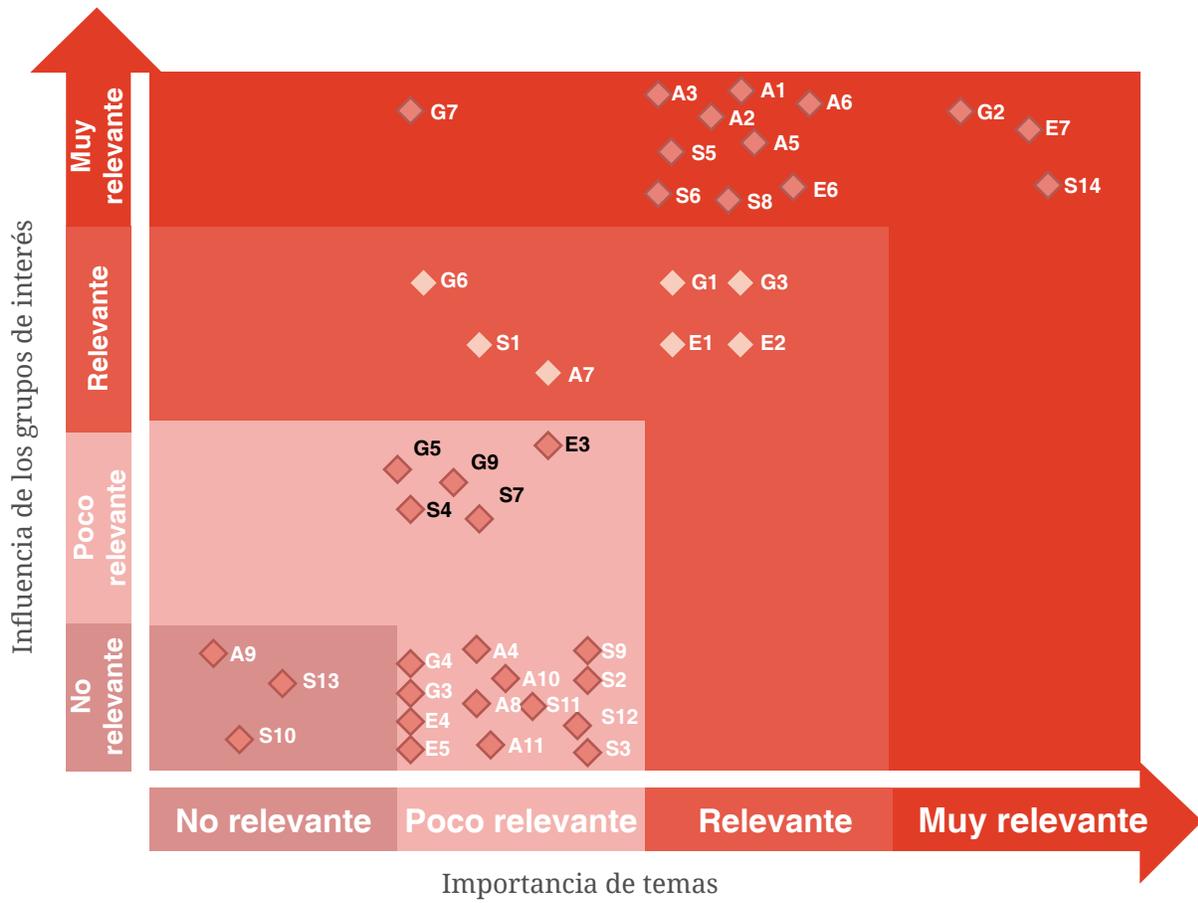
En 2014, el Infonavit llevó a cabo un análisis de materialidad basado en los principios del GRI, que conserva su vigencia hasta hoy. El objetivo del estudio fue identificar los aspectos que reflejen los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos del Infonavit y en aspectos que podrían influir en las decisiones de sus grupos de interés.

La metodología utilizada consistió en tres pasos fundamentales:

1. Identificar: ¿Qué es lo que interesa? ¿A quién le interesa?
2. Priorizar: Dar prioridad a los temas, ¿cuánto les interesa?
3. Analizar: Mapear lo que interesa y a quién le interesa

Se obtuvieron un total de 2,271 respuestas a la encuesta aplicada a empleados, proveedores y derechohabientes, a partir de las cuales se identificaron los siguientes asuntos relevantes:

## Matriz de materialidad



## Cruce de asuntos relevantes con los Estándares GRI

Asunto relevante	Estándar GRI
G2: Lucha contra la corrupción.	205-1, 205-2, 205-3
G7: Interacciones con derechohabientes acreditados y del Infonavit con relación a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	FS2
A1: Manejo de agua (extracción, uso, reciclaje).	303-1, 303-2, 303-3
A2: Manejo de residuos (sólidos urbanos, manejo especial y peligrosos).	306-2
A3: Consumo de energía y programas de ahorro en las instalaciones.	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5
A5: Ecotecnología (paneles solares y focos ahorradores).	302-4, 302-5
A6: Productos verdes (hipotecas verdes y programa de vivienda sustentable).	FS1
E6: Total de créditos otorgados.	201-1
E7: Resultados financieros.	201-1
S5: Capacitación al personal del Infonavit y proveedores.	404-1
S6: Evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Infonavit.	404-3
S8: Satisfacción de derechohabientes y acreditados.	102-43, 102-44
S14: Reclamaciones por fuga de datos de derechohabientes y acreditados.	418-1



## Carta de Verificación Independiente

### Al H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

#### Presente

Firma Social S.C. (AuditaRSE), a solicitud del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), ha realizado una verificación independiente de su Informe Anual de Sostenibilidad correspondiente al año 2017.

#### Alcance

El alcance de la verificación consistió en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe de referencia, donde las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad del INFONAVIT.

Nuestro trabajo consistió en emitir una opinión responsable sobre la fiabilidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias adecuadas y suficientes para tal objetivo.

#### Proceso de Verificación

Nuestra revisión tomó como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000 y la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la realización de reportes de sustentabilidad, considerando en este caso los estándares GRI para el nivel de aplicación “exhaustivo”, así como la aplicación del suplemento para el sector financiero del propio GRI.

La verificación fue realizada en las oficinas del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible localizadas en Periférico Sur 3325, Piso 11, C.P. 10200 Ciudad de México, llevándose a cabo las siguientes revisiones:

- Físicas: Mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Testimoniales: A través de entrevistas para conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo de sostenibilidad.
- Documentales: Mediante el examen de muestras de datos e información contenidos en el informe a través de:

Verificar la existencia de evidencias externas e internas que respaldan la información presentada.

Revisar los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte de datos que se presentan de manera agregada.



Consultar el Portal del Instituto para corroborar los datos contenidos en el informe que hacen referencia a fuentes y temas específicos en forma detallada.

Validar la consistencia de la información presentada con relación al informe anterior.

Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI determinados en el Estudio de Materialidad y otros aplicables al contenido del informe, así como los indicadores del Sector Financiero, los cuales se cumplen y a continuación se detallan:

102-1	102-14	102-27	102-40	102-55	302-1	404-1	FS3
102-2	102-15	102-28	102-41	102-56	302-2	404-2	FS4
102-3	102-16	102-29	102-42	103-1	302-3	404-3	FS5
102-4	102-17	102-30	102-43	103-2	302-4	405-1	FS6
102-5	102-18	102-31	102-44	103-3	302-5	405-2	FS7
102-6	102-19	102-32	102-45	201-1	303-1	412-2	FS8
102-7	102-20	102-33	102-46	201-2	305-1	413-1	FS9
102-8	102-21	102-34	102-47	201-3	305-2	414-1	FS10
102-9	102-22	102-35	102-50	202-1	305-4	414-2	FS13
102-10	102-23	102-36	102-51	203-1	305-5	416-1	FS14
102-11	102-24	102-37	102-52	203-2	306-2	417-1	FS15
102-12	102-25	102-38	102-53	205-1	401-2	FS1	FS16
102-13	102-26	102-39	102-54	205-2	401-3	FS2	

## Conclusiones

Derivado del proceso de verificación que efectuamos a este Informe, hacemos notar la importancia que se da al desarrollo, implementación y seguimiento de diversos programas y productos relacionados con la vivienda sostenible para satisfacer los requerimientos de los derechohabientes y otros grupos de interés.

Al no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que, el **Informe Anual de Sostenibilidad 2017 del INFONAVIT**, contiene datos fidedignos y representan de manera coherente y razonable los resultados del período informado de conformidad con el nivel de aplicación Exhaustivo referido a los Estándares del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del propio GRI.

Ciudad de México, a 21 de mayo de 2018.

**C.P. Guillermo Suárez Soriano**  
AuditaRSE



Índice de contenidos GRI "de conformidad" con los Estándares GRI: opción exhaustiva

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta directa	Omisiones
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos generales</b>			
<b>Perfil de la organización</b>			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Filosofía institucional p.10 Productos y servicios p.60	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Filosofía institucional p.10 Productos y servicios p.60	
	102-3 Ubicación de la sede	Barranca del Muerto 280, Guadalupe Inn, 01029 Ciudad de México, CDMX	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Red de oficinas p.82	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Alcance del Informe p.83	
	102-6 Mercados servidos	Productos y servicios p.60 Cifras relevantes p.60 Red de oficinas p.82	
	102-7 Tamaño de la organización	Plantilla laboral p.62 Cifras relevantes p.60	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Colaboradores p.62	
	102-9 Cadena de suministro	Cadena productiva p.71	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Alcance del Informe p.83 Estructura orgánica p.15	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Comités del Consejo de Administración p.14	
	102-12 Iniciativas externas	Alianzas y premios p.81	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Alianzas y premios p.81	

### Estrategia

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Director General p.7 Prólogo p.5
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Director General p.7 Prólogo p.5
	<b>Ética e integridad</b>	
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Filosofía institucional p.10 Código de Ética p.11
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones	Código de Ética p.11 Gobierno institucional p.11 Igualdad de género, inclusión y no discriminación p.65

### Gobernanza

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18 Estructura de gobernanza	Consejo de Administración p.11
	102-19 Delegación de autoridad	Estructura orgánica p.15
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Estructura orgánica p.15
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Análisis de materialidad p.83
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno institucional p.11
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.11
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.11
	102-25 Conflictos de interés	Consejo de Administración p.11
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Consejo de Administración p.11
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.11
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Consejo de Administración p.11	

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Estructura orgánica p.15 Análisis de Materialidad p.83	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Comités del Consejo de Administración p.14	
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Investigación y medición p.36	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Estructura orgánica p.15	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Gobierno institucional p.11	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Gobierno institucional p.11	
	102-35 Políticas de remuneración	Remuneración de los Órganos Colegiados p.14	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Remuneración de los Órganos Colegiados p.14	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Remuneración de los Órganos Colegiados p.14	
	102-38 Ratio de compensación total anual		No disponible por ser información confidencial
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		No disponible por ser información confidencial	

**Participación de los grupos de interés**

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés	Análisis de materialidad p.83	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Plantilla por contrato laboral y sexo p.63 El 63.82% 60% de los empleados cuentan con contrato colectivo.	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Análisis de materialidad p.83	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Análisis de materialidad p.83	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Análisis de materialidad p.83	

### Prácticas para la elaboración de Informes

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores <a href="http://bit.ly/2xSn8dE">http://bit.ly/2xSn8dE</a>
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Análisis de materialidad p.83
	102-47 Lista de los temas materiales	Análisis de materialidad p.83
	102-48 Reexpresión de la información	Alcance del Informe p.83 No existen aspectos relevantes que generen reformulación de información proporcionada de ejercicios anteriores
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios significativos en el alcance o cobertura respecto a informes anteriores.
	102-50 Periodo objeto del informe	Alcance del Informe p.83
	102-51 Fecha del último informe	2016
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contacto p.99
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Alcance del Informe p.83
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI p.88
	102-56 Verificación externa	Informe de verificación independiente p.86

## Temas materiales

### Económico

#### Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cifras relevantes p.60	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cifras relevantes p.60	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cifras relevantes p.60	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Cifras relevantes p.60	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Investigación y medición p.36	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Colaboradores p.62	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		No disponible ya que se trata de información sensible y confidencial.

#### Anticorrupción

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Anticorrupción p.11	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Anticorrupción p.11	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Anticorrupción p.11	
GRI 205: An- ticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Anticorrupción p.11 Igualdad de género, inclusión y no discriminación p.65	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capacitación y formación continua p.64 Igualdad de género, inclusión y no discriminación p.65	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No disponible ya que se trata de información sensible y confidencial.

### Medioambiental

#### Energía

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto medioambiental p.73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Impacto medioambiental p.73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Impacto medioambiental p.73	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Energía p.73	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Energía p.73	
	302-3 Intensidad energética	Energía p.73	
	302-4 Reducción del consumo energético	Comparativo de consumos 2017 vs 2016 p.75	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Indicadores de sostenibilidad p.37 Iniciativas para reducir el consumo de energía del Infonavit p.74	

#### Agua

GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto medioambiental p.73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Impacto medioambiental p.73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Impacto medioambiental p.73	
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	Agua p.74	
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No hubo fuentes de agua afectadas.	
	303-3 Agua reciclada y reutilizada		No se cuantifica este dato aún, sin embargo se están realizando esfuerzos por consolidarlo y poder reportarlo en el siguiente periodo.

## Efluentes y residuos

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Impacto medioambiental p.73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Impacto medioambiental p.73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Impacto medioambiental p.73	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No se cuantifica este dato aún, sin embargo se están realizando esfuerzos por consolidarlo y poder reportarlo en el siguiente periodo.
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Reciclaje y reutilización de materiales p.74	
	306-3 Derrames significativos	La organización es una institución de servicios a los trabajadores y no genera derrames	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	La organización no requiere del manejo y transportes de residuos y/o materiales peligroso que sean significativos para el Convenio de Basilea.	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	La organización es una institución de servicios a los trabajadores y no genera afectaciones de esta naturaleza.	

## Social

### Formación y enseñanza

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Capacitación y formación continua p.64	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capacitación y formación continua p.64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capacitación y formación continua p.64	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación y formación continua p.64	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación y formación continua p.64	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Clima laboral p.63	

**Privacidad del cliente**

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Protección de datos personales p.69
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Protección de datos personales p.69
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Protección de datos personales p.69
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se reportaron reclamaciones por este concepto.

**Suplemento Sectorial Sector Financiero**

Suplemento Sectorial Sector Financiero	FS1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	Indicadores de sostenibilidad p.33
	FS2 Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Indicadores de sostenibilidad p.37
	FS3 Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Indicadores de sostenibilidad p.37
	FS4 Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	Indicadores de sostenibilidad p.37
	FS5 Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Indicadores de sostenibilidad p.37
	FS6 Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Impacto económico p.60
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Impacto económico p.60

Suplemento Sectorial Sector Financiero	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Impacto económico p.60	
	FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Indicadores de sostenibilidad p.37	
	FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Indicadores de sostenibilidad p.37	
	FS13 Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Impacto económico p.60	
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Impacto económico p.60	
	FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	Calidad de vivienda y valor patrimonial p.48	
	FS16 Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	Contamos con el taller en línea Saber para Decidir <a href="https://bit.ly/2zH8vuJ">https://bit.ly/2zH8vuJ</a>	



*Programa Infonavit: Pintemos México.*



102-53

# Contacto

Luis Jeremías Díez-Canedo Jaime.  
[cidsteinforma@infonavit.org.mx](mailto:cidsteinforma@infonavit.org.mx)





Salas de Apoyo

ENTRADA ENTRADA

 Centro de Servicio Infonavit

INFORMACIÓN  
SERVICIOS  
CONTACTO