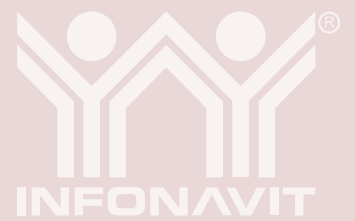




Informe Anual de Sustentabilidad 2014



Informe Anual de Sustentabilidad 2014

Contenido

Introducción	5
I. Carta del Director General	7
II. Alcance y parámetros del Informe	8
1. ¿Qué es el Infonavit?	9
Historia	12
Misión, Visión, Objetivos institucionales y Valores	14
Código de Ética	16
Gobierno Institucional	
Órganos Colegiados	
Estructura Orgánica	21
2. Productos y Servicios	25
Crédito	26
Para comprar	
Para construir	27
Para ampliar o remodelar	28
Para pagar hipoteca	
Para pagar hipoteca y mejorar la vivienda	
Cartera	29
Recaudación Fiscal	
Afinación del Modelo de Gestión Estratégica	30
Logros 2014	33
Datos relevantes	35
3. Desempeño económico	37
Presencia en el mercado	41
4. Estrategia de sustentabilidad	45
4 Ejes Estratégicos	48
1. Vivienda Sustentable	
2. Comunidad Sustentable	50
3. Entorno Sustentable	55
4. Orientación Sustentable	58

5. Relación con grupos de interés	63
Plantilla Laboral	64
Igualdad de oportunidades	68
Beneficios para el personal	72
Seguridad y protección civil	73
Capacitación	74
Delegaciones	77
Casos de corrupción	
Derechohabientes y acreditados	77
Mejora de Servicios	80
Rediseño de la Herramienta de Atención a Derechohabientes y Acreditados Infonavit	
Taller “Saber para Decidir”	
Hogar a tu medida	
Protección de datos personales	81
Protocolo para la atención de acreditados en desastres naturales	83
Cobertura de Calidad	86
Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA)	
Patrones	87
Proveedores	88
Alianzas estratégicas	89
6. Desempeño ambiental	95
Energía	97
Agua	98
Efluente y residuos	99
Impacto de productos y servicios	100
7. Premios y reconocimientos	103
8. Análisis de Materialidad	107
9. Carta de verificación externa	111
10. Índice de contenidos GRI G-4	115
11. Contacto	125

Introducción

- Carta del Director General
- Alcance y parámetros del Informe



Carta del Director General

G4-1, G4-2 G4-39

Con gran satisfacción es un gusto presentar nuestro sexto Informe Anual de Sustentabilidad, el cual muestra los resultados de nuestro que hacer en materia económica, social y ambiental en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2014.

El presente documento se elaboró de conformidad con la guía del *Global Reporting Initiative (GRI)* en la opción exhaustiva. Es importante señalar que este documento cuenta con una verificación externa por parte de un organismo acreditado para tal fin.

Los retos que México afronta en el sector vivienda son cada vez más complejos ya que además de abatir el rezago habitacional es importante emprender acciones que consideren el acceso a vivienda a todos los niveles poblacionales, la construcción de viviendas con enfoques de ahorro de energía y disminución del impacto ambiental cuyos parámetros arquitectónicos se encuentren alineados a los estándares ecológicos internacionales, así mismo se debe procurar que la construcción de viviendas se realice con altos niveles de calidad y diseños acordes a las diversas condiciones de vida; acciones orientadas a transformar, mejorar las condiciones habitacionales y dar acceso a vivienda para todos los mexicanos.

Los cambios emprendidos por el Infonavit se encuentran estrechamente vinculados con la implementación de la Política Nacional de Vivienda del Gobierno de la República, que fortalece la coordinación interinstitucional y la regulación del sector. Esta política privilegia el desarrollo urbano sustentable, el ordenamiento territorial y la calidad de la vivienda, materializando el derecho constitucional de tener una vivienda digna.

El Infonavit lleva a cabo sus acciones de sustentabilidad a través del cumplimiento de su mandato prioritario:

Operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para la adquisición, construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus habitaciones.

Durante 2014, el Instituto avanzó con firmeza hacia la consolidación de los desafíos emprendidos en 2012 y su continuidad en 2013; por lo que es posible definir al 2014 como un año de ejecución, aprendizaje y ajuste; que nos deja muchas enseñanzas sobre los mercados y actores lo que permite continuar con la consolidación de nuestro modelo de operación; recordando que la primera parte del año se caracterizó por la baja actividad en la industria de la construcción.

Las estrategias de sustentabilidad del 2014 se desarrollaron con el objetivo de enmarcar y alinear las acciones y programas del Instituto con los objetivos y políticas públicas nacionales para el desarrollo de la vivienda sustentable, el combate al cambio climático y el uso eficiente de los recursos naturales, con miras a posicionar al Infonavit como actor protagónico en la concepción de la vivienda sustentable y, sobre todo, elevar el valor patrimonial y la calidad de vida de los derechohabientes.

Cabe señalar que este año se logró el histórico más alto de créditos otorgados que integran el esquema Hipoteca Verde, además, es el año en que se gesta, documenta y estructura la Estrategia de Sustentabilidad en la Vivienda del Infonavit 2015-2019, que viene a fortalecer la perspectiva de sustentabilidad del Instituto.

Quiero agradecer a todos nuestros colaboradores por su gran compromiso con la gestión sustentable y el desarrollo del Instituto, esfuerzos que han hecho posible nuestros logros en este 2014.

Atentamente,

Alejandro Murat Hinojosa
Director General



Alcance y parámetros del Informe

G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-48

El Infonavit, como organismo público y de acuerdo con su compromiso y deber hacia la transparencia, presenta su sexto informe anual de sustentabilidad, edición 2014, el cual ha sido elaborado de conformidad con las directrices de la Guía G4 del *Global Reporting Initiative*, en su versión Exhaustiva, los protocolos de los indicadores y los correspondientes al Desempeño Económico, Social y Ambiental así como del Suplemento para el Sector Financiero. Cumple con la totalidad de indicadores materiales y goza de la verificación por parte de un tercero sobre la confiabilidad de la información reportada.

En el presente informe, el Instituto reporta los resultados de su desempeño en los ejes económico, social y ambiental durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2014, cuyo informe inmediato anterior fue presentado en el año 2014.

Los procesos de definición del contenido del presente informe y de recopilación de información se llevaron a cabo a través de la elaboración de una matriz que coadyuvó a la identificación de temas relevantes dentro de la gestión de la estrategia de Sustentabilidad 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).

El conjunto de cifras mostrado, se encuentra fundamentado en el informe anual de actividades 2014, así como facturas, recibos de adquisiciones, por ende al tratarse de información validada por cada una de las áreas de la entidad, no ha sido requerida la reexpresión de datos.



U.H. Santa Fe Belen, D.F.

1. ¿Qué es el Infonavit?

- Historia
- Misión, Visión, objetivos institucionales y valores
- Código de Ética
- Gobierno Institucional

¿Qué es el Infonavit?

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-17, G4-SO2, F511

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Infonavit, es un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal de orden tripartita, es decir, su Consejo de Administración está conformado por representantes de patrones, trabajadores y empleados cuyas funciones principales son otorgar rendimientos competitivos al Saldo de la Subcuenta de Vivienda, establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores –derechohabientes– obtener crédito hipotecario barato y suficiente para adquirir en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas; construir, reparar, ampliar o mejorar sus habitaciones; así como coordinar y financiar programas de construcción de habitaciones destinadas a ser adquiridas en propiedad.

El Infonavit tiene su sede principal en la Ciudad de México, y cuenta con Centros de Servicio Infonavit (CESI) distribuidos

en todo el país en los que se brinda atención personalizada respecto de los trámites relativos al ahorro y crédito.

También ofrece sus servicios a través de los Centros de Atención y Solución Autorizados (CASA), los cuales se encuentran en 23 entidades del país con 60 puntos de atención, proporcionando información sobre el pago de créditos en caso de que estos presenten irregularidades y sobre el producto de crédito Mejoravit para remodelación de casas.

Por otra parte, en los Centros de Atención a Pensionados y Devoluciones (CAPDE) se atienden a las personas que solicitan información sobre su ahorro en el Infonavit a lo largo de su vida laboral y a quienes harán el trámite de su devolución.

Las regiones de operación se localizan en centros urbanos y situadas de forma accesible a los beneficiarios, se encuentran ubicadas en los siguientes Estados y ciudades del país:

AGUASCALIENTES Aguascalientes	GUANAJUATO Celaya, Irapuato, León, Salamanca	QUINTANA ROO Cancún, Chetumal, Playa del Carmen
BAJA CALIFORNIA Ensenada, Mexicali, Tijuana	GUERRERO Acapulco, Chilpancingo, Zihuatanejo	SAN LUÍS POTOSÍ Cd. Valles, San Luis Potosí
BAJA CALIFORNIA SUR La Paz, Los Cabos	HIDALGO Hidalgo	SINALOA Culiacán, Los Mochis, Mazatlán
CAMPECHE Campeche, Cd. del Carmen	JALISCO Guadalajara	SONORA Cd. Obregón, Guaymas, Hermosillo, Nogales, San Luis Río Colorado
CHIAPAS Tapachula, Tuxtla Gutiérrez	ESTADO DE MÉXICO Toluca	TABASCO Villahermosa
CHIHUAHUA Cd. Juárez, Chihuahua, Parral	MICHOACÁN Lázaro Cárdenas, Morelia, Uruapan, Zamora	TAMAULIPAS Cd. Victoria, Matamoros, Nuevo Laredo, Reynosa, Tampico
COAHUILA Monclova, Piedras Negras, Saltillo, Torreón	MORELOS Cuernavaca	TLAXCALA Tlaxcala
COLIMA Colima, Manzanillo	NAYARIT Puerto Vallarta, Tepic	VERACRUZ Fortín, Coatzacoalcos, Jalapa, Poza Rica, Veracruz
METROPOLITANA VALLE DE MÉXICO Edificio Sede, Barranca 209, CERII, CESI-Barranca, CESI-CTM, CESI-Ermita, CESI-La Viga, CESI-Vallejo, Gustavo Campa, Infonatel, Casa de Día, Rosario, Tlalnepantla, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Tecamac.	NUEVO LEÓN Monterrey	YUCATÁN Mérida
DURANGO Durango, Gómez Palacio	OAXACA Juchitán, Oaxaca, Tuxtepec	ZACATECAS Fresnillo, Zacatecas
	PUEBLA Puebla, Tehuacán, Teziutlán	
	QUERÉTARO Querétaro, San Juan del Río	




Centros de
Atención y
Solución
Autorizados



en **23** estados
con **60** puntos de atención

Centros de
Atención a
Pensionados y
Devoluciones
E



Historia





Unidad Habitacional Águilas Barrioco. D.F.

Misión, Visión, objetivos institucionales y valores

Misión

G4-42, G4-56, G4-PR2

Generar valor para los trabajadores, sus familias y comunidades, a través de soluciones que les permitan incrementar su patrimonio y su calidad de vida de una forma sustentable, a lo largo de su vida laboral y durante su retiro, con base en el tripartismo y la autonomía.

Visión

Contribuir a la prosperidad de México siendo la institución que acompaña al trabajador a lo largo de su ciclo de vida, ofreciéndole soluciones que permitan incrementar el patrimonio y el bienestar de su familia y su comunidad.



Objetivos institucionales

- ▶ Fomentar **soluciones habitacionales** que mejoren la calidad de vida y promuevan un desarrollo sustentable.
- ▶ Proveer **soluciones financieras adecuadas a lo largo del ciclo de vida del trabajador** para satisfacer sus necesidades habitacionales.
- ▶ Otorgar **rendimientos eficientes** a la Subcuenta de Vivienda **que complementen el ahorro para el retiro**.
- ▶ Asegurar viabilidad financiera a largo plazo.
- ▶ Incrementar **los recursos disponibles** para la atención de los trabajadores.

Valores

- I**ntegridad y honradez.
- N**obleza y respeto.
- F**ortaleza y eficacia.
- O**ptimismo y audacia.
- N**acionalismo cultural.
- A**prendizaje permanente.
- V**ocación de servicio y dedicación al usuario.
- I**nnovación y creatividad.
- T**ransparencia.

Código de Ética

G4-41, G4-56, G4-DMA

La Ley del Infonavit vigente desde el 24 de abril de 1972, determinó que el Infonavit es un organismo de servicio social que tiene por objeto establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para la adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas.

Esto además significa el reconocimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores, su dignidad y su valor como persona humana por encima de cualquier consideración económica o material que concrete la determinación crediticia, y se mantenga una conducta de servicio hacia los derechohabientes y acreditados.

Para esto, el Instituto cuenta con un Código de Ética, mismo que debe ser acatado por los trabajadores, funcionarios y miembros de los Órganos del Instituto, en sus actividades internas y externas al centro de trabajo para la atención de los derechohabientes, acreditados y sociedad en general, en los aspectos de protección de bienes, comunicaciones institucionales, excelencia en el servicio, respeto a la diversidad y a la dignidad de las personas, salud y seguridad, además de actividades políticas, conflicto de intereses y transparencia en la información. Por ello, es necesario conocerlo a fondo, ser sensibles y conducirse conforme a los valores institucionales.

La Administración del Instituto es la encargada de emprender las acciones necesarias para promover el conocimiento y cumplimiento de este Código de Ética, mismo que podrá ser revisado periódicamente por la Comisión de Vigilancia, quien, en su caso, presentará sus propuestas de modificación a la Asamblea General.

El Código de Ética se encuentra publicado de manera permanente a través de la Intranet institucional y en el portal del Infonavit, facilitando la accesibilidad a los colaboradores y al público en general.

Gobierno Institucional

G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) es un organismo de carácter tripartita, en donde converge la participación de los sectores de los trabajadores, empresarios y Gobierno Federal. Se rige bajo la normativa y transparencia que dicta el Estado Mexicano.

Órganos Colegiados

Los Órganos Colegiados del Infonavit son aquellos encargados de la definición, diseño, aprobación, desarrollo, seguimiento y vigilancia de las políticas, reglas, mecanismos y lineamientos necesarios para la consecución de los fines y objetivos institucionales, así como la salvaguarda de los derechos del Instituto y del Fondo Nacional de la Vivienda, ejerciendo para ello las facultades y atribuciones que establece la ley.

Asamblea General

G4-36, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-46, G4-47, G4-49, G4-50, G4-51, G4-52, G4-53

La Asamblea General es la autoridad suprema del Instituto. Se integra en forma tripartita con cuarenta y cinco miembros; 15 designados por el Ejecutivo Federal, 15 por las organizaciones nacionales de trabajadores y 15 por las organizaciones nacionales patronales; por cada miembro propietario se designa un suplente. Sus miembros permanecen en el cargo seis años.

Entre sus facultades y atribuciones están:

- ▶ Examinar y en su caso aprobar el presupuesto de ingresos y egresos, y los planes de labores y de financiamientos.
- ▶ Examinar y en su caso aprobar los estados financieros dictaminados por el auditor externo y aprobados por el Consejo de Administración.
- ▶ Decidir el establecimiento y modificación o supresión de las Comisiones Consultivas Regionales.
- ▶ Aprobar el plan financiero a cinco años y sus actualizaciones, los planes de labores y de financiamientos del Instituto para el siguiente año y los presupuestos de ingresos y egresos.

La Asamblea General aprueba:

- ▶ Las Reglas de Operación de los Órganos del Instituto.
- ▶ El Estatuto Orgánico.
- ▶ Las políticas de crédito.
- ▶ El Código de Ética.
- ▶ La normatividad en materia de transparencia y acceso a la información.

Procesos y preocupaciones del Órgano de Gobierno

G4-37, G4-43, G4-45, G4-47, G4-50

La Asamblea General, previamente a la celebración de su sesión, realiza reuniones de trabajo con algunos miembros de los diferentes Órganos, personal de las Direcciones Sectoriales de los Trabajadores y Empresarial, así como personal directivo del Instituto, mismas que tienen por objeto realizar recomendaciones a la Administración en asuntos financieros, de proceso, y sociales; que contribuyan al cumplimiento de la visión, misión y objetivos institucionales, las cuales están basadas en las oportunidades de mejora o en el seguimiento de los asuntos presentados en las sesiones de los diferentes Órganos Colegiados para su análisis, y en algunos casos, para su aprobación. Durante el año 2014, la Asamblea General emitió 60 recomendaciones, las cuales en su mayoría han sido atendidas por la Administración del Infonavit.

Los Órganos Colegiados cuentan con una herramienta para mantener la comunicación permanentemente entre sí, se trata del Sistema de Administración de Órganos Colegiados (SAOC), herramienta por medio de la cual reciben la información necesaria y relevante del Instituto para el desarrollo de sus sesiones, de una manera eficiente y segura, con acceso rápido y amigable.

Adicionalmente, como parte del proceso de coordinación y comunicación de los Órganos Colegiados, se invitan a las sesiones de la Asamblea General a los integrantes del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Comité de Auditoría, Comité de Transparencia y Acceso a la Información y Comisión de Inconformidades, en estas sesiones se enteran de las decisiones y recomendaciones adoptadas por el Órgano máximo del Instituto. Asimismo, se practica que algunos miembros asistan a las sesiones de otros Órganos Colegiados cuando hay temas que son parte de sus funciones y responsabilidades, con el objeto de fomentar el conocimiento colectivo en las funciones para interactuar entre los miembros de los diferentes Órganos y la participación activa de los integrantes de éstos.

Los miembros de los Órganos Colegiados llevan a cabo programas de actualización continua en los que participan directivos del Infonavit.

Los temas de las distintas actualizaciones están enfocados en las principales responsabilidades de los Órganos Colegiados como Planeación, Ética, Control Interno, Riesgos, Transparencia, Sustentabilidad, entre otros.

Durante 2014, se impartió el programa de “Análisis y evaluación financiera para Consejeros”, que tuvo por objeto ofrecer la estructura de conocimiento suficiente para que los miembros de los Órganos Colegiados del Infonavit fortalecieran el entendimiento de la importancia, características y beneficios del establecimiento de políticas de inversión alineadas a las mejores prácticas internacionales, así como las implicaciones de las reformas fiscal y financiera que recientemente habían sido aprobadas.

Durante el 2014 se realizaron 2 sesiones:

SESIÓN	TEMAS PRIORITARIOS	ACCIONES
7 y 8 de abril, Sesión 107	Cambios en los miembros representantes del Gobierno Federal.	Designación y ratificación de nuevos servidores públicos como Asambleístas propietarios y designación de miembros suplentes.
	Cambios en los miembros del Sector de los Trabajadores.	Se nombraron, designaron y ratificaron a los representantes de los trabajadores por el periodo comprendido del 1 de mayo de 2014 al 30 de abril de 2020.
	Se realizaron los cambios de los representantes de las organizaciones nacionales de patrones.	Se nombraron, designaron y ratificaron a los representantes.
	Finanzas.	Aprobación del Informe anual de actividades 2013 y estados financieros dictaminados.
	Normativas.	Aprobación de adecuaciones al Estatuto orgánico del Infonavit y al reglamento de las Comisiones Consultivas Regionales del Infonavit.

7 y 8 de abril, Sesión 10	Retribuciones.	Aprobación de las retribuciones a los miembros de los Órganos Colegiados.
	Comisión de Vigilancia.	Presentación del dictamen sobre la situación del sistema de control interno a febrero 2014.
	Auditoría.	Situación del sistema de control interno presentado por el Comité de Auditoría y seguimiento a sus recomendaciones.

SESIÓN	TEMAS PRIORITARIOS	ACCIONES
9 de diciembre, Sesión 108	Presupuesto	Presentación y aprobación de presupuesto de ingresos y egresos 2015.
	Planes	Presentación y aprobación del Plan de labores y el Plan de Financiamiento 2015 así como el Plan Financiero 2015-2019.
	Reglamento de las Delegaciones Regionales	Aprobación de las modificaciones al Reglamento de las Delegaciones Regionales.
	Auditoría.	Situación del Sistema de control interno a agosto de 2014.
	Logros 2014.	Presentación del informe de actividades por parte del Mtro. Alejandro Murat Hinojosa, Director General del Infonavit.

Evaluación del Órgano de Gobierno

G4-44, G4-50

El buen funcionamiento de los Órganos Colegiados, representa un elemento fundamental para asegurar el acceso y análisis a toda la información crítica del Instituto, apoyando así el ejercicio de una práctica de Gobierno Institucional de alto rendimiento.

Una herramienta que sirve como conductor hacia la mejora continua es la autoevaluación de la contribución de los Órganos, que provee una guía para crear valor

a largo plazo y promueve la comunicación abierta y rigurosa hacia la toma de decisiones.

En este sentido, como parte de una mejor práctica de Gobierno Institucional y dando continuidad a la presentación de las autoevaluaciones, el Comité de Transparencia y Acceso a la Información, el Comité de Auditoría y la Comisión de Inconformidades, llevaron este proceso en las siguientes fechas:

► **Marzo 2014.** Comité de Auditoría y Comisión de Inconformidades.

► **Abril 2014.** Comité de Transparencia y Acceso a la Información

La autoevaluación de los Órganos Colegiados del Instituto persigue obtener los siguientes objetivos:

- Tener estándares para evaluar resultados.
- Establecer un instrumento para la autorreflexión de los miembros.
- Ofrecer un mecanismo para que los Órganos Colegiados evalúen hacia donde van, qué es lo que están haciendo para llegar ahí y qué tan lejos han llegado.
- Promover la medición del desempeño a nivel institucional.

Remuneración del Órgano de Gobierno

G4-51, G4-52, G4-53, G4-54, G4-55

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 los mismos, el aumento se realiza con base en el porcentaje

de inflación estimado en el Presupuesto de Ingresos y Egresos y en el Plan de Labores anual del Instituto.

Remuneraciones a los miembros del Órgano de Gobierno vs. remuneraciones a la plantilla laboral	\$ 26,261.60
Órganos de Gobierno	\$ 42,437.99 (*)
Diferencia	\$ 16,176.39

(*) Promedio de honorarios del año 2014.

INCREMENTO PERSONAL DEL INFONAVIT (%)	INCREMENTO ÓRGANOS COLEGIADOS (%)	DIFERENCIA
3.97	12	8.03

Consejo de Administración

G4-44

El Consejo de Administración está integrado por quince miembros propietarios y un suplente por cada uno, designados por la Asamblea General: cinco son propuestos por los representantes del Gobierno Federal, cinco por los representantes de los trabajadores y cinco a proposición de los representantes patronales. Los consejeros permanecen en el cargo durante seis años; no pueden ser también miembros de la Asamblea General.

El Consejo de Administración sesiona por lo menos una vez al mes.

Entre otras cosas, el Consejo de Administración:

- ▶ Examina y, en su caso aprueba, la presentación a la Asamblea General, de los presupuestos de ingresos y egresos, los planes de labores y de financiamientos, el plan financiero quinquenal y sus actualizaciones, así como los estados financieros, dictaminados por el Auditor Externo y el informe anual de actividades, como también el presupuesto de gastos de administración, operación y vigilancia..
- ▶ Presenta a la Asamblea General para su examen y aprobación, las Reglas de Operación de los otros Órganos Colegiados y el Estatuto Orgánico.
- ▶ 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.

Comités del Consejo de Administración:

G4-14, G4-45

Comité de Riesgos. Las bases de funcionamiento de este comité son el ordenamiento normativo que establece las acciones políticas, directrices y controles necesarios para contar con una adecuada Administración Integral de Riesgos, considerando mecanismos claros y transparentes para una mejor toma de decisiones, contribuyendo de esta manera a evitar el desequilibrio financiero para la Institución.

Su finalidad principal es identificar, medir y controlar los riesgos que se dan en un entorno en el que prevalecen instrumentos financieros sofisticados, mercados financieros que se mueven con gran rapidez y avances tecnológicos considerables en los sistemas de información.

G4-45

Comité de Calidad de Vida. Su función primordial es asesorar al Consejo de Administración, con el fin de promover que la vivienda y el entorno urbano de los conjuntos habitacionales propicien una mejor calidad de vida y fortalezcan el patrimonio de los trabajadores.

G4-45

Comité de Calidad de las Viviendas. Su función prioritaria es la de asesorar al Consejo de Administración, con el fin de resolver las acciones necesarias para la mejor aplicación del seguro de calidad de las viviendas.

G4-45

Comité de Inversiones. Sus Bases de Funcionamiento son el ordenamiento normativo del cual emanan las acciones, políticas, directrices y controles necesarios para que el Instituto invierta los recursos excedentes garantizando en todo momento que el Infonavit cuente con los recursos requeridos para atender las necesidades de vivienda de los trabajadores, e invierta y administre cualesquiera otros recursos cuya administración esté a su cargo, procurando la protección y obtención de mejores rendimientos de dichos recursos.

G4-14

Comité de Planeación. Su función primordial es la de asesorar al Consejo de Administración para asegurar que la estrategia del INFONAVIT, a corto y mediano plazo, esté alineada a la misión, visión y objetivos institucionales; así mismo observa la efectividad de su implementación.



G4-EC2

4. No haber sido condenados por sentencia irrevocable por delito patrimonial o intencional que haya ameritado pena corporal.
5. No estar inhabilitados para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano, así como no haber sido declarados como quebrado o concursado.

G4-46, G4-58

Comisión de Inconformidades. Se integra en forma tripartita con un miembro por cada representación, designado por la Asamblea General. Por cada miembro propietario se designa un suplente y ambos ocupan el cargo durante seis años.

G4-51, G4-52

Comité de Nominación y Compensación. Tiene como función principal asesorar al Consejo de Administración en la toma de decisiones relacionada con la nominación y compensación del personal del Instituto.

G4-41

Comité de Mejora Regulatoria. Establece las acciones, políticas, directrices y controles necesarios para la simplificación administrativa y la eficiencia en el diseño de los procesos, que resultan tanto en la elaboración como la aplicación de las regulaciones que norman los trámites administrativos, en materia de crédito, cartera y recaudación fiscal.

G4-14, G4-41, G4-58

Comité de Auditoría. Se integra en forma tripartita con un miembro por cada representación designado por el Consejo de Administración, previo dictamen de la Comisión de Vigilancia.

Los integrantes duran en su cargo seis años y son ratificados por la Asamblea General.

Por cada miembro propietario debe haber un suplente. Los miembros propietarios y suplentes de este Comité, no pueden serlo de algún otro Órgano del Instituto y deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser personas de reconocido prestigio.
2. Contar con título y cédula profesional.
3. Contar con conocimientos y experiencia profesional mínima de cinco años.

Los miembros de la Comisión, no pueden serlo de algún otro Órgano del Instituto y deben cumplir con los mismos requisitos señalados para el Comité de Auditoría. La Comisión resuelve los recursos de inconformidad que promueven ante el Infonavit los patrones, los trabajadores o sus causahabientes y beneficiarios, por actos del Instituto que lesionen sus derechos o, cuando a su juicio, han recibido un tratamiento incorrecto, injusto o negligente, y se asegura de su debida atención.

G4-48

Comité de Transparencia y Acceso a la Información. Se integra en forma tripartita, por un representante del sector de los trabajadores, uno del sector empresarial y uno del Gobierno Federal, quienes son designados por la Asamblea General y permanecen en su cargo seis años. Los miembros del Comité, no pueden serlo de algún otro Órgano del Instituto y deben cumplir con los mismos requisitos señalados para el Comité de Auditoría.

Este Comité provee lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información de conformidad con la normatividad vigente del Instituto y apegada a los principios y políticas generales de la materia.

G4-36, G4-41, G4-45

Comisiones Consultivas Regionales (CCR). Se integran en forma tripartita con nueve miembros nombrados por el Consejo de Administración que actúan en las áreas territoriales que señale la Asamblea General. Son el enlace entre el sector de los trabajadores y el sector empresarial así como con el Gobierno Federal, los gobiernos estatales y los municipales.

Comisión de Vigilancia. La Comisión de Vigilancia es un órgano tripartita integrado por nueve miembros: tres a propuesta de los representantes del Gobierno Federal, tres a propuesta de los representantes de los trabajadores y tres a propuesta de los representantes patronales ante la Asamblea General.

Por cada miembro propietario debe haber un suplente; los miembros propietarios y suplentes de esta Comisión, no pueden serlo de algún otro Órgano del Instituto, están en el cargo durante seis años y deben cumplir con los mismos requisitos señalados para el Comité de Auditoría.

La Comisión de Vigilancia propone a la Asamblea General y al Consejo de Administración, en su caso:

- ▶ Las medidas que juzgue convenientes para mejorar el funcionamiento del Instituto.
- ▶ El Código de Ética.
- ▶ La designación o remoción de los miembros del Comité de Transparencia y Acceso a la Información y de la Comisión de Inconformidades.

Estructura Orgánica

G4-13, G4-17, G4-48

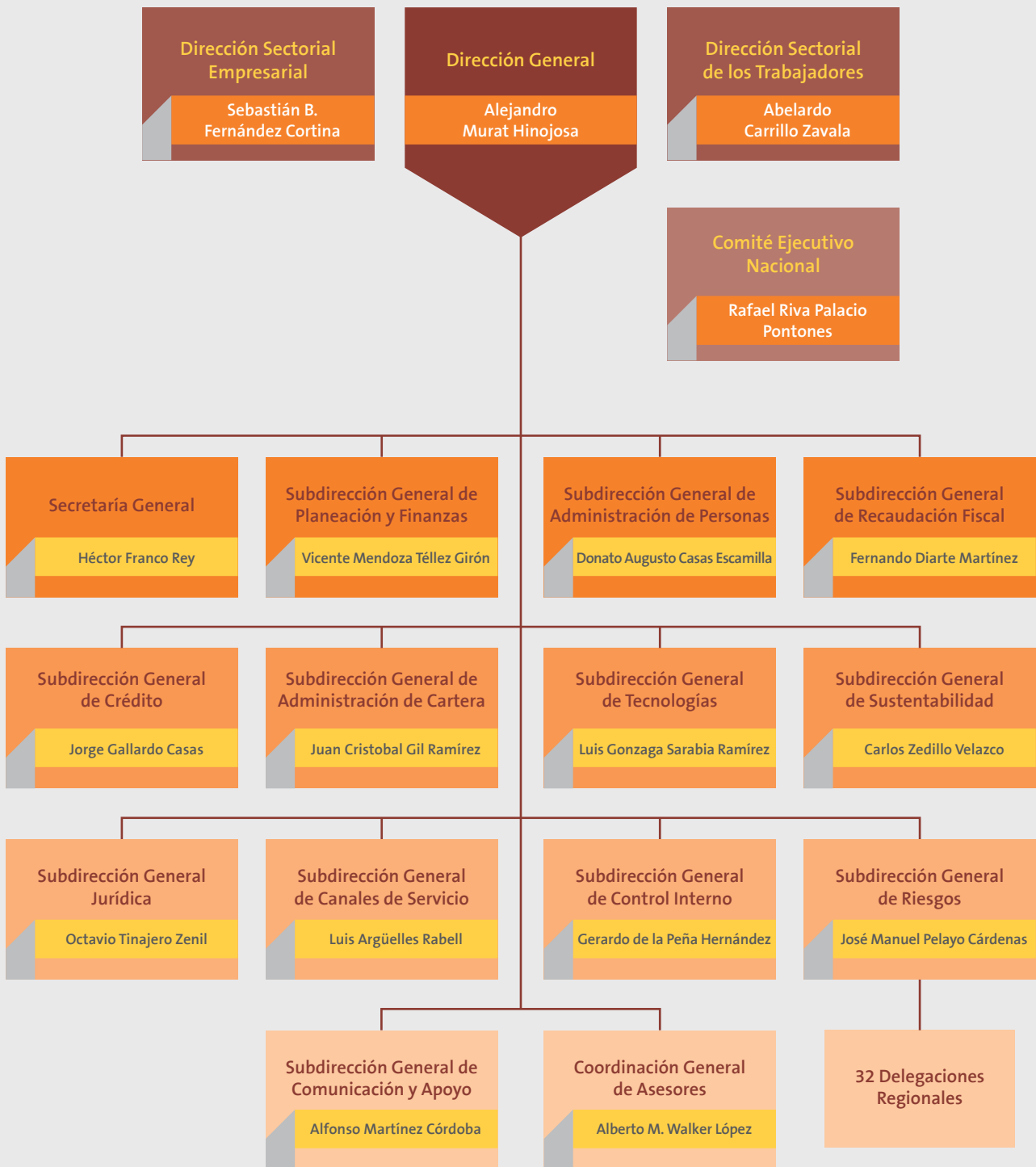
Esta estructura está integrada por la Administración del Infonavit, que se conforma con las Direcciones del Sector de los Trabajadores y del Sector Empresarial, los Órganos colegiados, donde cada uno de los sectores mencionados está representado, la Dirección General y las Subdirecciones generales que de ella dependen.

Cambios de directivos y áreas

En diciembre de 2014 se aprobó la Estructura Orgánica vigente; las nuevas áreas que se incorporaron son la Coordinación General de Asesores y la Subdirección General de Riesgos; las que cambiaron son:

ANTES DE DICIEMBRE 2014	DESPUÉS DE DICIEMBRE DE 2014
Sección Sindical	Comité Ejecutivo Nacional
Subdirección General de Sustentabilidad y Técnica	Subdirección General de Sustentabilidad
Subdirección General de Tecnologías de Información	Subdirección General de Tecnologías
Coordinación General de Control Interno	Subdirección General de Control Interno
Coordinación de Comunicación y Apoyo	Subdirección General de Comunicación y Apoyo

Quedando vigente el siguiente organigrama:



Dirección General

Sus funciones principales consisten en establecer las estrategias para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Infonavit. Proponer al Consejo de Administración la información relacionada con las actividades del Instituto así como establecer y dirigir los medios para evaluar la percepción de la sociedad respecto de los servicios que proporciona el Instituto.

G4-37, G4-41, G4-46, G4-49

Dirección Sectorial Empresarial y Dirección Sectorial de los Trabajadores

Tienen como función ser el enlace entre el Sector que representan y el Director General para cumplir y desarrollar la función de enlace que les otorga la Ley del Infonavit.

Así mismo plantean al Director General políticas y criterios del sector que representan; coordinan y recopilan opiniones, sugerencias, políticas y criterios de su sector para propiciar su enlace adecuado con el Infonavit.

Son el órgano de enlace de las organizaciones respectivas y la Dirección General, para la participación de ésta en reuniones de trabajo e informativas en materia de vivienda.

Comité Ejecutivo Nacional

Sus funciones primordiales son representar los intereses profesionales de los empleados sindicalizados del Infonavit; fomentar el apego de la normatividad institucional y el buen desempeño de las labores, promover el cumplimiento del código de ética para lograr que la prestación de los servicios se haga de manera transparente.

G4-46, G4-48, G4-EC2, FS1, FS3

Cabe destacar que en la estructura orgánica del Instituto desde hace varios años se encuentra la **Subdirección General de Sustentabilidad**, área que se ocupa de dirigir, verificar y controlar estrategias de difusión, promoción, desarrollo de la oferta de vivienda y apoyo técnico entre las delegaciones, desarrolladores de vivienda así como con los gobiernos estatal y municipal con el fin de mejorar el entorno, la vivienda y la comunidad de los derechohabientes, mejorando así su calidad de vida.

G4-46, FS4

De igual manera, en materia de atención a los usuarios destacan la **Subdirección General de Canales de Servicio**, quien provee, prioritariamente, servicios de información y educación basados en un sistema centralizado de conocimiento del usuario; así mismo ofrece soluciones efectivas a las necesidades y problemas de los derechohabientes a través de los diversos canales de servicio, asimismo, la **Unidad de Seguimiento y Enlace Regional** es la encargada del monitoreo y apoyo a las actividades que realizan las Delegaciones Regionales a fin de dar atención, soporte y seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas sustantivos del Instituto en beneficio de los derechohabientes del Infonavit.

G4-EC2, FS9

En materia de riesgos el Instituto opera a través de la **Subdirección General de Riesgos**. Su actividad fundamental considera identificar, medir, vigilar e informar los riesgos que enfrenta el Instituto en sus operaciones, así como fortalecer las políticas y procedimientos para la administración de los distintos tipos de riesgo con base en modelos, indicadores y niveles de tolerancia definidos para éste fin.



2. Productos y servicios

- Crédito
- Cartera
- Logros 2014
- Datos relevantes
- Desempeño económico
- Presencia en el mercado

Productos y servicios

G4-4, FS6, FS15

Uno de los principios fundamentales del Infonavit es la libertad de elección de sus derechohabientes. Dado que la adquisición de una solución habitacional es una de las decisiones patrimoniales más importantes para el trabajador y contratar un crédito es un compromiso de largo plazo, el Instituto ha puesto al alcance de los trabajadores la información suficiente para que la elección se traduzca en una mayor calidad de vida vinculada a la vivienda para sus familias.

Durante el 2014 se promovió el proyecto para robustecer el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos, con el objetivo de mejorarlo e implementar productos con una metodología estandarizada mismo que estuvo liderado por el Subcomité de Nuevos Productos que se encuentra integrado por especialistas de diferentes áreas, quienes se dieron a la tarea de analizar, desde su ámbito de competencia, el proyecto.

En junio recibieron los resultados de la evaluación efectuada al proceso de nuevos productos realizado por la empresa *Shirebrook Compliance*, en los que se señala:

“... (Infonavit) Cumple ampliamente con el proceso de nuevos productos, de acuerdo a la normativa establecida en el Instituto, a las mejores prácticas del mercado y a lo establecido por el regulador externo (CNBV).”

Entre las acciones derivadas del análisis se reforzó el área de productos de crédito, en el aspecto de recursos humanos y reasignación de funciones, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta y la búsqueda de una ejecución eficaz de los productos y estrategias de crédito.

Crédito

Para comprar

- ▶ Vivienda nueva o usada
- ▶ Vivienda con Hipoteca del Infonavit
- ▶ Vivienda de uso temporal
- ▶ Y mejorar una vivienda usada



Para construir



	<p>Es un crédito hipotecario para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprar vivienda nueva o usada • Construir en terreno propio • Reparar, ampliar o mejorar la casa • Pagar una hipoteca que el derechohabiente tenga con otra entidad financiera <p>Puede solicitarse sin importar cuánto gane el trabajador y su tasa de interés es fija.</p>
 <p>(Producto de cofinanciamiento)</p>	<p>Es un crédito en coparticipación con una entidad financiera, a través del cual el trabajador puede disponer de su capacidad máxima de crédito si está interesado en comprar una vivienda nueva o usada de cualquier valor.</p> <p>El monto máximo de crédito será hasta del 95% del valor de la vivienda que se desea comprar.</p> <p>Permite solicitar crédito conyugal y tiene tasa de interés fija.</p>
 <p>(Producto de cofinanciamiento)</p>	<p>Es un crédito en colaboración con una entidad financiera para obtener un monto mayor al sumar el crédito que da el Infonavit y el crédito de la entidad financiera que el trabajador elija.</p> <p>Una vez que el trabajador termina de pagar el crédito del Infonavit, las aportaciones patronales se destinan al pago del crédito con la otra institución financiera.</p>
 <p>(Producto de cofinanciamiento)</p>	<p>Es un crédito hipotecario en colaboración con una entidad financiera, ante la cual se pueden comprobar otros ingresos variables como propinas o comisiones que permiten al trabajador obtener un monto mayor de crédito para adquirir una vivienda nueva o usada de cualquier valor. Una parte del crédito la otorga el Infonavit tomando en cuenta el salario y la otra parte la entidad financiera considerando las propinas o comisiones.</p>
 <p>(Producto de cofinanciamiento)</p>	<p>Es un crédito hipotecario que otorga una institución financiera, si el trabajador está interesado en comprar una vivienda nueva o usada o construir en un terreno propio. Las aportaciones patronales subsecuentes se usarán para amortizar el crédito; el saldo de la Subcuenta de Vivienda queda como garantía de pago en caso de que el trabajador quede desempleado.</p>
 <p>(Producto de cofinanciamiento)</p>	<p>Es un crédito hipotecario para derechohabientes que ya ejercieron un primer crédito, es otorgado en coparticipación con otra entidad financiera, con tasa de interés fija.</p> <p>Si el trabajador ya obtuvo un crédito y lo terminó de pagar, puede solicitar un segundo crédito eligiendo el plazo para pagarlo entre 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años. Se debe considerar que la suma de la edad del trabajador y del plazo no sea mayor a 70 años.</p> <p>El monto del crédito se calcula en función al plazo que elija para pagarlo y de la capacidad de pago. Este crédito no se puede complementar con subsidios federales.</p>
 <p>(Producto de apoyo)</p> <p>Se desarrolló en 2014 y comenzará a operar en 2015.</p>	<p style="text-align: right;">G4-9</p> <p>Su objetivo es brindar soluciones de vivienda con instalaciones y dimensiones adecuadas, que contribuyan a mejorar la calidad de vida del trabajador o de alguno de sus familiares con discapacidad.</p> <p>El uso de este beneficio es opcional, si el trabajador lo acepta, se entregará el vale Hogar a tu medida que corresponda al tipo de discapacidad acreditada para canjear por el equipo que se requiera instalar en la vivienda (timbres, sensores, alarmas, barras de acero, rampas, piso antiderrapante, etcétera).</p>
	<p style="text-align: right;">G4-EC2, FS1, FS3</p> <p>Todos los créditos que se ofrecen son verdes, es decir, tienen un monto adicional para financiar accesorios ahorradores de agua, luz y gas, gracias al programa "Hipoteca verde".</p> <p>Además de contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente, las ecotecnologías aseguran un ahorro promedio de entre 100 y 400 pesos mensuales, dependiendo del ingreso del trabajador.</p>

Para ampliar o remodelar

- ▶ Ampliar o reparar afectando la estructura de la vivienda y con garantía hipotecaria
- ▶ Ampliar o reparar con afectación de la estructura de la vivienda y sin garantía hipotecaria
- ▶ Mejorar la vivienda sin afectación estructural y con garantía hipotecaria
- ▶ Mejorar la Vivienda

	<p>Es un crédito para personas interesadas en ampliar su vivienda. Permite hacer mejoras mayores como construir, demoler, instalar, modificar, reparar o ampliar la estructura de la vivienda, es decir, adecuaciones relacionadas con muros, columnas, trabes, losas, etc., así como la construcción o ampliación de un área nueva.</p>
	<p>Es un crédito otorgado por una entidad financiera, para trabajadores interesados en mejorar su vivienda: pintar, impermeabilizar, cambiar los muebles de la cocina o el baño, hacer mejoras para la vivienda; adquirir equipo que el derechohabiente o algún familiar con discapacidad necesite para ampliar la seguridad y capacidad de desplazamiento dentro de la casa.</p>


Para pagar hipoteca

Si el derechohabiente tiene un crédito hipotecario con una entidad financiera distinta al Infonavit y desea pagarlo, es posible solicitar un crédito Infonavit y pagarlo. El Infonavit paga la hipoteca a la entidad financiera por medio de transferencia electrónica en un máximo de cinco días hábiles de firmada la escritura.

Para pagar hipoteca y mejorar la vivienda

El trabajador podrá usar un mismo crédito para pagar la hipoteca que haya contraído con otra institución financiera y mejorar la vivienda hipotecada. No se puede usar el crédito para trámites de regularización. Puede usarse para la mejora que se desee.

Para rentar

 <p>(Producto de apoyo)</p>	<p>En caso de que el trabajador aún no decida el lugar donde quiere vivir o viaja constantemente y desea una solución temporal a sus necesidades de habitación, Arrendavit puede ser la opción, ya que permite rentar una vivienda en los conjuntos habitacionales participantes que se ubican en zonas urbanas del país. El pago de la renta se descuenta del salario por nómina. El saldo de la Subcuenta de Vivienda debe ser igual o mayor a la suma de seis meses de renta, ya que quedará como garantía en caso de incumplimiento de pago. El monto de renta no podrá ser mayor al 25% del salario. El plazo del contrato de arrendamiento es de 12 meses. Con esta alternativa no se pierde el derecho a crédito hipotecario.</p>
--	--

Cartera

G4-4

Los productos y servicios de Administración de Cartera están diseñados bajo el Esquema Cobranza Social Infonavit, que ofrece diversas alternativas para ayudar al derechohabiente en caso de que tenga problemas para pagar su crédito, generados por diferentes circunstancias.



El esquema de Cobranza Social Infonavit, ofrece una serie de opciones al trabajador para que pueda continuar pagando su crédito en caso de que se le dificulte debido a circunstancias diversas, que pueden ser:

- Pérdida del empleo e imposibilidad para pagar la mensualidad
- Disminución de ingresos, por lo que no le alcanza para pagar el crédito
- Quedar incapacitado o fallecimiento
- Necesidad de regularizarse por pagos vencidos
- Que la vivienda sufra daños y precise aplicar el seguro
- Tener problemas para pagar y no haya recibido apoyos



Es un producto que ofrece beneficios a los acreditados cumplidos tales como:

- Sorteo de mensualidades y condonación de saldos
- Recompensas por adelanto de pagos
- » Desarrollo comunitario y recuperación del entorno

Esta última recompensa se otorga a grupos de por lo menos 50 acreditados, cuyas viviendas pertenezcan al mismo conjunto habitacional, que debe estar inscrito en el programa “Rehabilitación de barrios, mis vecinos y mi comunidad” del Infonavit.

Recaudación Fiscal

Patrones

El Infonavit ofrece amplia información a los patrones sobre como incorporarse al sistema, la documentación necesaria para el proceso, los pasos a seguir para la incorporación, las reglas a observar al afiliar a los trabajadores, información suficiente y clara sobre cómo, dónde y cuándo pagar.

Entre los servicios disponibles para patrones existe la Garantía de Interés Fiscal, que opera cuando el patrón desea solicitar la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) mediante un convenio de pago en parcialidades o bien interpuso un medio de defensa y le piden presentar una garantía, se le explican con claridad los requisitos y documentos necesarios, así como el proceso para presentarlos. Los tipos de garantía que pueden presentarse son de sustitución, ampliación, disminución, cancelación o devolución.

Durante el 2014 se hizo mucho énfasis en impulsar productos y estrategias para promover el acceso a más créditos a personas sin seguridad social, ofreciéndoles alternativas para acceder a créditos para vivienda. Se fortaleció el esquema Infonavit para todos, en el que el Instituto abre alternativas de crédito a los trabajadores del hogar y a empleados de entidades públicas, gobiernos estatales y municipales, para que se incorporen al régimen de vivienda y ejerzan su derecho a un crédito.

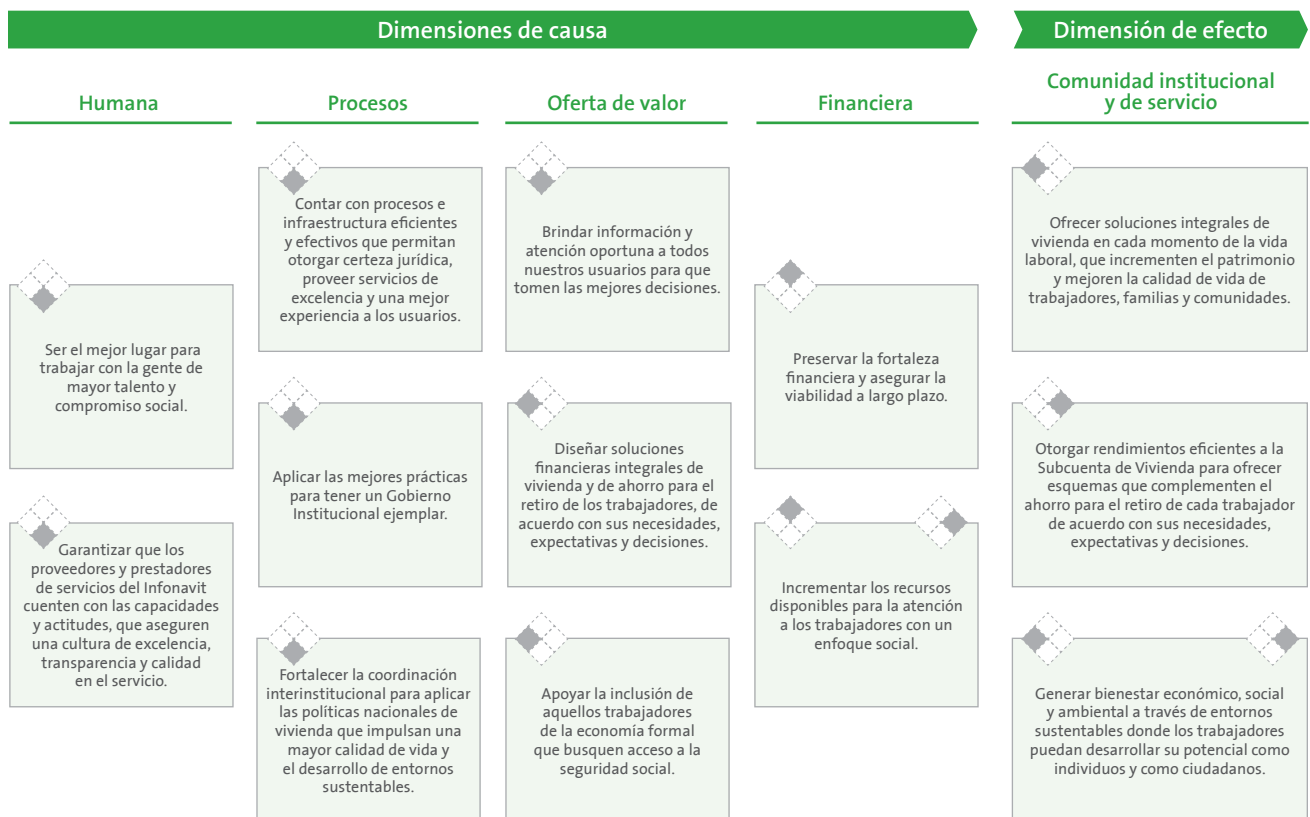
Afinación del Modelo de Gestión Estratégica

G4-DMA

Desde 2005, el Infonavit cuenta con el Tablero de Gestión Estratégica (TGE), que es la principal herramienta para la ejecución y gestión de la estrategia, así como para orientar a toda la organización en la consecución de los objetivos y metas. El TGE se desarrolla y construye a partir de la Visión, Misión, Objetivos institucionales y ejes estratégicos.

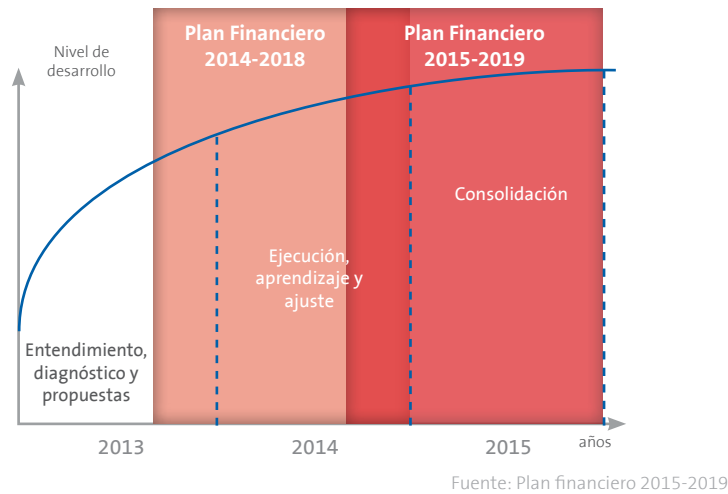
Tablero de Gestión Estratégica

Sobre el cimiento del tripartismo y la autonomía, contribuimos a la prosperidad de México, siendo la institución que con solidez financiera materializa el esfuerzo de los trabajadores para incrementar el patrimonio y la calidad de vida de sus familias y comunidades; a través del compromiso social y de una cultura de excelencia y calidad en el servicio, impulsamos soluciones integrales de vivienda y de ahorro para el retiro, generando bienestar social, económico y ambiental en un entorno sustentable donde los trabajadores desarrollan al máximo su potencial.



La estrategia de gestión para el 2015 se perfiló durante el último trimestre del 2014, y plantea la consolidación del modelo hipotecario bajo la Política Nacional de Vivienda y a los diversos instrumentos de Planeación del Gobierno de la República, dicha estrategia buscó reforzar las acciones para fortalecer el segundo mandato y continuar promoviendo el desarrollo de otras soluciones integrales de vivienda en beneficio de los derechohabientes.

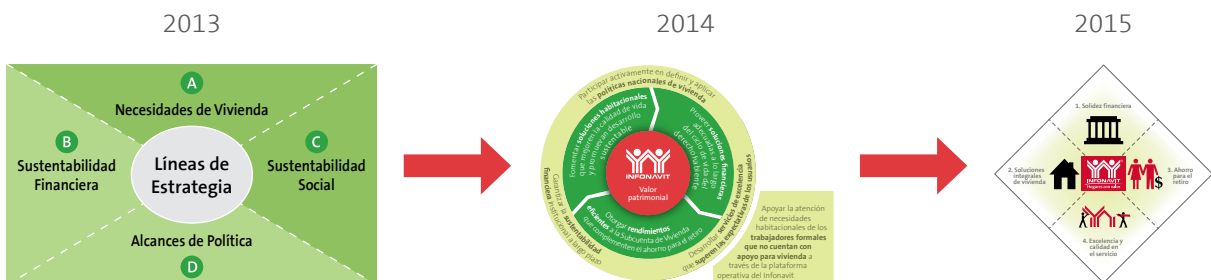
Nivel de desarrollo de la estrategia



En 2014, tomando como base la definición estratégica llevada a cabo durante 2013, se redefinió el entendimiento de las áreas de enfoque estratégico para dotarlas de mayor profundidad y al mismo tiempo simplificar tanto la Visión, Misión y los Objetivos Institucionales como los ejes estratégicos del Infonavit. Sin cambiar el rumbo definido, se manifestó una ruta clara y simple a partir del reconocimiento del tripartismo como el cimiento clave del Instituto.

Lo anterior buscó generar un mayor entendimiento de la estrategia institucional con la intención de que todos los trabajadores se sintieran parte de ella y comprendieran su rol en la implementación, al tiempo de propiciar hacia el exterior una mejor articulación con los actores del sector vivienda, así como de las instituciones encargadas de la instrumentación de la Política Nacional de Seguridad Social.

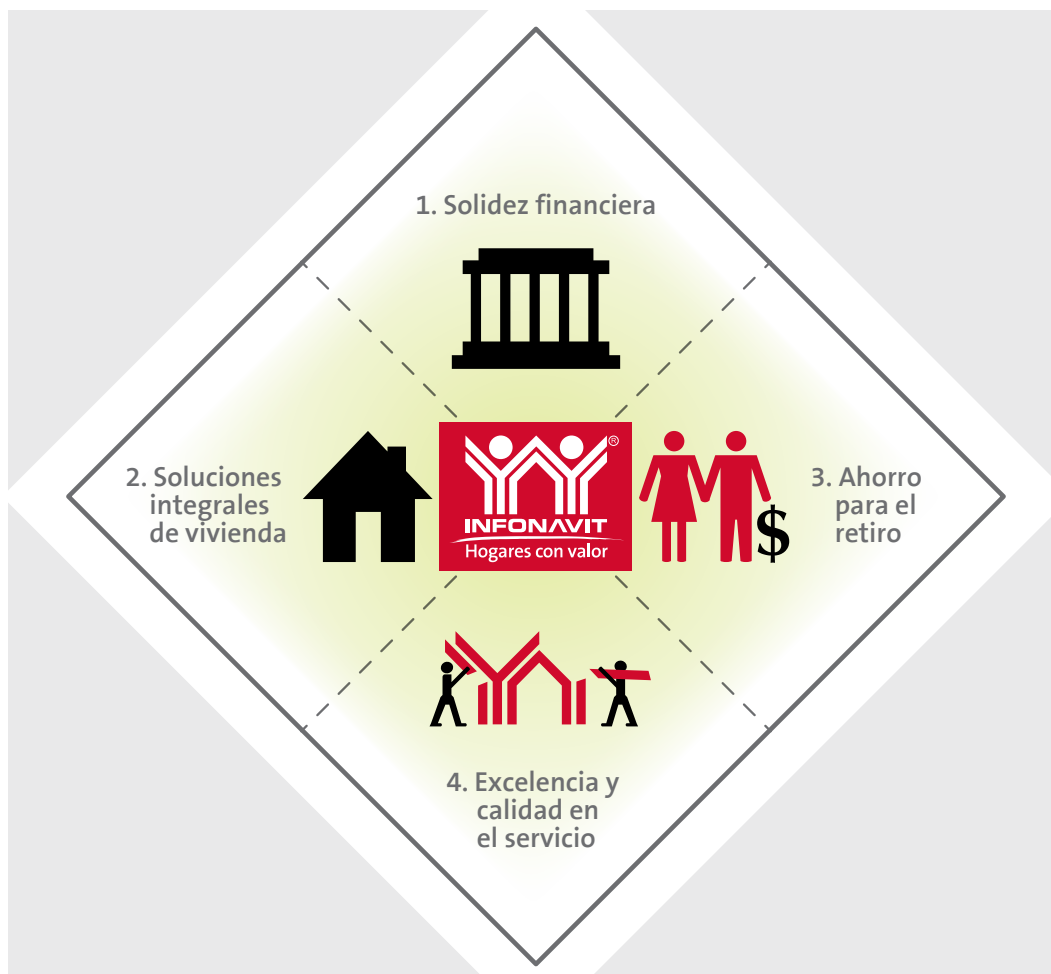
Afinación de la estrategia del Infonavit



Este proceso de profundización, simplificación y mejor entendimiento, buscó posicionar la idea de generación de valor para los trabajadores, sus familias y comunidades como el centro de la razón de ser del Instituto. La simplificación de la estrategia dio como resultado la identificación de cuatro ejes estratégicos focalizados en optimizar la generación de valor para los trabajadores, sus familias y sus comunidades; estos ejes estratégicos son:

1. Fortalecer la solidez financiera del Instituto con una visión de largo plazo, a través de una mejor gestión y administración de los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda.
2. Ofrecer las mejores soluciones integrales de vivienda para los trabajadores y sus familias, acompañándolos en cada momento de su vida laboral.
3. Otorgar rendimientos eficientes a la Subcuenta de Vivienda mediante esquemas que complementen la conformación del ahorro para el retiro de cada trabajador de acuerdo a sus necesidades expectativas y decisiones.
4. Ser un equipo enfocado en generar valor a través de una cultura de excelencia y calidad en el servicio.

Ejes Estratégicos del Infonavit



Logros 2014

G4-2, G4-9, G4-DMA, G4-FS7

Para 2014, el sector de la vivienda enfrentó retos importantes, la primera parte del año se caracterizó por la baja actividad en la industria de la construcción, adicionalmente, el sector presentó cambios en la demanda de vivienda debido, en parte, a las mejores condiciones del financiamiento hipotecario que ofrece la banca comercial, la cual diversificó las opciones financieras disponibles para la adquisición de vivienda.

Durante el segundo semestre de 2014, la industria de la construcción tuvo una recuperación derivada sustancialmente del crecimiento en la edificación, principal componente de la construcción; acompañado de un proceso más ágil en la originación de crédito a la vivienda, de un mayor flujo de subsidios del Gobierno Federal y de una estrategia de promoción del crédito con trabajadores y empresas.

El Infonavit cumplió de manera efectiva su primer mandato, en 2014 originó 389,627 créditos hipotecarios, que representaron 75% del total de los financiamientos otorgados a nivel nacional, consolidándose como el proveedor más grande de hipotecas en México. Esta cifra equivale a un monto de inversión del Instituto de 107.2 mil millones de pesos (mdp). Adicionalmente, se originaron 166,234 créditos de mejoramiento. Atendiendo el carácter social del Infonavit, 63% de los créditos totales (adquisición, mejoramiento y ampliación) se otorgaron a derechohabientes con ingresos mensuales menores a 4 (vsm).

Por otra parte, al cierre de 2014 los recursos acumulados en las subcuentas de vivienda administrados por el Instituto representaron 21% del total de los registrados en las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores). Recursos que, aun considerando su gran magnitud, durante 2014 recibieron un rendimiento nominal de 6.5% (2.5% por encima del aumento al salario mínimo).

Algunos de los resultados que confirman la fortaleza financiera del Infonavit son:

- La recaudación fiscal alcanzó un monto histórico superior a los 166 mil mdp al cierre de 2014, y superó en 9.5% y 19.5% a los montos recaudados en 2013 y 2012, respectivamente. Asimismo, durante el mismo periodo, la cobranza fiscal de adeudos vencidos al Instituto fue mayor a los 7.5 mil mdp, monto superior en 26.2% y 19.9% a lo cobrado en 2013 y 2012, respectivamente.

- El reflejo de la buena administración de la cartera hipotecaria se observa en el Índice de Cartera Vencida, el cual, basado en el número de créditos, se ubicó al cierre del año en 5.29%; calculado con base en saldos de cartera, el índice ascendió a 6.90%.

Con el objetivo de lograr mayor profundidad en la implementación de la nueva estrategia, el Infonavit se dio a la tarea de innovar y rediseñar su oferta de soluciones de vivienda. De esta manera, se ofrece mayor flexibilidad a los derechohabientes y se satisfacen de mejor manera sus necesidades y expectativas, en función de su ciclo de vida laboral. Destacan las siguientes acciones impulsadas:

- ▶ Se implementó el crédito en pesos para todos los rangos salariales, lo que permite reducir el saldo de la hipoteca desde la primera mensualidad, mantener un esquema de pago fijo durante la vida del crédito y brindar mayor protección al acreditado ante los incrementos anuales al salario mínimo.
- ▶ Se incrementó en 76%, hasta 850 mil pesos, el monto máximo de otorgamiento del Crédito Tradicional para adquisición de vivienda, a fin de procurar viviendas de mayor calidad y con mejor ubicación, como lo indica la Política Nacional de Vivienda.
- ▶ Se definieron mejores condiciones de crédito para los trabajadores que terminaron de pagar su primer crédito hipotecario y soliciten un segundo préstamo. Se redujeron los años de cotización continua necesarios para ejercer el segundo crédito de cinco a dos años y se redujo de un año a seis meses el tiempo transcurrido entre la liquidación del primer crédito y la solicitud del segundo.
- ▶ Con el fin de generar un mayor entendimiento del mercado de renta en México, el Infonavit implementó un programa piloto "Arrendavit" para fomentar el mercado de arrendamiento. Esta iniciativa busca atender a segmentos específicos de derechohabientes, incluyendo aquellos que han pospuesto la decisión de adquirir una vivienda, o bien, que presenten una alta movilidad, lo que se traduce en soluciones de vivienda con mayor flexibilidad. Aunque la demanda ha sido limitada, se trabaja en un replanteamiento del programa con base en el entendimiento del mercado y los aprendizajes clave obtenidos a lo largo del último año.

El Instituto es consciente de la importancia de conservar e incrementar el valor patrimonial de los trabajadores, a través de la protección y conservación de sus viviendas y el entorno de las mismas. Por lo tanto, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- ▶ Por primera vez en la historia de México, a partir del 1 de julio de 2014, mediante el Seguro de Calidad instrumentado por el Infonavit, todas las viviendas nuevas financiadas por el Instituto cuentan con coberturas contra daño estructural y filtración de agua, asegurando el valor y la calidad de estas viviendas.
- ▶ El programa Hipoteca con Servicios ha facilitado el pago del impuesto predial y el cobro de cuotas de mantenimiento de viviendas financiadas por el Instituto, con la finalidad de que los entornos en donde habitan las familias de los derechohabientes cuenten con servicios públicos y mantenimiento adecuados.
- ▶ Se ha impulsado el programa Hipoteca Verde, mediante el cual los acreditados acceden a un monto adicional de crédito para la instalación de eco tecnologías, generando ahorros para los hogares y contribuyendo a la mitigación del cambio climático. También se trabajó para que en 2015, el programa incluya la adquisición de electrodomésticos de bajo consumo de energía.
- ▶ Se impulsaron acciones de regeneración urbana, por medio de la intervención en unidades habitacionales a través de los programas Pintemos México, Rehabilitación de Barrios, Recompensa Digital y Lee con Infonavit. Estos programas amplían la oferta de valor, toda vez que contribuyen al mantenimiento de las unidades habitacionales y a la reconstrucción del tejido social.





Datos Relevantes

G4-EC7, G4-EC8, FS7, FS13, FS14, FS15

- ▶ En 2014 se otorgaron 555 mil 861 créditos hipotecarios con un valor superior a los 159 mil millones de pesos.
- ▶ Se benefició a una población de 2 millones 143 mil 674 personas y generaron 2 millones 779 mil 305 empleos.
- ▶ Por primera vez en 27 años, el Instituto ofrece, nuevamente, créditos en pesos para todos sus derechohabientes.
- ▶ Se logró incrementar el monto máximo de crédito de 480 mil a 850 mil pesos, para poder atender al segmento de ingresos de 8 a 15 veces salarios mínimos (vsm).
- ▶ La originación del año incluyó 389,627 créditos hipotecarios y 166,234 créditos de mejoramiento.
- ▶ El 63% de los créditos para adquisición, mejoramiento y ampliación se otorgó a derechohabientes con ingresos menores a 4 vsm, y el 82.7% de los créditos hipotecarios se otorgó mediante un crédito tradicional, en el cual el Instituto financia el total del crédito.
- ▶ Con el fin de ofrecer a los derechohabientes una opción de financiamiento para el mejoramiento o ampliación de su vivienda, elevando su calidad de vida y aumentando el valor de su patrimonio familiar sin comprometer el ahorro que se tenga en la Subcuenta de Vivienda, el Infonavit rediseñó el producto de crédito para mejoramiento de vivienda. El producto fue denominado Mejoravit y entró en funcionamiento a partir del 18 de julio de 2014, colocándose 166,234 créditos de mejoramiento, Mejora tu Casa (95,254) y Mejoravit (70,980) por un monto de 4,292 mdp.

3. Desempeño económico

- Presencia en el mercado

Desempeño económico

G4-15, G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8

Resultados financieros del Infonavit a diciembre de 2014 (en millones de pesos)

Al cierre de diciembre de 2014, las disponibilidades e inversiones en valores ascendieron a 55,805 mdp, lo que representa un aumento de 16.29% con respecto a lo presupuestado para dicho periodo. Este incremento se explica principalmente por la capacidad con que cuenta el Infonavit para generar entradas ordinarias de efectivo.

El margen financiero al cierre de diciembre de 2014 fue 56,433 mdp, lo cual implicó un incremento moderado respecto al mismo periodo del año anterior.

FLUJO DE EFECTIVO (MILLONES DE PESOS)

	DICIEMBRE		VARIACIÓN
	2013	2014	%
Existencia Inicial	9,570	36,995	286.57
Entradas Totales	150,733	156,956	4.13
Operaciones ordinarias (sin Cedevis)	145,082	155,494	7.18
Aportaciones	54,943	59,039	7.45
Recuperaciones de crédito	86,175	91,364	6.02
Productos financieros	1,264	2,197	73.81
Otras entradas	2,700	2,894	7.19
Financiamiento Emisión Cedevis	5,651	1,462	-74.13
SALIDAS	123,308	139,502	13.13
Entrega de depósitos	12,386	13,194	6.52
Programa de financiamiento	97,017	107,167	10.46
Gasto (GAOV)	6,712	7,385	10.03
Otras salidas	7,193	11,756	63.44
Partidas en tránsito	0	(1,356)	-
Existencia final	36,995	55,805	50.84

Fuente: Infonavit

ESTADO DE RESULTADOS (MILLONES DE PESOS)

	DICIEMBRE		VARIACIÓN %
	2013	2014	
Margen financiero	56,045	56,433	0.69
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-43,981	-36,452	-17.12
Comisiones y tarifas, neto	3,585	4,350	21.34
Resultados por intermediación	0	90	-
Gastos generales	-7,940	-8,740	10.08
Resultados de la operación	7,709	15,681	103.41
Otros productos (gastos)	9,723	3,381	-65.23
Resultado neto	17,432	19,062	9.35

Fuente: Infonavit

MARGEN FINANCIERO

MILLONES DE PESOS	DICIEMBRE		VARIACIÓN %
	2013	2014	
Ingresos por intereses	95,794	103,301	7.84
Gastos por intereses	-39,749	-46,868	17.91
Margen financiero	56,045	56,433	0.69
Activo productivo promedio	901,126	982,727	9.06
Margen financiero/ Activo productivo promedio	6.22%	5.74%	-48pb

Fuente: Infonavit



**BALANCE GENERAL
(MILLONES DE PESOS)**

	DICIEMBRE		VARIACIÓN
	2013	2014	%
Disponibilidad e inversiones en valores	36,995	55,805	50.84
Cartera hipotecaria vigente	814,897	867,072	6.40
Prórroga	43,739	55,635	27.20
Cartera vencida	59,154	68,351	15.55
Cartera total	917,790	991,058	7.98
Estimación preventiva para riesgos	-165,169	-181,117	9.66
Cartera neta	752,621	809,941	7.62
Otros activos	84,704	96,460	13.88
Activo total	874,320	962,206	10.05
Fondo de ahorro 1972-1992	9,827	8,897	-9.46
Sistema de ahorro para el retiro	696,688	756,386	8.57
Otros pasivos y cuentas por pagar	53,932	63,988	18.65
Pasivo total	760,447	829,271	9.05
Patrimonio total	113,873	132,935	16.74
Total pasivo más patrimonio	874,320	962,206	10.05

Fuente: Infonavit

**SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO (SAR)
(MILLONES DE PESOS)**

	DICIEMBRE		VARIACIÓN
	2013	2014	%
Saldo inicial	637,959	696,688	9.21
(+) Aportaciones	54,873	59,169	7.83
(+) Intereses pagados (cantidad básica y de ajuste)	39,690	46,776	17.85
(-) Entrega de depósitos SAR 92-97	12,268	12,287	0.15
(-) Entregas a créditos	24,980	33,404	33.72
(-) Otros	(1,414)	556	-139.32
Saldo final	696,686	756,386	8.57

Fuente: Infonavit

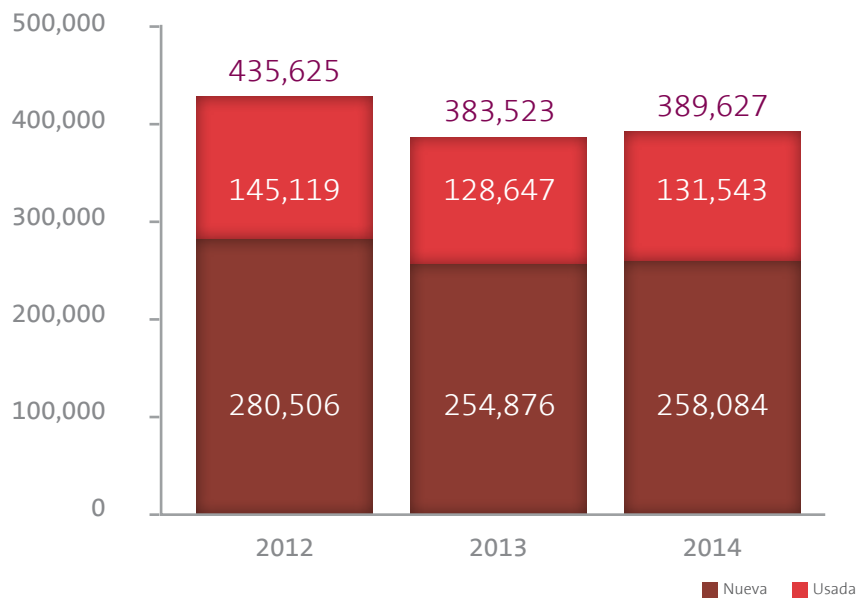
Presencia en el mercado

G4-9, FS7, FS13, FS14

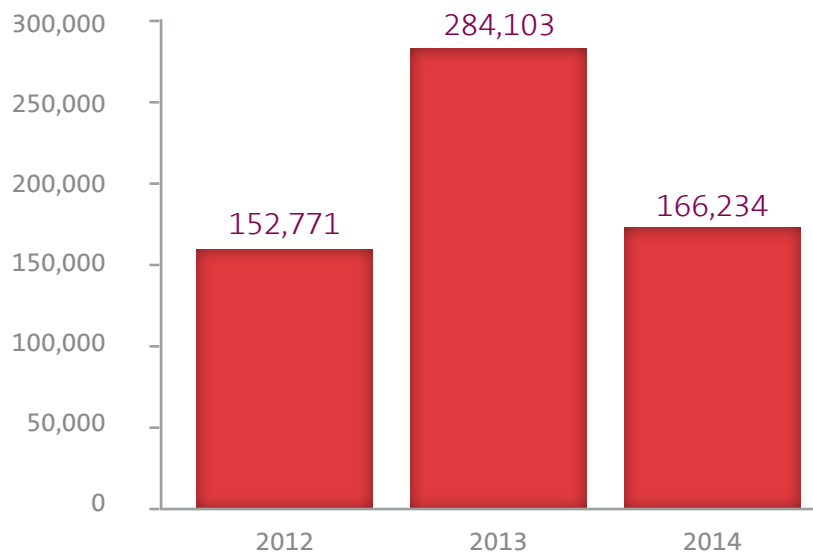
El Infonavit como originador de créditos

El Infonavit cumplió de manera efectiva su primer mandato, en 2014 originó 389,627 créditos hipotecarios, que representaron el 75% del total de los financiamientos otorgados a nivel nacional, consolidándose como el proveedor más grande de hipotecas en México. Esta cifra equivale a un monto de inversión del Instituto de 107.2 mil millones de pesos (mdp). Adicionalmente, se originaron 166,234 créditos de mejoramiento. Atendiendo el carácter social del Infonavit, 63% de los créditos totales (adquisición, mejoramiento y ampliación) se otorgaron a derechohabientes con ingresos mensuales menores a 4 (vsm).

Gráfica 1: Créditos hipotecarios originados
(Número de créditos)

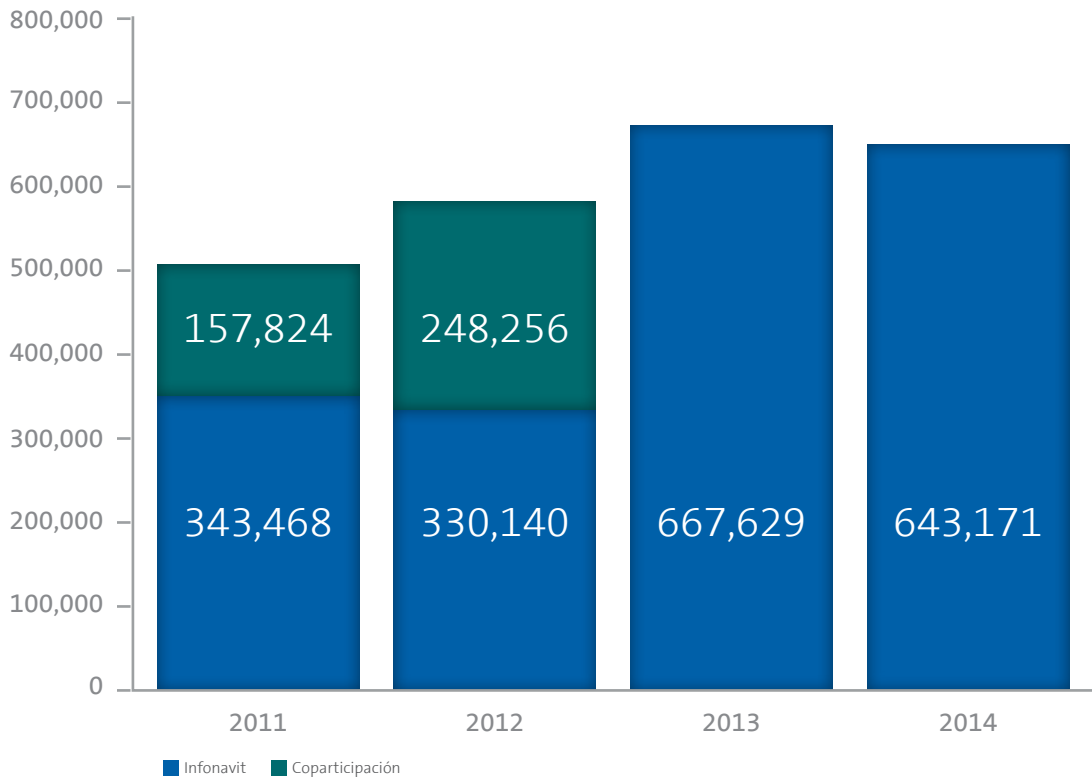


Gráfica 2: Créditos de mejoramiento originados
(Número de créditos)



Crecimiento histórico

G4-9

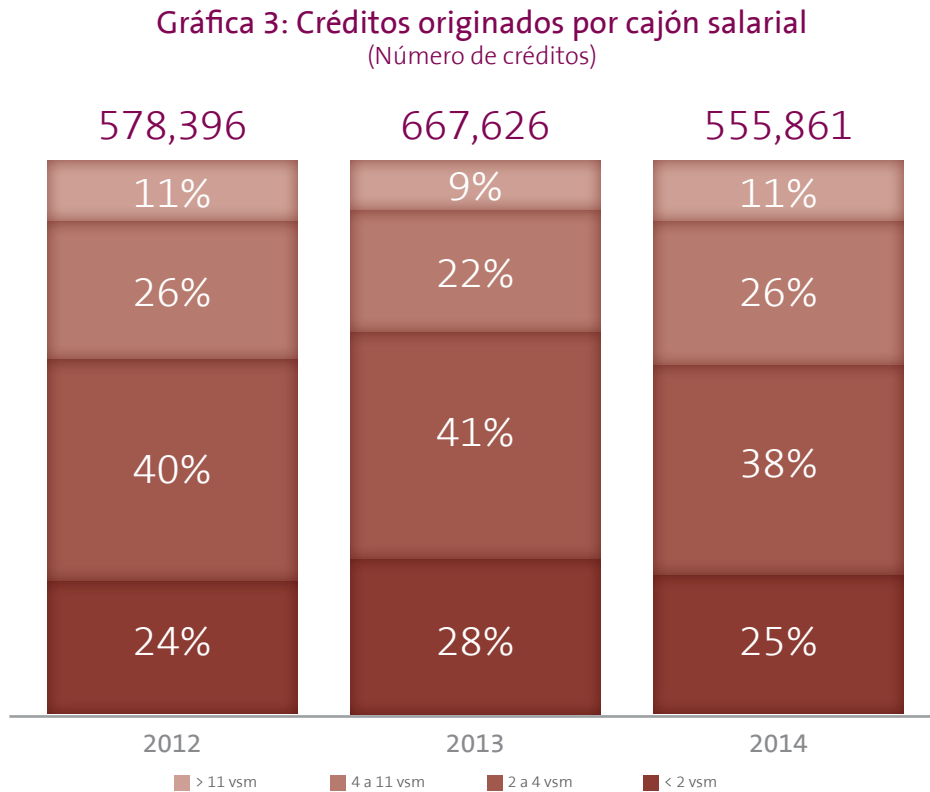


Desde la fundación del Instituto en 1972 y hasta el cierre de 2014, se han formalizado 8 millones 215 mil 829 financiamientos al cierre de diciembre. Asimismo, el Instituto cuenta con una cartera hipotecaria de 4.4 millones de créditos, que equivale a un valor en saldos de 991 mil millones de pesos.



Créditos otorgados por cajón salarial

G4-9, FS-13, FS-14, G4-FS7



Se otorgaron 350 mil 322 créditos a derechohabientes con ingresos mensuales menores a 4 Veces el Salario Mínimo; del Distrito federal que para este año equivale a \$67.29 diarios.

Participación del Infonavit en el sistema de pensiones en México

Del total de los recursos registrados en las Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro) a septiembre de 2014, 22% le corresponde a los recursos administrados por el Infonavit. En este sentido, la participación del Infonavit en el Sistema de Ahorro para el Retiro en México es fundamental.

4. Estrategia de sustentabilidad

- 4 Ejes Estratégicos

Estrategia de sustentabilidad

G4-15, G4-48, G4- DMA, G4-EC2, FS1, FS3

El Infonavit se ha planteado abordar el problema de la vivienda desde una perspectiva integral, en la que se dimensione el tamaño real y la composición de la demanda de vivienda y por consecuencia la realización de nuevas acciones y productos que den respuesta a las necesidades de los derechohabientes.

La Subdirección General de Sustentabilidad del Infonavit, aborda el nuevo paradigma de la vivienda desde un concepto integral de sustentabilidad teniendo como premisa cada una de las dimensiones de la misma, a saber:

Sustentabilidad Ambiental

Definida como la protección del medio ambiente con el enfoque de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos para las generaciones futuras, contemplando entre otras cuestiones, el mantenimiento de la biodiversidad y el combate al cambio climático.

Sustentabilidad Económica

Definida como una economía capaz de asegurar un determinado poder adquisitivo, un bienestar económico y la protección de los recursos naturales frente a la explotación por parte de intereses específicos.

Sustentabilidad Social

Definida como el desarrollo de la sociedad en un proceso de participación de todos los integrantes, lo cual implica un equilibrio entre los diferentes sectores de la sociedad para garantizar una convivencia pacífica.

La Estrategia reconoce la sustentabilidad de la vivienda como el equilibrio de las características que definen cada una de las dimensiones que la integran. Es decir, la vivienda sustentable depende no solo de una vivienda de buena calidad y del uso eficiente del agua y la energía (Dimensión Ambiental), sino también de una localización adecuada que permita aprovechar la infraestructura y los servicios de los centros urbanos consolidados, así como la cercanía a las fuentes de empleo (Dimensión Económica), así como de la cohesión social fomentada a través de la participación comunitaria (Dimensión Social).

La Estrategia de Sustentabilidad de la Vivienda del Instituto concibe al derechohabiente y la vivienda que habita como la columna vertebral del desarrollo urbano sustentable, de ahí que el Instituto se haya enfocado en promover soluciones habitacionales de alto valor patrimonial, donde la calidad de la vivienda, de su entorno y de sus comunidades, garantice un incremento perdurable en la plusvalía de sus activos.

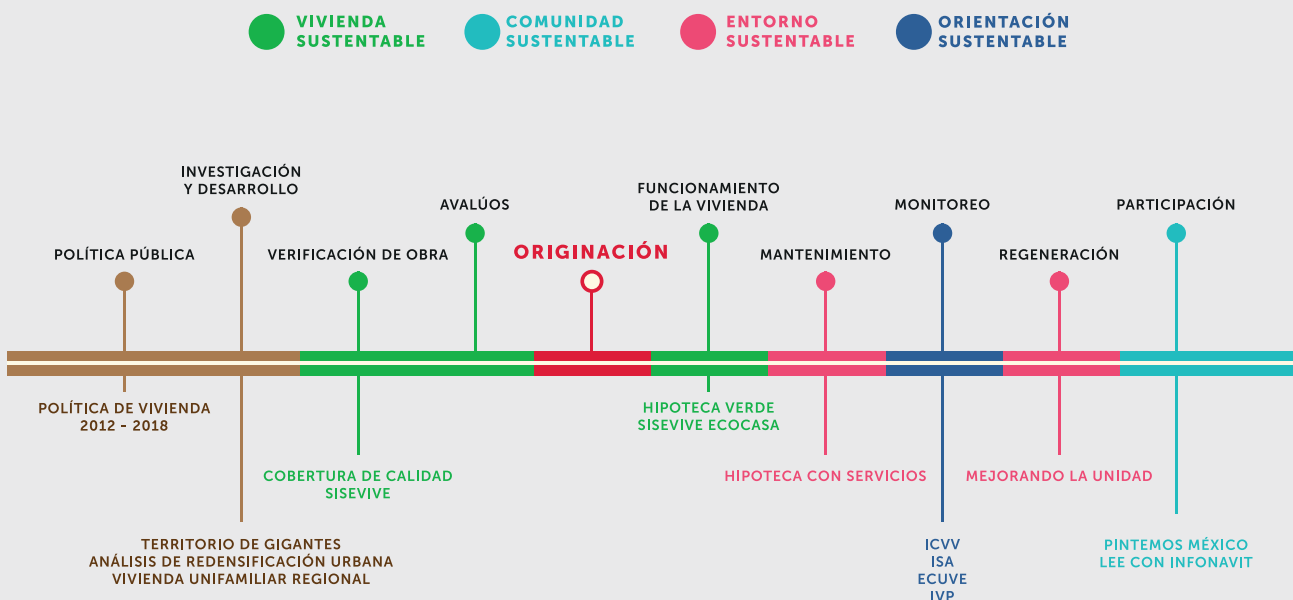
Esta concepción permite al Infonavit acompañar a sus derechohabientes y garantizar el equilibrio de todas las dimensiones de la sustentabilidad en la vivienda. Que se estructuran en 4 ejes estratégicos.

1. VIVIENDA SUSTENTABLE. Fortalecer la originación crediticia a través de la Cobertura de Calidad y el Avalúo. Asimismo, mejorar el ahorro de los trabajadores y transitar de la incorporación de tecnologías aisladas en la vivienda a un modelo integral donde se considera el desempeño energético global y la garantía de su calidad, así como centrar los esfuerzos en quien la habita y en la mejora de su calidad de vida.

2. COMUNIDAD SUSTENTABLE. Fortalecer el arraigo y el tejido social mediante acciones que prevengan y atiendan el deterioro del conjunto, mejorando la calidad de vida de los trabajadores a la vez que se garantiza la inversión en el patrimonio adquirido.

3. ENTORNO SUSTENTABLE. Desarrollar mecanismos de monitoreo de desarrollo urbano y de vivienda, con el objetivo de focalizar acciones de prevención y rehabilitación, a fin de diseñar las medidas específicas por Estado o Municipio.

4. ORIENTACIÓN SUSTENTABLE. Optimizar los indicadores institucionales con el fin de contar con nuevas métricas de éxito que reflejen el cambio de paradigma en la vivienda sustentable, así como su impacto en el patrimonio y calidad de vida de los derechohabientes.



4 Ejes Estratégicos

FS1, FS3, FS9, FS10, G4-SO1

1. Vivienda Sustentable

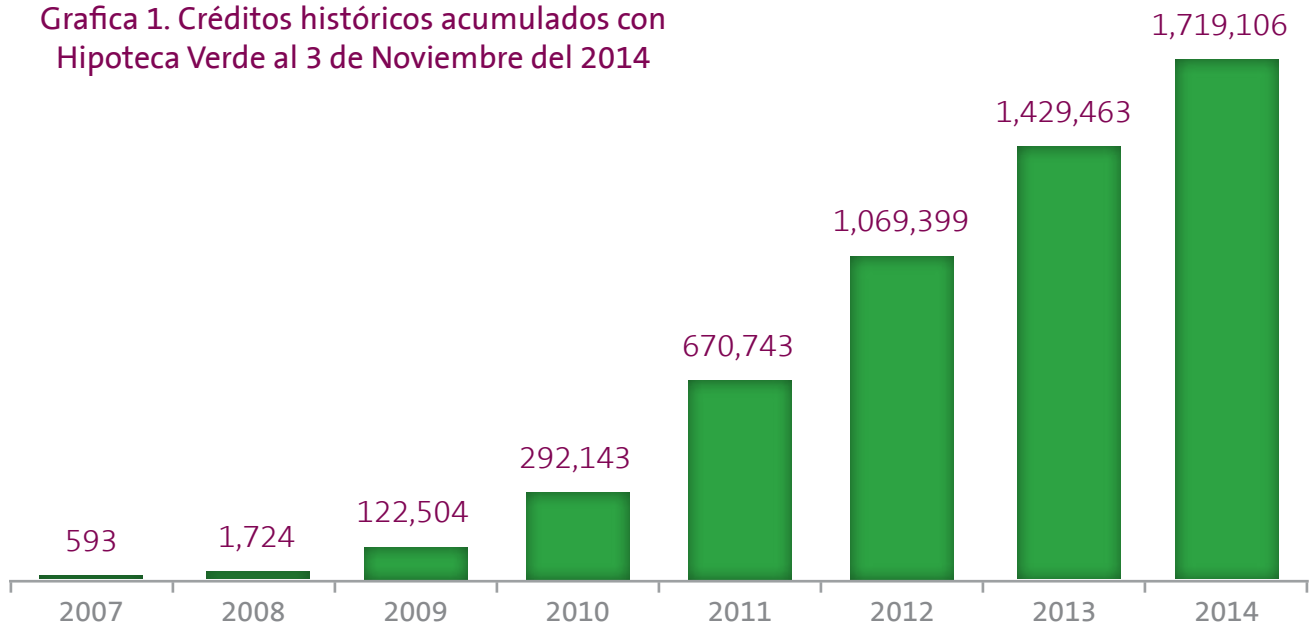
Hipoteca Verde

G4-EN31

Durante 2014 se logró la colocación de más de 370 mil créditos con Hipoteca Verde, lo que reafirma a este programa como el mecanismo de financiamiento más exitoso en México para incorporar tecnologías que contribuyan a la eficiencia energética, al uso racional del agua en la vivienda y a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2014, cada vivienda financiada bajo este programa permitió un ahorro anual promedio de 2,556 pesos, derivados de consumos más eficientes. En términos generales, este programa está asociado con el ahorro anual de más de mil millones de Kwh en electricidad, 35 millones de metros cúbicos de agua, y la mitigación de 396 mil toneladas de dióxido de carbono, equivalentes a plantar 1.2 millones de árboles.

Grafica 1. Créditos históricos acumulados con Hipoteca Verde al 3 de Noviembre del 2014



Fuente: Elaboración propia, Infonavit

■ Créditos acumulados con Hipoteca Verde

Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde – (Sisevive – Ecocasa)

FS9, FS10, G4-50, G4-SO1

El Infonavit desarrolló el Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde (Sisevive - Ecocasa) con el propósito de elevar la calidad de vida de sus acreditados, ya que con su aplicación es posible identificar el nivel de eficiencia en el uso final de energía y agua en las viviendas, además de determinar el impacto ambiental a través de identificar las emisiones de CO2 en la atmósfera.

Sisevive-Ecocasa mide la eficiencia del consumo. El sistema se integra por dos herramientas de evaluación energética y de consumo de agua: Diseño Energéticamente Eficiente de la Vivienda (DEEVI) y Simulador de Ahorro de Agua en la Vivienda (SAAVI).

Las variables calculadas forman el Índice de Desempeño Global (IDG), que cuenta con un ponderador que define su peso específico, dependiendo de la tipología arquitectónica, la zona climática y la disponibilidad de agua en cada región.

En el diseño e implementación de esta herramienta el Infonavit contó con la colaboración de la Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GIZ, por sus siglas en alemán) y el *Passive House Institute*. El Sisevive-Ecocasa apoya al Programa de Acciones de Mitigación Nacionalmente Apropriadas, conocidas como NAMA (por sus siglas en inglés), para la construcción de viviendas con menores emisiones de CO2 en México.

Durante 2014 se llevaron a cabo los siguientes preparativos necesarios para la implementación del Sisevive-Ecocasa a nivel nacional y su consolidación en el sector vivienda en México, programada para realizarse en 2015:

- ▶ Capacitación a 750 representantes de las empresas verificadoras registradas a nivel nacional.
- ▶ Procuración de recursos nacionales e internacionales para el desarrollo del sistema por 16.4 millones de pesos.
- ▶ Impartición de 49 cursos.
- ▶ Capacitación a 648 empresas desarrolladoras de vivienda en el uso del sistema.
- ▶ Integración del módulo Sisevive-Ecocasa a la plataforma del Registro Único de Vivienda (RUV) para automatizar el proceso de evaluación.
- ▶ Registro de 8,704 viviendas en el RUV a través del módulo Sisevive-Ecocasa.



**Sisevive
Ecocasa**

¡Ahorras y vives bien!

2. Comunidad Sustentable

FS-10, G4- EC7, G4-EC8

A lo largo de 2014 se continuaron los esfuerzos para consolidar la posición del Infonavit como una institución impulsora de una plataforma de organización vecinal y social, retomando su vocación social. A través de la formación comunitaria, se instalaron códigos de convivencia y comisiones de cultura vecinal en seis unidades habitacionales. De igual manera, se propició la participación de instancias y entidades tanto públicas como privadas en la articulación para la solución de las necesidades de la comunidad.

Se amplió la oferta de soluciones de vivienda a través de varios programas. En este sentido, se han impulsado 211 acciones de regeneración urbana, distribuidas en las 32 entidades federativas, a través de los programas Pintemos México, Rehabilitación de Barrios, Recompensa Digital y Lee con Infonavit. Esto ha permitido dar mantenimiento a las unidades habitacionales, facilitar el acceso a servicios como Internet, reestablecer el tejido social y, por lo tanto, mejorar la calidad de vida de más de 422 mil personas.



U.H. Cuemanco, Tlalpan, D.F.

Pintemos México

Pintemos México

Es un programa de fortalecimiento comunitario y de recuperación del espacio público mediante talleres comunitarios de arte urbano, pintura de fachadas e impermeabilización. Su propósito es contribuir a la conservación del patrimonio de los acreditados y de la garantía hipotecaria del Infonavit en conjuntos habitacionales deteriorados; además de la promover la integración y la organización de la comunidad.

PINTEMOS MÉXICO

Unidades habitacionales beneficiadas.	72
Habitantes beneficiados.	19,536
Viviendas intervenidas con impermeabilización y pintura de fachadas.	4,084
Murales pintados.	64
Unidades habitacionales intervenidas con pintura en guarniciones de banquetas y delimitación de cajones de estacionamiento.	20
Bancas elaboradas con materiales reciclados de los talleres impartidos.	40

Fuente: Infonavit



Ixtepec, Oaxaca



Del. Miguel Hidalgo, D.F.



Lee con Infonavit

Este proyecto buscó contribuir al esfuerzo nacional orientado a regenerar el tejido social y la calidad de vida utilizando la cultura escrita como detonador; lo que hizo posible otorgar a los derechohabientes mayores oportunidades personales y profesionales a través del fomento a la lectura. Acciones que alineadas con los objetivos generales del Instituto, son generadoras de bienestar social en comunidades competitivas y armónicas.

El programa consideró dos vertientes:

- **Bibliotecas familiares:** que consideró un paquete de libros por familia con una colección de 40 títulos cuyo contenido, de acuerdo con el Fondo de Cultura

Económica, se pensó para abarcar todo tipo de capacidades de lectura, lo que incluye textos para los que estén aprendiendo a leer, para las personas que leen bien y para grandes lectores. En 2014 el programa logró:

- 31 delegaciones participantes.
- 6,000 bibliotecas familiares entregadas.
- 240,000 libros entregados.
- 25,200 personas beneficiadas.
- Monto invertido en estas acciones: 9 mil doscientos millones de pesos.
- Costo por persona beneficiada \$38.33
- Se incrementó el acceso a la lectura entre acreditados y sus familias que no pueden comprar un acervo de libros por sus propios medios.
- Se fomentó la lectura en niños y adolescentes, quienes se apoyan en los libros recibidos para hacer sus tareas y esparcimiento.

- Con base en la entrega de libros se determinó un incremento del 2.94 a 4.49 en el índice de libros leídos por persona de las familias participantes.

- ▶ **Salas de lectura:** teniendo claro que la búsqueda por fomentar y consolidar los hábitos de lectura es insuficiente con el simple hecho de otorgar libros a los derechohabientes, se estableció una alianza con CONACULTA para crear Salas de Lectura en las Unidades Habitacionales y dar seguimiento al programa mediante Talleres de Lectura.

Para promover los Talleres de Lectura y posibilitar la continuidad del proyecto se desarrolló un **programa de capacitación para formar Mediadores de Lectura** mismo que se impartió a personas de la comunidad, promotores vecinales, personal del Infonavit y otros actores vinculados a las unidades habitacionales.

Eventos de activación de Fomento a la Lectura una vez que el personal estuvo capacitado y las salas de lectura habilitadas, se realizaron una serie de pequeños eventos para dar a conocer las salas y las actividades de promoción de lectura, con el apoyo de CONACULTA se invitó a cuarenta y cinco a cada uno de los eventos. En 2014 se lograron:

- ▶ 51 salas de lectura habilitadas
- ▶ 20,400 libros distribuidos en las salas
- ▶ 244 personas capacitadas como Mediadores de Lectura
- ▶ 516,000 personas beneficiadas
- ▶ 98 mil pesos invertidos por capacitación de mediadores de lectura
- ▶ El fortalecimiento de la cohesión social, el uso adecuado del tiempo libre y mejora las habilidades cognitivas, de aprendizaje y concentración en niños y adolescentes participantes.



U. H. San Pablo Xalpa, Azcapotzalco, D.F.

La intervención con este programa está orientada a aumentar la calidad de vida y por lo tanto el entorno de los acreditados; uno de los componentes que se evaluó es el impacto en el equipamiento educativo. Posterior a la intervención del programa se identificó que la variable de equipamiento educativo incrementó en un 14.30% dentro de los municipios participantes.

Formación Comunitaria

Este programa permitió fortalecer las competencias y habilidades de los vecinos con el fin de generar una relación coordinada y organizada, que facilitó la implementación de acciones en beneficio de la comunidad y de su entorno, así mismo impulsó la organización vecinal autogestiva dentro del marco legal correspondiente a la entidad.

Por medio de esta iniciativa se aplicó una metodología para establecer mecanismos de participación vecinal a partir de un diagnóstico socio-cultural de la zona de trabajo, con una clara estrategia de organización y objetivos de sustentabilidad social.

RESULTADOS 2014 DE FORMACIÓN COMUNITARIA

Unidades habitacionales intervenidas.	6
Meses de intervención social.	3
Códigos de convivencia establecidos.	6
Comisiones de trabajos conformados.	18
Acciones y gestiones de impacto a la comunidad.	50
Viviendas visitadas.	4,091
Habitantes beneficiados.	13,481
Cuestionarios aplicados.	1,851
Diagnósticos vivenciales comunitarios.	6
Comisiones de cultura vecinal.	6
Comisiones de entorno comunitario.	6
Comisiones de organización vecinal.	6
Sesiones de diálogos de restauración y sustentabilidad comunitaria.	72
Sesiones jurídicas condominales.	12
Sesiones de los Centros de Integración Juvenil.	24

Fuente: Infonavit



U. H. Los Fresnos, Tepic, Nayarit



U. H. Los Fresnos, Tepic, Nayarit



U. H. Rafael Carrillo, Michoacán



U. H. 1ro. de Mayo, Oaxaca



3. Entorno Sustentable

FS10, G4- EC7, G4-EC8

Hipoteca con Servicios

La implementación del programa Hipoteca con Servicios facilita la recaudación oportuna del impuesto predial y el pago de cuotas de mantenimiento y conservación, en conjunto con el pago de los créditos ofrecidos por el Infonavit.

- ▶ En el caso del predial, se firmaron 84 convenios a nivel nacional con los municipios que presentaron mayor colocación de créditos hipotecarios. De éstos, 65 se encuentran operando con la participación de 93,485 acreditados, de los cuales 21,909 fueron incorporados en 2014.
- ▶ Respecto al mantenimiento, existen 120,546 acreditados a nivel nacional que aportan la cuota de conservación en conjunto con el pago del crédito. En 2014, se incorporaron 34,106 créditos al programa, el cual contribuyó al fortalecimiento de la Hacienda Municipal.

Mejorando la Unidad

G4-DMA

Es una estrategia de integración social y mejoramiento del entorno para atender las necesidades de mejora y rehabilitación en unidades habitacionales seleccionadas en el Distrito Federal, originadas o financiadas en su mayoría con créditos del Infonavit, con el fin de impulsar la calidad de vida y el desarrollo social.

Consiste en generar entre los vecinos una interrelación que propicie el conocimiento de los temas de interés comunitario y la adquisición de herramientas que les faciliten la atención de las problemáticas comunes, a través de acciones socioculturales y paralelamente la realización de obras físicas que mejoren el entorno, la calidad de vida y una cultura de cuidado de las obras realizadas.

Durante 2014 se concluyeron las gestiones con las autoridades y entidades tanto federales como locales, lo que permitió obtener logros significativos, gracias al trabajo con los habitantes de las unidades habitacionales, la relación coordinada entre instituciones participantes y los impulsores de restauración comunitaria.





U. H. San Pablo Xalpa, Azcapotzalco, D.F.



U. H. El Hueso Vergel, Coyoacán, D.F.



MEJORANDO LA UNIDAD

Unidades habitacionales rehabilitadas.	10
Convenios marco firmados.	2, uno con CONAVI y otro con FOVI.
Convenios con Delegaciones Políticas del DF.	7
Convenios con universidades.	2 con la UNAM.
Contratos con proveedores (topógrafos, arquitectos, intervención social, mobiliario, agencia de proyectos, capacitación, constructores, sistema de purificación de agua, impresos, proveedores de Internet y diagnósticos).	29
Luminarias instaladas.	553
Juegos infantiles.	64
Bebederos.	20
Estacionamientos para bicicletas.	30
Nuevas canchas deportivas.	8
Metros cuadrados de pavimento nuevos.	20,000
Metros cuadrados de pintura en fachadas.	231,400
Metros cuadrados impermeabilizados.	58,800
Número de unidades con instalación de Internet inalámbrico gratuito.	10

Fuente: Infonavit

Durante 2014 se rehabilitaron diez unidades habitacionales en donde se pavimentaron 20,000 m², se pintaron 231,400 m² de fachadas y 58,800 m² de impermeabilización; adicionalmente se instalaron 553 luminarias, 64 juegos infantiles, 20 bebederos, 30 estacionamientos, ocho canchas deportivas y se dispuso de Internet gratuito.

Estos resultados fueron posibles gracias a la colaboración con la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y

Urbano (SEDATU), Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), Gobiernos Delegacionales y entidades educativas como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Como parte del programa, se firmaron convenios con distintos organismos, un convenio marco entre SEDATU – FOVI* – CONAVI, un convenio marco FOVI – Infonavit, siete convenios con Delegaciones Políticas del Distrito Federal y dos convenios con la UNAM.

*FOVI: Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda

Rehabilitación de Barrios

Un programa de intervención social que busca capacitar y asesorar a la comunidad en temas de desarrollo comunitario, fomentar la organización vecinal generar acciones autogestivas en las comunidades que les permita atender sus necesidades y cuidar su patrimonio, incentivar el mantenimiento y mejoramiento de las viviendas y el entorno, para generar la permanencia de los habitantes además de conservar la garantía hipotecaria.

El programa se sustenta en la hipótesis siguiente: si las intervenciones físicas son identificadas en consenso entonces es posible lograr proyectos sustentables, aceptados por la comunidad, lo que asegura la viabilidad y permanencia. Las obras de rehabilitación consideran modelos de intervención físico-social previamente definidos y replicables en otros desarrollos. Por lo regular se dota o mejora el mobiliario, el equipamiento urbano y las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

Estos proyectos generados con esquemas participativos para su diseño y la implementación de programas de desarrollo social, se proponen contribuir a frenar el proceso de abandono de las viviendas financiadas por el Instituto en zonas de alta concentración de vivienda recuperada y abandonada.

RESULTADOS DE REHABILITACIÓN DE BARRIOS

Conjuntos habitacionales atendidos.	32
Módulos de luz y sombra.	32
Parques rehabilitados.	13
Cárcamos rehabilitados.	1
Centros comunitarios instalados.	1
Parques construidos.	3
Techumbres de canchas instaladas.	3
Talleres de pintura impartidos.	11
Huertos urbanos instalados.	3
Salas de lectura instaladas.	8
Talleres participativos impartidos.	154
Participante en los talleres.	2,368
Planes de trabajo llevados a cabo.	148
Códigos de convivencia establecidos.	32
Organizaciones vecinales constituidas.	32

Fuente: Infonavit



Tepic, Nayarit

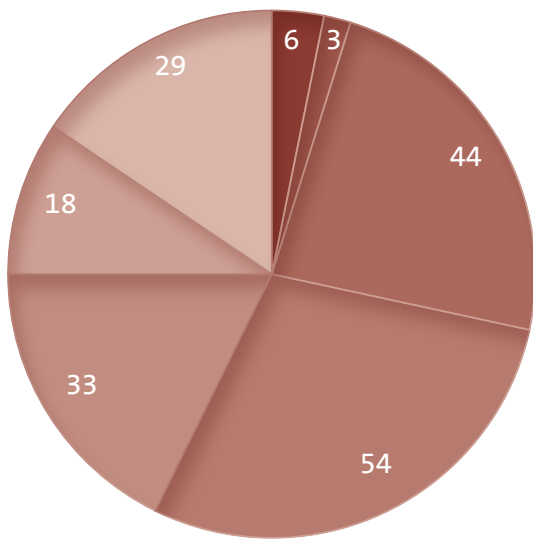
Mis Vecinos y mi comunidad

Este programa se centra en la ejecución de obras físicas que rehabiliten elementos de las áreas comunes en los conjuntos habitacionales financiados por el Infonavit, detonando así la revaloración del desarrollo por parte de sus habitantes a través de intervenciones físicas que reactivan el espacio público y contribuyen a la conformación de condiciones que favorecen el desarrollo de la cohesión social.

Se propone otorgar un beneficio económico a los acreditados que se encuentren al corriente en el pago de su crédito hipotecario para que lo utilicen en proyectos físicos -identificados por la propia comunidad- que beneficien en la conservación del conjunto habitacional y mejoren la calidad de vida de sus habitantes.

Durante 2014 se realizaron más de 180 obras físicas en beneficio de las comunidades para mejorar su entorno.

Obras físicas realizadas



- Centros de reunión: aulas, centros comunitarios, explanadas.
- Compra de accesorios para mantenimiento y equipamiento.
- Recreación: Juegos infantiles, parques, áreas verdes.
- Mejora del entorno: impermeabilización, pintura, mobiliario (banacas, mesas).
- Mejoramiento vial: pavimentación, banquetas y guarniciones.

4. Orientación Sustentable

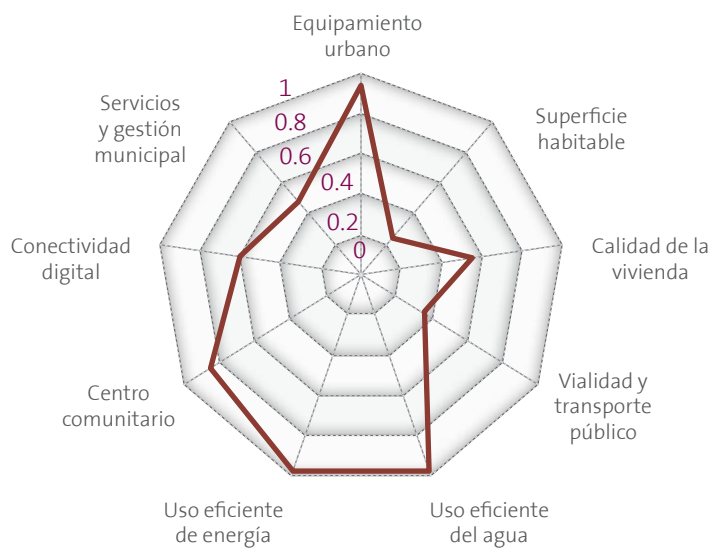
FS-10, G4-50, G4-PR5, G4-SO1

Evaluación cualitativa de la vivienda y su entorno (ECUVE)

En 2014 se planteó evaluar la vivienda y su entorno de manera individual, por medio de atributos consistentes con la información del avalúo, como elementos del balance social que permitan al Instituto calificar la condición cualitativa de las viviendas, con los siguientes resultados:

- ▶ El promedio del nivel de la Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (ECUVE) de las viviendas financiadas durante 2014 aumentó 2% respecto al mismo periodo de 2013, lo que rebasa la meta establecida de 108 puntos.
- ▶ El número de viviendas evaluadas a la baja en la ECUVE disminuyó de 7% a 5%, trasladando vivienda a los segmentos de mediana y alta calificación.
- ▶ Esta reducción es significativa ya que se tiene evidencia de que 42% de la vivienda abandonada (para créditos otorgados desde 2010) presenta una evaluación baja y solamente 8% de la evaluada de forma alta se abandona.
- ▶ Los principales puntos a la alza se registran en equipamiento urbano, conectividad digital, superficie habitable y calidad comunitaria.

Distribución de atributos ECUVE



Mejoras a Indicadores Institucionales

G4-DMA

Con el objetivo de reflejar el nuevo modelo de operación del Infonavit y sus nuevas prioridades en 2014 se redefinió el marco conceptual de los indicadores institucionales.

- ▶ Para impulsar la construcción de vivienda con atributos deseables, existe un simulador que permite a los desarrolladores entender qué cambios podrían hacer en términos de vivienda, entorno y comunidad para calificar mejor a los verificadores en el INEX (Índice de Excelencia en el Servicio).
- ▶ Se diseñaron reportes personalizados que permiten orientar a los constructores de vivienda en sus principales áreas de oportunidad.
- ▶ El Índice de Calidad de Vida Vinculado a la Vivienda (ICVV) fue reajustado metodológicamente para fortalecerlo y generar información que oriente la decisión de compra de los derechohabientes.

- ▶ El Índice de Satisfacción del Acreditado (ISA) fue rediseñado incorporando elementos que permiten saber de manera más efectiva qué tan satisfechos están los acreditados del Infonavit con su nueva vivienda, con relación al lugar donde residían antes. Asimismo se incorporaron preguntas para saber si recomendarían al desarrollador o volverían a comprar con él, elementos mundialmente aceptados para medir la satisfacción con una compra.

De igual manera, se diseñó una estrategia para difundir información que explique de forma clara los índices y promueva su uso para orientar a los derechohabientes en la compra de su vivienda.



Monitoreo de Viviendas

G4-SO1, G4-SO2

En 2014 se consideró necesario desarrollar métricas, herramientas, lineamientos y categorías tanto de monitoreo como de intervención preventiva y correctiva para gestionar de forma proactiva el deterioro y el abandono de las viviendas, por medio de la identificación y mitigación de factores que afectan la calidad de vida de las personas que pueden derivar en un mal comportamiento en el pago de su crédito, tales como el abandono, la inseguridad y el hacinamiento. Para ello se desarrolló un Atlas de Vivienda Abandonada y un Observatorio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

También se impulsó el Programa de fortalecimiento de la capacidad municipal, iniciativa que surge a partir de identificar que los municipios en México cuentan con las mayores atribuciones en materia de ordenamiento

de su territorio, planeación de sus ciudades y normativa sobre edificación de vivienda. Sin embargo, la diversidad de criterios y la ausencia de lineamientos en materia sustentabilidad (económica, social y ambiental) en el diseño y ejecución de estas herramientas son factores que han provocado el crecimiento fragmentado y desordenado de las ciudades limitando su competitividad y la calidad de vida de sus habitantes.

Por lo anterior, el Infonavit estimuló la generación de competencias locales para promover mejores condiciones de vivienda y fomentar un desarrollo urbano más sustentable.

Este proyecto buscó fortalecer las capacidades locales, técnicas y de gestión, así como la alineación a las tendencias actuales, nacionales e internacionales, por medio de seminarios en línea:

SEMINARIOS EN LÍNEA	SEDES	ASISTENTES
Índice de Competitividad en Materia de Vivienda.	34	451
Estudio de implicaciones de los modelos de crecimiento en el costo de infraestructura.	41	563
Desarrollo orientado al transporte: regenerar las ciudades mexicanas para mejorar la movilidad.	41	533
Planes de acción climática municipales.	29	607
Aspectos generales de la nueva Política de Desarrollo Urbano, del Programa Nacional de Desarrollo Urbano y del Plan Nacional de Vivienda 2014-2018.	34	646

Fuente: Infonavit

Con todo lo anterior, en el Infonavit a través de la Subdirección General de Sustentabilidad, continuaremos apoyando el cumplimiento de nuestra misión de generar valor para los trabajadores, sus familias y comunidades, a través de soluciones que les permitan incrementar su patrimonio y su calidad de vida de una forma sustentable.

Lo anterior lo impulsamos y seguiremos impulsando en el 2015 mediante programas que coadyuvan en la calidad de vida, la calidad de la vivienda, formación oportuna, entre otros que destacan a continuación

Desarrollo de Soluciones

Gestión y operaciones de proveedores de Ecotecnologías

Operación de Constancia de Crédito para Ecotecnologías

Incorporación y actualización de Ecotecnologías

Registro del proveedor Programa “Hogar a tu Medida”

Canje del vale para la instalación del paquete Programa “Hogar a tu Medida”

Lee con Infonavit

Recompensa Digital

Orientación y Difusión

Taller “Saber para decidir”

Asesoría personalizada

Informe Anual de Sustentabilidad



Alianzas, Diálogo y Mejores Prácticas

Planeación
Negociación
Formalización y
Monitoreo de Convenios

Desarrollo del Foro Internacional de
Viviendas Sustentables FIVS

Desarrollo de Premios

Seminarios y capacitación a
Grupos de Interés

Evaluación y Monitoreo

Monitoreo del programa
“Vida Integral Infonavit”

SISEVIVE
ECOCASA

5. Relación con Grupos de Interés

- Plantilla Laboral
- Delegaciones
- Beneficiarios
- Patrones
- Proveedores
- Alianzas estratégicas



Relación con Grupos de Interés

Plantilla Laboral

G4-9, G4-10, G4-11, G4-37, G4-58, G4-LA11, G4-LA16

TOTAL DE COLABORADORES

4,100

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y SEXO

TIPO DE CONTRATO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
Planta Sindicalizados	1,588	1,092	2,680
Planta No Sindicalizados	537	854	1,391
Eventuales Sindicalizados	16	6	22
Eventuales No Sindicalizados	3	4	7
Total general	2,144	1,956	4,100

NÚMERO DE EMPLEADOS FIJOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

TIPO DE CONTRATO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
Planta No Sindicalizados	537	854	1,391
Planta Sindicalizados	1,588	1,092	2,680
Total general	2,125	1,946	4,071*

* Más 29 que es personal eventual.

El 100% de los empleados está cubierto por convenios colectivos.

TAMAÑO DE LA PLANTILLA POR REGIÓN Y SEXO

REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
Aguascalientes	22	27	49
Baja California	69	28	97
Baja California Sur	20	21	41
Campeche	22	21	43
Chiapas	23	28	51
Chihuahua	77	34	111
Coahuila	63	41	104
Colima	20	19	39
Distrito Federal	956	1,057	2,013
Durango	35	23	58
Guanajuato	54	38	92
Guerrero	26	22	48
Hidalgo	39	22	61
Jalisco	50	35	85
México	19	27	46
Michoacán	37	29	66
Morelos	34	18	52
Nayarit	27	20	47
Nuevo León	72	49	121
Oaxaca	26	29	55
Puebla	38	37	75
Querétaro	36	30	66
Quintana Roo	31	25	56
San Luís Potosí	32	21	53
Sinaloa	52	31	83
Sonora	58	48	106
Tabasco	19	20	39
Tamaulipas	60	45	105
Tlaxcala	17	25	42
Veracruz	56	44	100
Yucatán	32	25	57
Zacatecas	22	17	39
Total general	2,144	1,956	4,100

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL NÚMERO DE TRABAJADORES

	TOTAL DE COLABORADORES		
	2013	2014	VARIACIÓN
Número de trabajadores	4,154	4,100	-1.30%

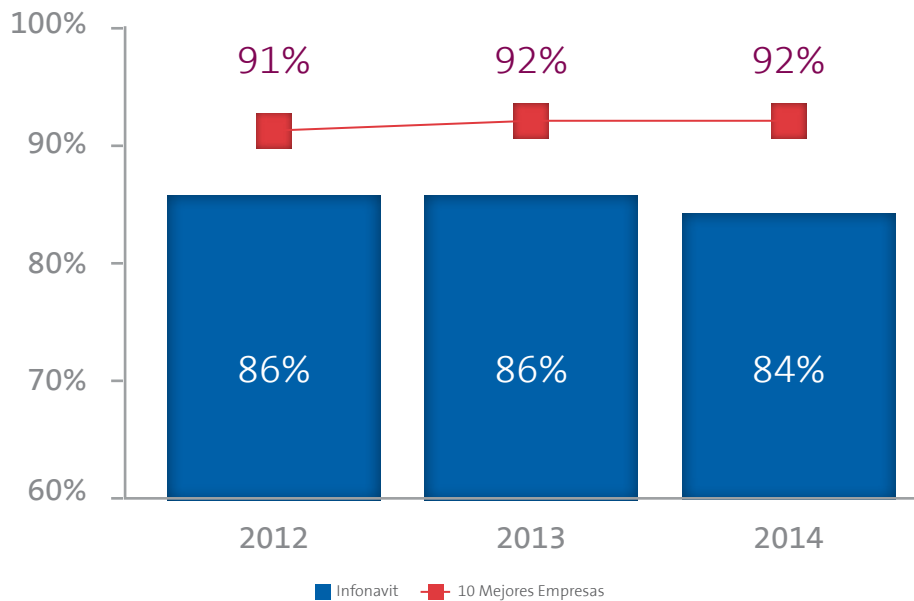
En cuanto a las evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional todo el personal es evaluado, independientemente de su sexo o puesto que ocupe: Técnico, Táctico y Estratégico. Para la evaluación del desempeño se trabajó con el sistema de metas y compromisos, una herramienta donde se gestionan las metas acordadas entre jefe y colaborador al principio del semestre, cada mes se registran los avances de las mismas, de tal forma que al final del semestre se conoce el porcentaje de cumplimiento.

Encuesta de clima laboral

G4-58, G4-LA11,

Desde 2006, Infonavit participa en el estudio de clima laboral del *Great Place to Work Institute* (GPTW) y ha sido catalogado, por éste y por el *World of Business Ideas* (WOBI), como una de las mejores empresas para trabajar en México y un referente por su compromiso e implementación de prácticas de Capital Humano; presenta los resultados por unidad administrativa y por segmento de acuerdo con la metodología de Great Place To Work, la encuesta se realizó en diciembre de 2014 con los siguiente resultados:

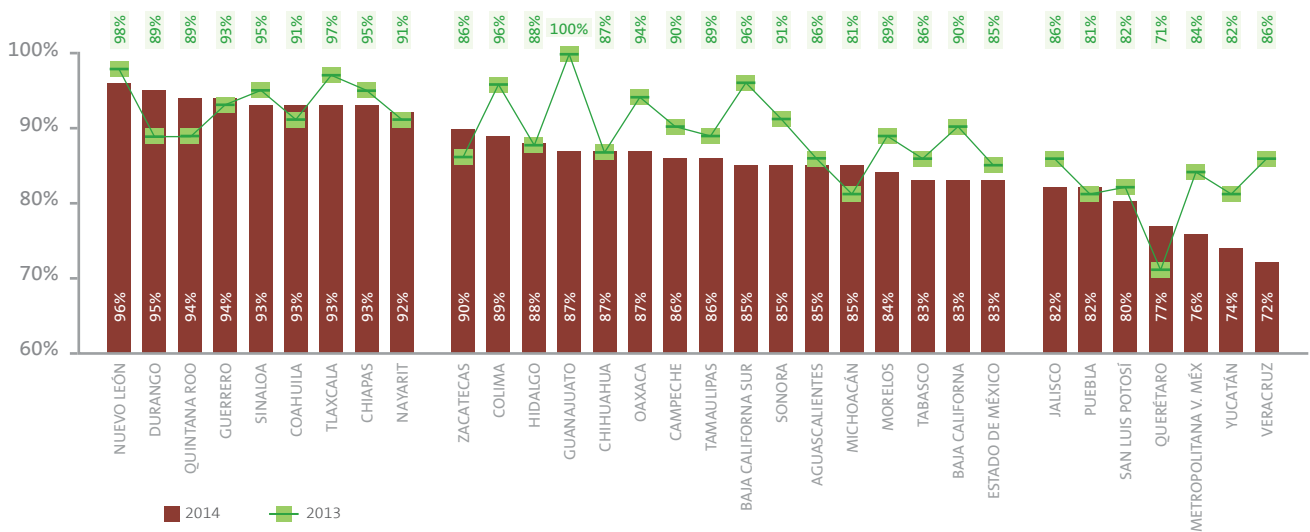
Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en México





Curso de Inducción Of. Centrales, Cd. de México

Delegaciones Regionales



Igualdad de oportunidades

G4-57, G4-58, G4-DMA, G4-HR11

Durante 2014, se realizaron diferentes actividades para promover la protección de los derechos humanos, prevenir el hostigamiento laboral y el acoso sexual, así como promover la no discriminación e igualdad, todo esto con el fin de garantizar un ambiente laboral sano, armonioso y libre de violencia.

En este sentido, se llevaron a cabo diversas actividades con el fin de sensibilizar al personal, a través de un enfoque de género, para identificar y eliminar modelos de conducta social y cultural, prejuicios y estereotipos que puedan obstaculizar la construcción de una cultura de respeto y tolerancia.

Actividades en torno a la no discriminación

Esta sensibilización consideró la Exposición “ABC de la Discapacidad” una colección de 142 fotografías que informan, sensibilizan y muestran la inclusión laboral, social, educativa, comunitaria y familiar. Es un trabajo artístico, profesional e incluyente ya que algunos de los fotógrafos que participaron son personas con discapacidad. La exposición se realizó durante el mes de mayo en el vestíbulo del Edificio Sede del Distrito Federal.

Promoción y conocimiento de la Política de Género y Derechos Humanos Institucional

Durante los meses de agosto a octubre de 2014 se llevó a cabo una campaña interna con todo el personal para generar un compromiso de respeto basado en la Política de Equidad de Género, a saber:

En el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores estamos comprometidos con la aplicación de prácticas que garanticen la protección de los derechos humanos y la equidad de género, prevengan y sancionen el hostigamiento, acoso sexual y promuevan la no discriminación en el acceso al empleo, el desarrollo profesional y las oportunidades de capacitación y promoción, fomentando un ambiente laboral sano y libre de violencia para empleados/as; promuevan el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal, mejorando continuamente nuestros sistemas y realizando actividades socialmente responsables a través del desarrollo de acciones afirmativas y/o a favor del personal.



Sensibilización para la Eliminación de la Violencia de Género

El programa de capacitación en materia de derechos humanos e igualdad de género, consistió en una serie de actividades de sensibilización para la eliminación de la violencia de género, que se realizó entre febrero y noviembre de 2014 bajo el siguiente esquema:

Sensibilización para la Eliminación de la Violencia de Género

PRIMERA ETAPA Agosto 2013 - Febrero 2014	SEGUNDA ETAPA Marzo - Junio 2014	TERCERA ETAPA Septiembre - Noviembre 2014
<p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Delegación Aguascalientes ▶ Delegación Morelos ▶ Delegación Nayarit ▶ Delegación Nuevo León ▶ Delegación Oaxaca ▶ Delegación Puebla ▶ Delegación Querétaro ▶ SG Sustentabilidad y Técnica <p>Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 semanas de duración. • 500 personas convocadas. • 36% de participación. 	<p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Comité Ejecutivo Nacional ▶ Coord. Gral. de Comunicación y apoyo ▶ Coord. Gral. de Contraloría Interna ▶ Delegación Campeche ▶ Delegación Chiapas ▶ Delegación Durango ▶ Delegación Hidalgo ▶ Delegación Jalisco ▶ Delegación Michoacán ▶ Delegación San Luis Potosí ▶ Delegación Sinaloa ▶ Delegación Tabasco ▶ Delegación Tlaxcala ▶ Delegación Veracruz ▶ Delegación Yucatán ▶ SG Jurídica ▶ SG Admon. de Cartera ▶ SG Admon. de Personas ▶ SG Canales de Servicio ▶ SG Recaudación Fiscal <p>Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 semanas de duración. • 1,700 personas convocadas. • 56% de participación. 	<p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Delegación Baja California ▶ Delegación Baja California Sur ▶ Delegación Coahuila ▶ Delegación Colima ▶ Delegación Jalisco ▶ Delegación Estado de México ▶ Delegación Guanajuato ▶ Delegación Guerrero ▶ Delegación M. Valle de México ▶ Delegación Quintana Roo ▶ Delegación Sonora ▶ Delegación Tamaulipas ▶ Delegación Zacatecas ▶ SG Crédito ▶ SG Planeación y Finanzas ▶ SG Tecnologías ▶ SG Delegaciones <p>Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 semanas de duración. • 1,900 personas convocadas.

En estos cursos participaron:

MUJERES	HOMBRES
454	612
Total personas	1,066





Taller de Reforma Constitucional en materia de Derechos Humanos

En septiembre de 2014 se realizó el taller sobre Reforma Constitucional 2011 en materia de Derechos Humanos, con la participación de 12 Delegaciones y 5 Oficinas de Apoyo. El evento contó con la presencia de funcionarios del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y de la Secretaría de Gobernación, quienes compartieron su experiencia con cátedras sobre la Transversalización de la Cultura Institucional de Equidad de Género y los avances en materia de Política Pública de Derechos Humanos, respectivamente.

Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

En el mes de noviembre se llevó a cabo la Conferencia Magistral “Soy Libre” impartida por la actriz y cantante Tatiana Palacios Chapa, en el Auditorio Jesús Silva-Herzog. Asimismo, se invitó al personal a usar una prenda o listón color naranja para resaltar el llamamiento a erradicar la violencia contra la mujer, durante 16 días de activismo contra la violencia basada en el género.

Cine Debate en las Delegaciones Regionales

El objetivo de esta actividad consistió en sensibilizar al personal, a través de un ciclo de cine con enfoque de género, para identificar y eliminar modelos de conducta social y cultural, prejuicios y estereotipos que puedan obstaculizar la construcción de una cultura de respeto y tolerancia, para tal fin durante el ciclo se proyectaron las películas:

- Tierra fría
- La princesa masai
- Durmiendo con el enemigo
- Celos
- Solo mía
- Te doy mis ojos

Taller de Sensibilización de Mobbing

El Mobbing se define como trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que puede provocar problemas psicológicos y profesionales.

En el mes de noviembre se impartió el Taller por el experto Carlos Rodríguez Hernández, se realizó una exposición analizando el “Mobbing”, sus causas, actores y síntomas tanto en los afectados como en la organización.

Como complemento al taller se proyectó y analizó la película “Yo no fui”, en torno a la cual se desarrolló un ejercicio de reflexión, donde los participantes comentaron sobre la conducta y responsabilidades de los personajes. Concluyendo el ejercicio con propuestas de acción de los participantes y el compromiso de realizarlas para mejorar el clima y la cultura organizacional.

Día Internacional de los Derechos Humanos

Cada 10 de diciembre el Infonavit se suma a la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos para recordar que el respeto a los derechos básicos e inalienables de todas y cada una de las personas es el ideal común al que aspiran todas las naciones y pueblos del mundo.

El lema de 2014 fue «Derechos Humanos, 365 días al año», en el que se subraya que cada fecha del calendario es un Día de los Derechos Humanos; que nos pertenecen a todos por igual.

Curso de Código Ética

G4-57, G4-S04

744 colaboradores realizaron el curso en línea de Código de Ética en 2014. En este curso se busca que el personal del Infonavit conozca:

- ▶ El Código de Ética del Infonavit
- ▶ La Misión y Visión Institucional
- ▶ Las Conductas Éticas
- ▶ La conducta con respecto al Instituto
- ▶ La conducta en el centro de trabajo
- ▶ La conducta ante los derechohabientes, acreditados, patronos y sociedad en general
- ▶ Así como los lineamientos de transparencia en la información.



Beneficios para el personal

G4-EC3, G4-LA10

Incrementar el nivel de estudios de los colaboradores del Infonavit

Con la finalidad de promover e incentivar la formación profesional de nuestros colaboradores, en el Infonavit promovemos dos iniciativas que tienen como objetivo que los empleados mejoren su nivel de estudios, esta son:

a) Feria Educativa:

En 2014 se llevó a cabo una Feria Educativa con la presencia de 16 instituciones académicas con las que el Infonavit tiene convenio con el objeto de dar a conocer las diferentes opciones que existen para continuar preparándose profesionalmente.

En el marco de la Feria Educativa se realizó un ciclo de conferencias donde se abordaron temas cuya finalidad fue impactar en el desarrollo personal, laboral y profesional de los colaboradores.

b) **Apoyos para la formación profesional** con la finalidad de promover e incentivar la formación profesional, el Infonavit otorga a sus trabajadores una aportación para efectuar estudios formales para los niveles de: bachillerato, licenciatura, especialidad, maestría o doctorado y reconoce la culminación de éstos; estas aportaciones pueden ser:

I. Ayuda económica:

De acuerdo al Reglamento de Capacitación es la aportación que el Instituto otorga a los trabajadores para efectuar estudios formales.

II. 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.

NÚMERO DE PERSONAS QUE REALIZARON ESTUDIOS DE PREPARACIÓN PROFESIONAL

CONCEPTO	NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS EN 2014
Ayudas económicas	487
Culminación de Estudios	58

Seguridad y protección civil

FS2, G4- EC2

Curso de primeros auxilios, seguridad, salud en el trabajo y protección civil – personas

Se garantizó que todos los empleados tuvieran a su alcance conocimientos en temas de primeros auxilios, seguridad en el trabajo, comisiones de seguridad e higiene, salud en el trabajo y protección civil, con apego a la regulación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) por medio de cursos a través de internet. Atendiendo a la recomendación de la STPS se programará para 2015 la implementación de la capacitación en primeros auxilios.

Cabe destacar que el 19 de septiembre del año reportado, se llevó a cabo un simulacro de atención en caso de sismo con el objetivo de generar conciencia sobre acciones preventivas entre los empleados que laboran en el Edificio Sede del Infonavit, así como realizar una evaluación del Plan de Atención ante Emergencias. Durante el mismo, se requirió la participación de la Unidad Interna de Protección Civil, se involucró a todo el personal: 1,125 empleados y 75 derechohabientes, visitantes y observadores externos.

El proceso cuenta con la Cédula para la Evaluación de Simulacros (DCS-002-04) y el reconocimiento de la Secretaría de Protección Civil del Gobierno de la Ciudad de México.

El área de Protección Civil del Instituto buscó promover acciones de prevención y mitigación, orientadas a la salvaguarda de la vida de las personas, sus bienes y entorno, se buscó la participación del mayor número de personas en los ejercicios de evacuación, así como la capacitación del Comité Interno de Protección Civil.

Los brigadistas que participaron en este simulacro fueron 74 de los 81 que existen en el edificio sede.



Capacitación

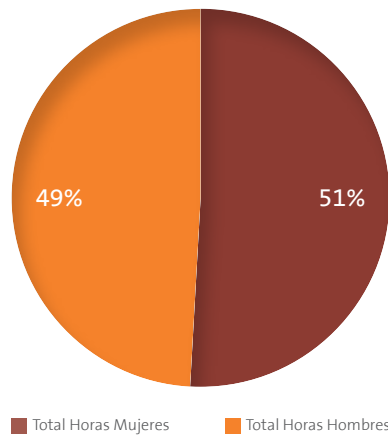
G4-57, G4-LA9, G4-LA10, G4-SO3

Los programas de formación del Infonavit comprenden cursos alrededor de los siguientes temas:

1. Cultura Institucional

- ▶ Cursos dirigidos a todos los colaboradores del Infonavit, su objetivo es dar a conocer la filosofía institucional.
- ▶ Total de horas de capacitación de este programa: 13,295 hrs.

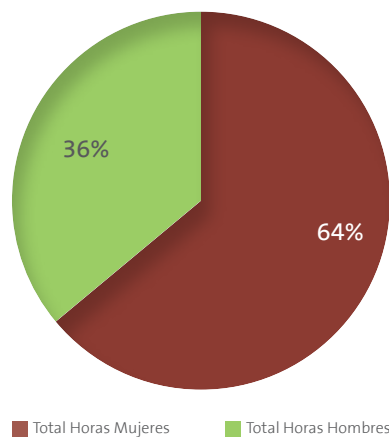
Programa Cultural Institucional
Total Horas



2. Conocimientos Técnicos Institucionales

- ▶ Oferta educativa que permite a los colaboradores adquirir los conocimientos básicos sobre el funcionamiento y operación del Instituto.
- ▶ Total de horas de capacitación de este programa: 9,514 hrs.

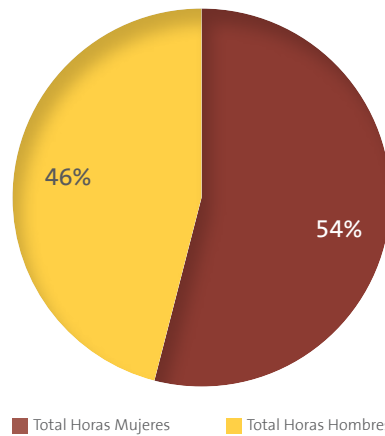
Programa Conocimientos Técnicos
Total Horas



3. Competencias Institucionales

- ▶ En estos cursos se proporciona a los colaboradores conocimientos, habilidades y actitudes para que su desempeño sea congruente con la Visión y Misión institucional.
- ▶ Total de horas de formación de este programa: 3,981 hrs.

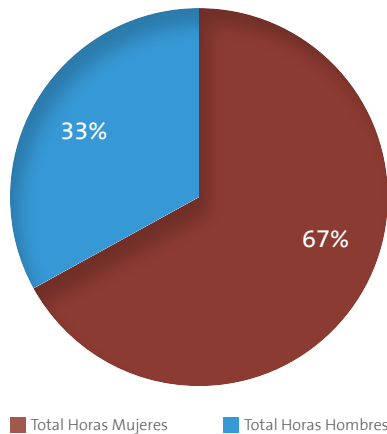
Programa Competencias Institucionales
Total Horas



4. Cursos de Actualización Profesional

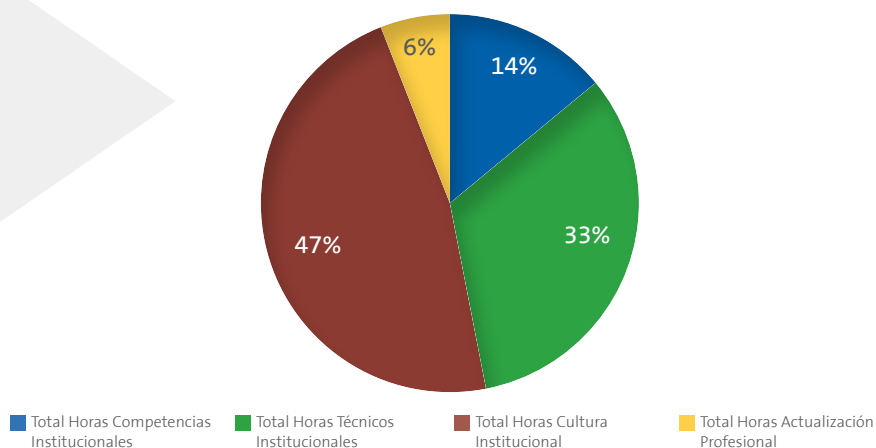
- ▶ Esta es una oferta educativa en convenio con el ITESM y cuyo objetivo es promover la actualización y el desarrollo de las habilidades para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.
- ▶ Total de horas de formación de este programa: 1,839 hrs.

Programa Actualización Profesional ITESM
Total Horas



- ▶ En 2014 la prioridad institucional en materia de capacitación fue impulsar los cursos de Cultura Institucional.
- ▶ El total de horas de los programas de formación en 2014 fue de 28,629 hrs.

Programa de Formación 2014 Total Horas



Participación por Programa:

Número de horas de capacitación durante 2014

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO	
TOTAL DE COLABORADORES	HORAS PROMEDIO POR COLABORADOR
3,337	8.6

TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS	
Masculino	1,530
Femenino	1,807

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO	
Masculino	12,309
Femenino	16,320

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA		
CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES
Táctico	3,723	3,192
Técnico	7,970	13,043
Estratégico	616	86



Liderazgo y gestión de capital humano

Se buscó reforzar la cultura institucional a través de un liderazgo que fortalezca los resultados, por medio de la aplicación de mejores prácticas y gestión del capital humano. En este sentido se impartieron los siguientes cursos y talleres:

- ▶ Programa Grupo Estratégico de Líderes (GEL).
- ▶ Programa Modelo de Transformación Self Managing Leadership (SML).
- ▶ Líder con visión.
- ▶ Programa de Ambiente Organizacional (PAO).

Delegaciones

G4-58, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, FS9

Reforzar el esquema operativo de monitoreo de controles

El esquema operativo de monitoreo está dividido en dos etapas: las agendas de autoevaluación y las verificaciones.

Las agendas de autoevaluación son cuestionarios que determinan el nivel de madurez de los subprocesos institucionales. Se basan en una evaluación del cumplimiento del Sistema de Control Interno y miden la exposición al riesgo. Esto permite verificar el apego normativo en la operación y la efectividad en los controles para prevenir riesgos. Durante 2014, se realizaron dos autoevaluaciones, evaluándose 482 subprocesos, dando como resultado un nivel de madurez de los procesos que pasó de *capaz* a *maduro*. En las 32 delegaciones regionales, se hicieron dos aplicaciones a los procesos de cobranza, crédito, recaudación fiscal y sustentabilidad, donde se mantuvo el nivel *maduro*.

Las verificaciones permiten identificar de manera preventiva deficiencias en la operación y la gestión de riesgos institucionales, a fin de que las distintas áreas y delegaciones regionales definan planes de trabajo para establecer mejoras e implementar acciones correctivas. En 2014 se realizaron ocho revisiones en cuatro procesos de carácter estratégico, así como validaciones en materia de control, cumplimiento regulatorio y evaluación de procesos de conciliación en los rubros de dación en pago, dación administrativa, adjudicación de vivienda, gestión de pago y Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).

Auditorías

En el Infonavit se han realizado 3 auditorías internas anuales, la última en 2014, existe una auditoría externa de certificación en el 2012, una auditoría externa de mantenimiento y una auditoría externa de recertificación.

Casos de corrupción

G4-SO5

Se presentaron tres casos a la Contraloría Interna del Instituto que fueron investigados, analizados y dictaminados por desviaciones o incumplimientos a la normativa institucional que, de conformidad con la metodología y definiciones del presente Informe, podrían ser catalogados como casos de corrupción. Por lo que respecta a la naturaleza de estos tres casos, destacan el abuso de poder, la extorsión y el fraude.

Cabe señalar que en apego a las disposiciones internas en materia de determinación de responsabilidades y sanciones de empleados y funcionarios del Instituto, las violaciones a las normas y la falta de probidad deben ser determinadas como faltas muy graves. Por lo tanto, su consecuencia es la rescisión del contrato individual de trabajo. En tal virtud, en dos casos la Contraloría Interna instruyó a la Subdirección General de Administración de Personas para que se aplicara la sanción correspondiente. Mientras que el caso restante ameritó la suspensión de 1 a 5 días sin goce de salario por ser una falta determinada como grave.

Derechohabientes y acreditados

FS4, FS14, FS15

Los Canales de Servicio son el medio de comunicación para atender las necesidades de los derechohabientes, acreditados, patrones y usuarios en general. En ellos se asegura la entrega de los productos y servicios del Infonavit y se fomenta una cultura de excelencia y calidad. La Subdirección General de Canales de Servicio tiene como objetivo brindar el mejor servicio a los derechohabientes a través de los distintos puntos de contacto.

▶ CESI (Centros de Servicio Infonavit).

- ▷ Mientras que en 2013 el tiempo de espera promedio fue de 23 minutos, en 2014 los derechohabientes que solicitaron una cita tuvieron un tiempo promedio de espera de sólo 15 minutos.



G4-9

- ▷ En septiembre de 2014, se inició la apertura de los CESI durante los sábados, teniendo un impacto significativo en la atención y la originación de créditos:
 - ▶▶ Se atendieron a 29,486 personas y se originaron 11,232 créditos, de los cuales 5,359 fueron hipotecarios y 5,873 Mejoravit.
 - ▶▶ Noviembre fue el mes con mayor número de personas atendidas, 11,529 que representan 39% del total, y con más créditos originados, 4,889 lo que significa 43% del total.
 - ▶▶ Al cierre de 2014, el Instituto atendió a 2.5 millones de personas en los CESI.



▶ **Infonatel.**

- ▷ Atención telefónica disponible llamando desde la Ciudad de México al 9171 5050, o al 01 800 008 3900 sin costo desde cualquier parte del país, con horario amplio para atender a los usuarios.
- ▷ Se instrumentó el nuevo menú de atención telefónica (IVR), con 50 segundos de reducción en la navegación y un aumento de 13% de usuarios canalizados con un asesor. La tasa de abandono disminuyó a 5%. Esta tasa se compara favorablemente con la observada en 2012 de 11.4% y con la de 2013 de 6.8%. Además, la velocidad para contestar mejoró considerablemente. El tiempo promedio para contestar en 2014 fue de 39 segundos, mientras que en 2012 fue de 68 segundos y en 2013 de 53 segundos.
 - ▶▶ En 2014 se recibieron 9.7 millones de llamadas.

▶ **Portal.**

- ▷ Desde cualquier lugar y 365 días al año, con una computadora conectada a Internet y sin necesidad de acudir a nuestras oficinas, pueden realizarse consultas y trámites en línea.
 - ▶▶ 39.4 millones de personas visitaron el portal institucional.

▶ **Mensajes en tu celular.**

- ▷ Enviando un SMS al 30900, el Número de Seguridad Social (NSS) o el número de crédito el usuario recibe un menú interactivo con los siguientes servicios:
 - ▶▶ AHORRO, para consultar el saldo de la Subcuenta de Vivienda, el monto y la fecha de la última aportación.
 - ▶▶ SALDO, para saber cuánto se adeuda.
 - ▶▶ PAGO, para obtener una línea de captura, monto a pagar del crédito y fecha límite de pago.
 - ▶▶ CREDITO, para saber cuántos puntos acumulados hay y cuál es el monto del crédito que se otorgaría en crédito tradicional.
 - ▶▶ SOLICITUD, para consultar cómo va el avance de la solicitud de crédito.
 - ▶▶ VERIFICA, para confirmar que el asesor que visitó al derechohabiente, con el fin de dar orientación, soluciones y alternativas para poner su crédito al corriente, es representante del Infonavit.
 - ▶▶ RECOMPENSAS, para registrarse en el **Club Recompensas Mi Infonavit** y obtener los beneficios que ofrece.



► Atención y soporte CASIA.

- ▷ Un centro de servicios y soporte técnico para los proveedores externos que participan en los procesos de recaudación fiscal, originación de crédito y recuperación de cartera.
 - ▶▶ Atención en línea para los proveedores externos:
 - ▶▶ Asesores de crédito y cobranza
 - ▶▶ Despachos de cobranza
 - ▶▶ Notarios
 - ▶▶ Desarrolladores
 - ▶▶ Unidades de Valuación
 - ▶▶ Verificadores de obra
 - ▶▶ Proveedores de ecotecnologías.

► AVI (Asistente Virtual Infonavit).

- ▷ El usuario puede conversar con AVI desde cualquier lugar, los 365 días del año. No es necesario ir a las oficinas o CESI; sólo se requiere una computadora conectada a Internet, comunicarse en línea y solicitar información sobre los servicios.



► Mensajes vía correo electrónico.

- ▷ El derechohabiente puede registrar o actualizar datos y recibir en su correo electrónico información de créditos, estado de cuenta y el boletín “Saber para decidir”.

► Ferias y eventos.

- ▷ Eventos sobre vivienda, como ferias, pláticas y promociones que se llevan a cabo en diferentes partes del país.

► Dispositivos móviles.

- ▷ Para dispositivos móviles con acceso a Internet tenemos disponible:
 - ▶▶ Una versión móvil de este portal.
 - ▶▶ Una aplicación móvil.

► Kioscos de autoservicio.

- ▷ Son módulos digitales que representan una opción para la consulta rápida sobre el ahorro y saldo de los créditos, entre otros servicios, y que le permiten al derechohabiente, imprimir su información para consultarla en casa.



► Infomóvil.

- ▷ Contamos con camionetas y autos equipados con sistemas de atención integral que llevan al Infonavit hasta las comunidades, para ofrecer asesoría, información y soluciones a los usuarios.

Mejora de Servicios

En diciembre de 2014, se emitieron los lineamientos del Comité de Mejora en el Servicio, que buscará:

- ▶ Impulsar la coordinación de esfuerzos entre las áreas para mejorar la experiencia del usuario.
- ▶ Proponer acuerdos para atender las causas raíz de las situaciones que afectan en la atención.
- ▶ Recomendar mecanismos que contribuyan a mejorar los servicios que se proporcionan.
- ▶ Fomentar una actitud de excelencia en el servicio.
- ▶ Conjugar la experiencia institucional para alcanzar y superar las expectativas de los usuarios.

En la primera sesión del comité se presentaron los resultados del servicio por área sustantiva, así como los proyectos estratégicos para mejorar los servicios implementados en la Subdirección General de Canales de Servicio. Asimismo, se acordó la firma de los convenios de niveles de servicio para 2015, con la finalidad de incrementar el cumplimiento de los tiempos comprometidos con nuestros usuarios.

Rediseño de la herramienta de Atención a Derechohabientes y Acreditados Infonavit (CRM/ADAI)

G4-PR5

Por primera vez en el Instituto se realizó un proceso integral de revisión y rediseño de los procesos operativos y de atención (diseño de punta a punta). La mejora de los procesos desde su origen permite optimizar los procesos de atención. En esta optimización se llevan a cabo definiciones y modificaciones a los procesos que permiten la reducción del número de excepciones a los escenarios, además de reducir el tiempo de atención y automatizar trámites y servicios.

El CRM-ADAI (Atención a Derechohabientes y Acreditados Infonavit) es la herramienta que registrará todas las interacciones del Instituto con los usuarios, siendo la columna vertebral de la atención en todos los canales de servicio.

Se identificaron 11 servicios prioritarios a rediseñar de 94 a trabajar, a partir del volumen operativo que representan y el número de solicitudes ingresadas en el año. Estos servicios son cartas de saldo, corrección de datos administrativos, avisos de suspensión y retención, cancelación de hipoteca, devolución de amortizaciones, aclaración de pagos, liberación por auto seguro, prórrogas, hipoteca con servicios y quejas.

Taller “Saber para Decidir”

FS16

El taller orienta a los derechohabientes del Instituto sobre el funcionamiento del Infonavit, las opciones disponibles para utilizar el ahorro de la subcuenta de vivienda, recomendaciones para cuidar la vivienda y el entorno, entre otros temas.

Su objetivo es proporcionar a los interesados la información necesaria para que, llegado el momento, puedan tomar una mejor decisión al ejercer su crédito Infonavit, así como brindar las herramientas necesarias para poder afrontar las situaciones que se presenten referente a su vivienda y a su crédito protegiendo su bienestar social, patrimonio y calidad de vida.

Con el fin de poder llegar a más derechohabientes, el taller cuenta con dos modalidades para su impartición: presencial y en línea. En 2014, se impartieron más de 370 mil talleres en línea y más de 5 mil talleres presenciales.

Hogar a tu medida

G4-9, FS15

Este producto de crédito se diseñó con la finalidad de atender la solicitud de los derechohabientes y/o sus familiares con alguna discapacidad que necesitan soluciones de vivienda que faciliten su modo de vida.

El programa Hogar a tu medida es un producto que operará a nivel nacional, el inicio de su operación se programó para abril de 2015.

La meta fijada para la primer fase será de 2,500 créditos con el atributo de discapacidad.

Protección de datos personales

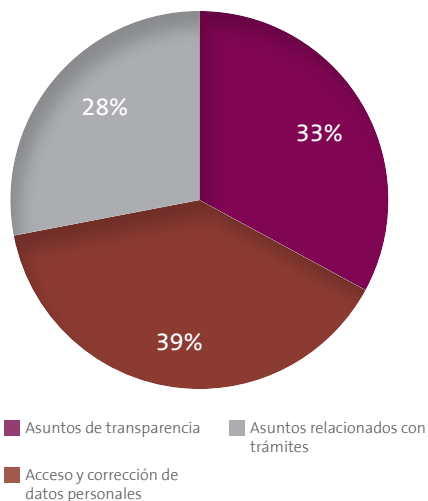
G4-DMA, G4-PR8

Durante 2014, el Infonavit atendió 5,935 solicitudes de información y ejercicio de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) lo que representa una disminución del 50% respecto al año anterior, con lo cual el acumulado histórico de solicitudes alcanzó la cifra de 59,219 del año 2003 al año 2014.

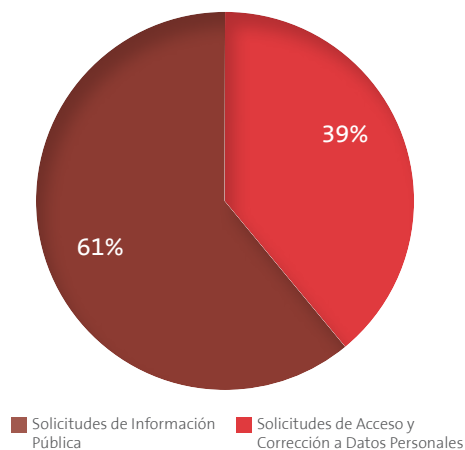
Del proceso de recepción y respuesta de solicitudes, son destacables los siguientes resultados:

- ▶ La información requerida fue entregada en el 98.61% de los casos, el monto restante (1.39%) comprende la suma de las negativas por reserva, inexistencia y confidencialidad.
- ▶ El tiempo promedio de respuesta de solicitudes fue de 4.1 días hábiles
- ▶ En 28 casos (0.47%) se negó la información por ser reservada
- ▶ En 50 casos (0.84%) la información no fue entregada por tratarse de información confidencial
- ▶ En 5 casos la información fue declarada como inexistente, lo que representa el 0.08% del total de solicitudes
- ▶ Se presentaron 42 recursos de revisión, lo que equivale al 0.71% del total de las solicitudes recibidas.

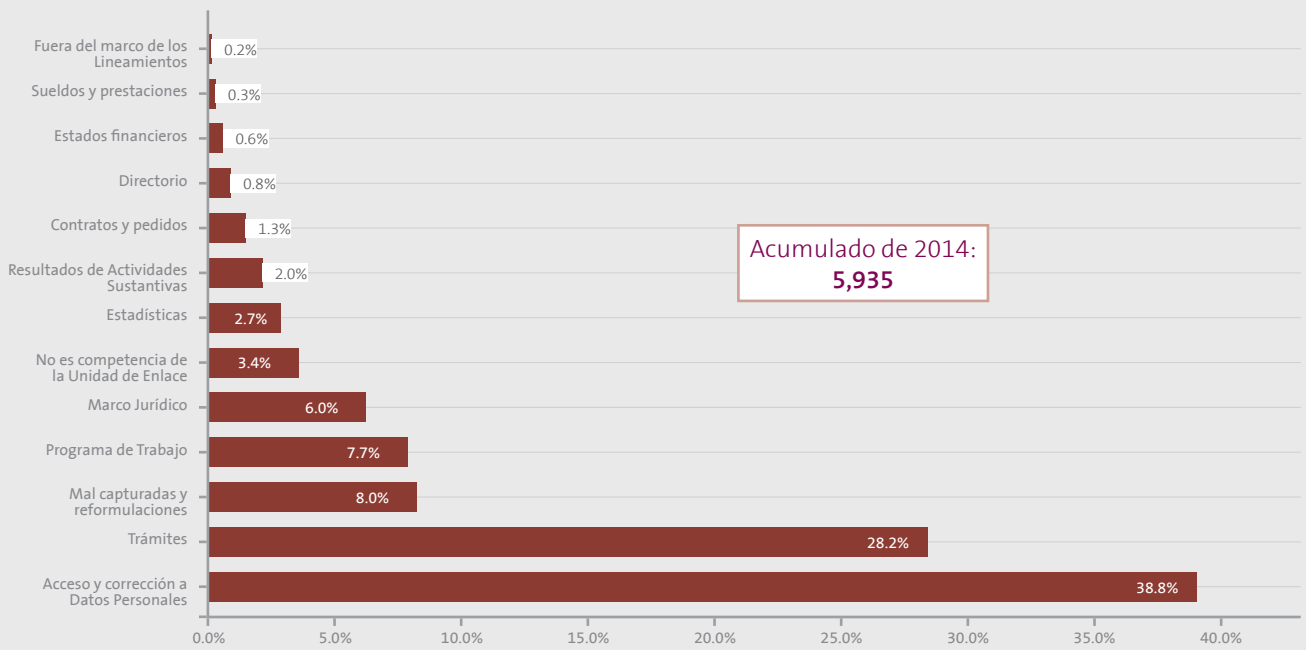
Solicitud por Tipo



Categorías de Solicitud 2014



Temática de las Solicitudes 2014



Protocolo para la atención de acreditados en desastres naturales

FS2, G4- EC2

Este programa tiene por objetivo contar con un procedimiento que permita realizar acciones para la atención de acreditados del Infonavit cuyas viviendas resulten dañadas o afectadas por encontrarse ubicadas en zonas declaradas en Emergencia por Desastre Natural, emitida por autoridad competente y/o Consejo de Administración; el programa considera:

- ▶ Capacitar a los Delegados y a los Gerentes de las Delegaciones para que realicen las actividades apropiadas en caso de desastre natural.
- ▶ Ser una guía de los procesos y lineamientos a seguir para brindar una mejor atención a los acreditados en caso de emergencia por desastre natural.
- ▶ Garantizar la atención de las necesidades emergentes de los acreditados del Infonavit.

Está dirigido a los Delegados para que realicen las reparaciones a las viviendas, que son garantía de en los créditos otorgados por el Infonavit, en todos los casos en que la deuda no haya sido completamente liquidada a la fecha del siniestro y la vivienda resulte afectada por el desastre natural; los tipos de emergencia en las que se aplica el protocolo son:

- ▶ Inundación.
- ▶ Huracán.
- ▶ Ciclón.
- ▶ Demás fenómenos hidrometeorológicos atribuibles a huracanes categoría 3 o superiores (escala Beaufort) en el punto de afectación.



Puerto Nuevo, Baja California Sur





Puerto Nuevo, Baja California Sur

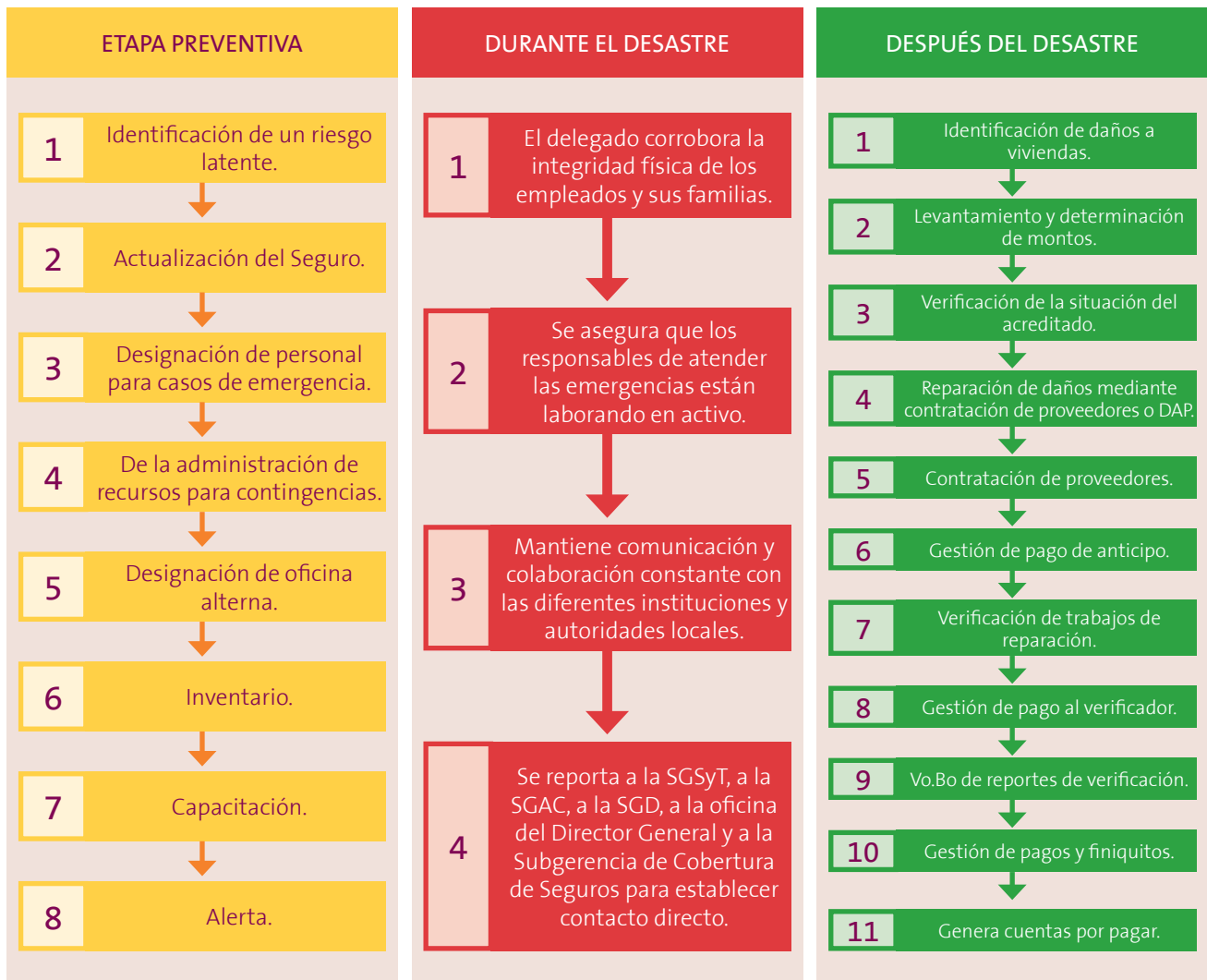


La Choya, Baja California Sur



Su observancia es obligatoria para el personal del Infonavit a nivel Nacional por las Delegaciones, los Centros de Servicio Infonavit y Oficinas Centrales. Es responsabilidad de la Delegación afectada llevar a cabo las acciones establecidas en el protocolo, mientras que las Oficinas Centrales fungirán como apoyo transversal durante todo el proceso, que considera tres etapas:

- ▷ Prevención.
- ▷ Acciones durante el desastre.
- ▷ Acciones posteriores al desastre.



El Instituto ha brindado atención oportuna a los acreditados cuyas viviendas fueron afectadas por fenómenos meteorológicos en 2013 y 2014 en los estados de Guerrero, Sinaloa, Oaxaca y Baja California Sur. La atención se brindó de conformidad con el protocolo de acción ante desastres naturales.

- ▶ Por las afectaciones del fenómeno Odile en Baja California Sur en 2014, se rehabilitaron 4,437 viviendas por un monto mayor a los 60 mdp, 2,218 de las viviendas fueron terminadas y verificadas. Se realizaron 4,570 DAP por un monto de 5.5 mdp. Como parte del apoyo brindado, el Infonavit participó en el programa de empleo temporal apoyando con un monto total de 5 mdp.



La Choya, Baja California Sur

Cobertura de Calidad

G4-EC2, FS2

Esta estrategia se diseñó en atención al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) y a la Nueva Política Nacional de Vivienda, con la que se busca fomentar la adquisición de vivienda nueva y desarrollar instrumentos administrativos y constructivos que permitan preservar la calidad de las viviendas y su entorno. En específico consiste en una cobertura obligatoria para las viviendas nuevas financiadas con crédito directo del Infonavit, que ampare por diez años la estructura y por cinco años la impermeabilización, con cargo a los desarrolladores. Su objetivo es garantizar la calidad habitacional de las viviendas financiadas por el Infonavit, de manera que se fortalezcan los atributos y el valor patrimonial de las viviendas adquiridas por los trabajadores.

En 2014 inició la implementación de esta cobertura, la cual no tiene precedentes en la historia de nuestro país, otorgando beneficios reales para el patrimonio de nuestros acreditados.

El principal beneficiario de esta estrategia es el acreditado del Infonavit, pues le garantiza que su patrimonio sea edificado con buena calidad en cuanto a materiales, mano de obra y procedimientos constructivos, toda vez que está respaldado por una institución consolidada en el otorgamiento de coberturas que hará frente a todos los daños por vicios ocultos que afecten la estructura soportante de la vivienda o a su sistema de impermeabilización.

Gracias a esta estrategia el acreditado es indemnizado de manera inmediata al momento de alguna contingencia, independientemente de quién resulte responsable. Los riesgos que cubre esta garantía son:

1. Con vigencia de diez años:

- ▷ Las fallas en la resistencia mecánica y estabilidad de la estructura del inmueble que tengan su origen en errores de su diseño, defectos de ejecución o de los materiales integrantes.

2. Con vigencia de cinco años:

- ▷ Los costos de reparación o restitución de aquellos elementos que garantizan la impermeabilización de cubiertas, terrazas y tejados de la construcción, dañadas a consecuencia de fallas y errores de diseño.
- ▷ Las fallas o defectos en los materiales o en la ejecución de los mismos, siempre que ello haya dado lugar a la manifestación de un daño material producido por la entrada de agua (impermeabilización).

Índice de Satisfacción del Acreditado

G4-PR5

El Índice de Satisfacción al Acreditado (ISA) es una herramienta que provee información útil a los futuros acreditados con la que pueden comparar diferentes alternativas de vivienda nueva, para la toma de mejores decisiones en el ejercicio de su crédito. El propósito fundamental es identificar los niveles de satisfacción de los trabajadores que han adquirido recién una vivienda nueva con crédito del Infonavit, a fin de incorporar este indicador a la toma de decisiones de los futuros acreditados, al mismo tiempo, retroalimenta a los desarrolladores de vivienda como parte del proceso de mejora continua orientado a elevar la calidad de vida de los derechohabientes.

A efecto de atender las áreas de oportunidad del modelo, en 2014 se rediseñó la metodología de levantamiento y medición. El ISA 2014 se basó en entrevistas presenciales, elegidas mediante un muestreo probabilístico aleatorio, se aplicó a quienes compraron y habitan una casa nueva a los 18 meses (y hasta los 24) de haber formalizado su crédito.

Además de medir los nueve factores agrupados en cuatro conceptos del modelo anterior (vivienda, desarrollo habitacional, atención de la empresa y precio), a partir de 2014, el ISA incorporó elementos adicionales para alinearlos a la Nueva Política de Vivienda y la medición del impacto de la vivienda en la calidad de vida de los acreditados. También se incorporaron elementos del entorno del derechohabiente antes de adquirir una vivienda, se triangularon preguntas sobre la satisfacción para evitar el efecto ancla en las respuestas, se incorporó al modelo la probabilidad de que recomiende al desarrollador (Net Promoter Score) y de que se vuelva a adquirir una vivienda con él.



Patrones

FS15

Programa de Regularización de Adeudos Fiscales “Cumplamos Juntos 2014”

Este programa atiende las necesidades de los aportantes con adeudos fiscales ante el Infonavit y facilita su regularización considerando la capacidad de pago, el plazo requerido y el tipo de aportante. Al cierre de 2013, se recaudaron 198 mdp con el Programa de Facilidades de ese ejercicio, incorporándose 1,073 empresas. En 2014, se reestructuró e implementó el nuevo modelo del Programa de Regularización de Adeudos Fiscales. Esto permitió que los ingresos recaudados con corte al cierre de diciembre de 2014 ascendieran a más de 823 mdp, incorporándose 4,942 empresas y 58 órganos públicos.

Mejoras al servicio a través del Centro de Atención Empresarial (Portal Empresarial)

Con la finalidad de dar un mejor servicio a las empresas aportantes, se llevaron a cabo las siguientes mejoras:

- ▶ Se implementó el servicio electrónico de asociación de Números de Registros Patronales (NRP) a través del Portal Empresarial, lo que permite al aportante agrupar todos los NRP en un único registro.
- ▶ Se notificó de manera bimestral a los patrones de trabajadores que se encuentran pagando un crédito Infonavit, que están a un año de concluir el pago de su crédito, mediante el aviso de suspensión denominado Próximo a Liquidar. Esto beneficia al patrón y a sus trabajadores para que dejen de realizar con oportunidad la retención de las amortizaciones correspondientes.
- ▶ Se liberó la aplicación que permite a los patrones con más de 100 trabajadores, descargar de manera masiva los avisos de retención, suspensión y modificación de descuentos, a través del Portal Empresarial.
- ▶ Se formalizaron las reglas de operación para atender 39 causales de aclaración a través del Portal Empresarial, automatizando la atención de las principales cuatro causales (pago realizado, incapacidades, ausentismos y primera vez en cédula).
- ▶ Al 31 de diciembre de 2014 se registraron 118,021 usuarios, lo que representó 13% del universo de patrones. El portal empresarial recibió un promedio de 4,000 visitas al día.



Proveedores

G4-12, G4-58, G4-DMA, G4-HR11, G4-SO8

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 inició en el último trimestre de 2014 y opera 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. Este proyecto es complementario a las acciones previstas en el Sistema de Control Interno y su alcance pretende evaluar de manera focalizada la interrelación del Infonavit con terceros. Contiene tres ejes de acción sustantivos:

1. Asegurar la excelencia en el servicio de los proveedores.
2. Conocer y evaluar el desempeño de los proveedores.
3. Transparentar procesos para prevenir desviaciones de recursos del Instituto.

Al término de 2014, se concluyó con la elaboración del Proyecto de Evaluación y Recomendaciones de Estandarización de los Índices de Excelencia en el Servicio (INEX¹) institucionales, expresión numérica que representa la calidad que un proveedor logra en términos de cumplimiento de eficiencia y servicio dentro de su mercado de competencia.

El objetivo del Proyecto consistió en desarrollar recomendaciones prácticas para homologar y mejorar la aplicación de Índices de Excelencia en el Servicio; por parte de las distintas áreas del Infonavit que contratan servicios de proveedores externos, con lo que se logró la estandarización y mejora en la aplicación del INEX.

En 2014 se contó con un total de 6,831 proveedores considerados dentro de la cadena de suministro divididos en Notarías, unidades de valuación, verificadoras, cobranza, proveedores de bienes y servicios, desarrolladoras y bancos los cuales son 100 % de origen nacional.

1. El trabajo de las empresas verificadoras consiste en ir a la obra para comprobar que las viviendas que se construyan cumplan con las especificaciones del proyecto autorizado. El Índice de Excelencia en el Servicio (INEX) se creó con el fin de elevar de manera continua la calidad de los servicios que proporcionan al Infonavit las empresas verificadoras y se emplea para asignarles trabajo, de acuerdo con la calidad del servicio que indica.



CADENA DE SUMINISTRO	CANTIDAD
Notarios Públicos	1,365
Unidades de Valuación	99
Empresas Verificadoras	300
Despachos de Cobranza	452
Proveedores de Bienes y Servicios	1,391
Desarrolladoras	3,215
Bancos:	9
Banamex	
Santander	
HSBC	
BBVA Bancomer	
Scotiabank	
Banorte	
Afirme	
Bajío	
Inbursa	
Total	6,831

Mecanismos de Denuncia

G4-58, G4-SO8

La Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales (GDIEAP), adscrita a la Subdirección General Jurídica, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Infonavit y la normatividad definida (Procedimiento Atención a Denuncias e Investigaciones Especiales), es el área competente para investigar y dar solución a las denuncias.

Se entiende como Denuncia a la: “Manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan las disposiciones del Código de Ética y/o a la normativa institucional, cuando sean atribuidos a proveedores, prestadores de servicios o cualquier persona que tenga vinculación con el objeto del Instituto, así como aquellos tipificados como delitos o que trasgredan lo establecido en la normatividad aplicable”.

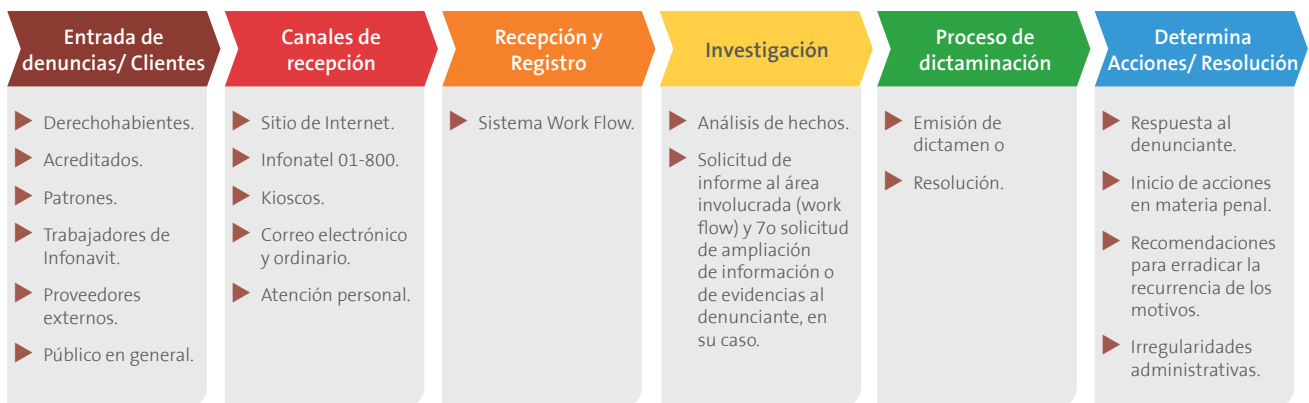
Motivos de Denuncias:

- ▶ Actos de corrupción.
- ▶ Fraude.
- ▶ Hostigamiento o discriminación (por parte de un proveedor externo).
- ▶ Problemas con escrituras (que no formen parte de rezago histórico).
- ▶ Robo de activo e información.

- ▶ Violaciones al Código de Ética, atribuibles a un proveedor externo.
- ▶ Violaciones a la Normativa Institucional, ley o reglamento, atribuibles a un externo.

En el transcurso de 2014 se investigó un total de 580 denuncias.

La línea de denuncias cuenta con canales de presentación digitales de fácil acceso, sin costo y disponible los 365 días del año.



Alianzas estratégicas

G4-16, FS5, FS10

Red Latinoamericana y el Caribe de Vivienda Sustentable – Red Lac

En 2014, el Infonavit creó una red de conocimiento sobre mecanismos y programas para fortalecer el sector de la vivienda sustentable en América Latina y el Caribe, así como para incentivar la cooperación regional y el intercambio de conocimientos y lecciones aprendidas en temas de vivienda y urbanismo. Con esto se busca compartir las mejores prácticas y difundir proyectos de vivienda entre los países por medio de asesorías, visitas y una biblioteca virtual.

La Red LAC eleva la cooperación triangular (México-Colombia-Alemania) a una regional, para América Latina, donde el Infonavit juega un papel primordial al difundir sus programas de sustentabilidad, además de conocer, replicar y difundir otras experiencias en materia de vivienda y urbanismo. Este fue el caso del Foro

Urbano Mundial 7, celebrado del 7 al 11 de abril de 2014 en Medellín, Colombia, en el que el Instituto presentó los programas Hipoteca Verde, Sisevive-Ecocasa, las acciones de regeneración urbana y Pintemos México.

En el sentido de fortalecer el intercambio de conocimientos y experiencias a nivel internacional, el Director General del Infonavit, Mtro. Alejandro Murat Hinojosa, y el Jefe de la División de Monitoreo y Evaluación del Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-HABITAT), Dr. Eduardo López Moreno, firmaron un convenio de colaboración para hacer de México el primer país donde se implemente el Índice de Prosperidad Urbana (CPI) de ONU-HABITAT.

Corporación Financiera de Desarrollo de Perú

Se presentaron los programas Hipoteca Verde y Sisevive-Ecocasa ante la delegación del Fondo Mi Vivienda y la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) de Perú, país que creará un portafolio de créditos de vivienda social sustentable basado en experiencias del Infonavit.



6º Foro Internacional de Vivienda Sustentable (FIVS): diseñar para habitar

Organizado por el Infonavit, reunió a especialistas, investigadores y líderes de opinión nacionales e internacionales con el objeto de difundir e impulsar prácticas creativas hacia una nueva política que consolide ciudades compactas en busca de nuevos modelos de vivienda con criterios de redensificación, ubicación, accesibilidad, equipamiento e infraestructura, así como para la gestión de la vivienda social intraurbana a partir de un modelo eficiente y sustentable.

Segundo concurso de estudiantes FIVS

El objetivo del concurso es difundir e impulsar prácticas creativas sobre redensificación, ubicación, equipamiento e infraestructura, así como gestión de la vivienda social intraurbana a partir de un modelo eficiente, compacto y sustentable.

Premio Nacional de Vivienda

El Infonavit participó en esta iniciativa federal en materia de vivienda, coordinada por la CONAVI y en colaboración con las demás organizaciones nacionales de vivienda. Cabe señalar que se trata de un reconocimiento nacional al esfuerzo de los diversos agentes y actores que participan en los procesos de diseño, producción y oferta habitacional, que contribuyen al desarrollo de viviendas de mayor calidad y confort a través del diseño arquitectónico, conservación del medio ambiente, ubicación, planeación, desarrollo urbano, sistemas constructivos, tecnologías, financiamiento, asesoría técnica integral, costos y gestión administrativa. El esfuerzo se suma a la atención de necesidades de los mexicanos para acceder a viviendas dignas que hagan ciudad, constituyan a un patrimonio seguro para sus ocupantes y propicien su integración social.

Premio de Vivienda Sustentable Infonavit

El Premio de Vivienda Sustentable Infonavit favorece el desarrollo competitivo de las ciudades y el valor patrimonial de las familias; incentiva la vivienda financiada dentro de un marco de planeación urbana y ocupación ordenada del territorio, fomenta el desarrollo sustentable con un diseño de calidad y genera programas de rehabilitación y mejoramiento.

En su emisión correspondiente a 2014 participaron 26 conjuntos habitacionales. El ganador fue el desarrollo Aquiles Serdán.



Premio de Vivienda Sustentable 2014

Convenio de colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

El Infonavit y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) suscribieron un convenio en 2013 para impulsar, en el ámbito de su competencia, políticas públicas en materia de vivienda y desarrollo urbano para enfrentar los retos del sector habitacional, en beneficio de los trabajadores mexicanos.

En el marco de este convenio se realizó el Estudio de Política Urbana: México, Transformando la Política Urbana y el Financiamiento de la Vivienda que fue aprobado por los países miembros de esa organización en la reunión del Comité de Política de Desarrollo Territorial el 26 de noviembre de 2014 en París, Francia.

Convenio de colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

Diagnóstico de Unidades Habitacionales

El 26 de junio de 2014, se firmó con la UNAM un convenio para llevar a cabo el Estudio transversal de instrumentos de regulación y fomento urbanos y de vivienda para los gobiernos locales 2013-2018.

Durante 2014, se completó el primer entregable de la primera fase del proyecto, un sistema de indicadores de las 59 zonas metropolitanas del país con relación a la vivienda. Los indicadores se dividen en tres grupos, aquellos relacionados con el entorno urbano metropolitano, aquellos que definen la calidad de las viviendas, y aquellos que captan la eficacia de la política de vivienda metropolitana.

Adicionalmente, a lo largo del año se avanzó en el desarrollo del segundo entregable de la misma fase: perfil económico, social y ambiental de las 59 zonas metropolitanas del país.

Cuenta Satélite de Vivienda en México, 2008-2012 elaborada por el INEGI

Durante 2014, el Infonavit trabajó en coordinación con el INEGI, SEDATU, CONAVI, FOVISSSTE y SHF en la elaboración de la Cuenta Satélite de Vivienda en México (CSVM), serie 2008-2012, la cual inició en 2013 con la firma de un convenio de colaboración y se presentará en febrero de 2015.

México se constituye así, como el cuarto país en generar una Cuenta Satélite de Vivienda, después de España, Francia y Marruecos.

Para la elaboración de la CSVM, las instituciones mencionadas conformaron un Comité de Seguimiento y Evaluación, que también participó en la definición de la Encuesta Nacional de Vivienda levantada a inicios de 2014. Con el objetivo de obtener información de los hogares sobre los gastos y el tiempo destinados a autoproducción, autoconstrucción, ampliación, reparación, mantenimiento, remodelación y adquisición de la vivienda principal o su segunda vivienda, así como los gastos derivados de su uso.

La actualización de la CSVM se realizará inicialmente de forma anual. En 2015, se considera emitir un reporte con los principales resultados de la Encuesta Nacional de Vivienda 2014 y de la ampliación de la serie 2008-2012 al 2013 en conjunto con los avances para 2014.

Convenio de colaboración con la Universidad de Harvard **CONACULTA**

Derivado de la firma de un convenio de colaboración con la Harvard Graduate School of Design y el Joint Center for Housing Studies, en noviembre de 2013, quedaron delineadas las principales líneas de investigación englobadas en tres rubros:

1. Creación de capacidades. Se llevará a cabo un curso anual, por tres años. El primero se llevó a cabo en junio 2014.
2. Reporte de investigación. Investigación sobre las políticas urbanas y de vivienda, los planes, regulaciones y técnicas empleadas para conectar los niveles nacional, estatal y local, con casos de estudio específicos, a desarrollarse durante tres años.
3. Taller/Casos de Estudio. Taller anual con estudiantes de la Universidad de Harvard, centrado en dos regiones de México con diferentes dinámicas de vivienda.

Firma del convenio Infonavit-Conacyt

Mediante el otorgamiento de becas para la realización de estudios en el extranjero, en colaboración con el Conacyt, el Instituto promueve la investigación en temas de sustentabilidad y entorno urbano, que permitan a los colaboradores implementar acciones de mejora en este tema. En 2014, se realizó una campaña de difusión al interior del Instituto sobre este convenio, los diferentes programas de sustentabilidad existente y se lanzó la convocatoria, por parte de Conacyt, para el proceso obtención de una beca.

Alianza encaminada a conjuntar esfuerzos para implementar espacios de lectura en desarrollos habitacionales con la finalidad de impulsar actividades culturales en torno al libro y la lectura.

Consejo Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP)

Establecer mecanismos para intercambiar información tanto del sistema geográfico, como de programas inherentes al Ordenamiento Territorial dentro de las áreas naturales protegidas.

SEDATU-FOVI-CONAVI-INFONAVIT

Bases de Colaboración para Mejorando la Unidad.

ONU HABITAT

Se firmó una alianza en diciembre de 2014 con el fin de contribuir al desarrollo de una política de vivienda y desarrollo urbano tendiente a lograr que paulatinamente y en forma creciente, tenga vigencia el derecho a la vivienda y a la ciudad con especial énfasis en la inclusión, la responsabilidad social y la igualdad de género, para con ello contribuir a los planteamientos de "ONU-HABITAT" que tiene como misión promover pueblos y ciudades social y ambientalmente sostenibles con el objetivo de proporcionar vivienda adecuada para las personas.

Las estrategias de esta iniciativa derivan de la comprensión de las realidades, tendencias y particularidades de las ciudades. Busca el desarrollo urbano sostenible, la vivienda adecuada, la mejora en la calidad de vida de los habitantes en asentamientos humanos, la universalización del acceso al agua potable y al saneamiento, promoción de la inclusión social y la protección del medio ambiente.

Además, la formación y el fomento del conocimiento a los dirigentes y técnicos de diferentes niveles, en temas urbanos se consideran clave para multiplicar la experiencia de trabajo entre representantes de gobiernos locales y nacionales.

Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GIZ, por sus siglas en alemán) Colaboración para el Programa Sisevive-Ecocasa.

Passive House Institute. Colaboración para el Programa Sisevive-Ecocasa.



U. H. San Lorenzo, Iztapalapa, D.F.

6. Desempeño ambiental

- Energía
- Agua
- Efluentes y residuos
- Impacto de productos y servicios

Desempeño ambiental

Para dar cumplimiento a la Estrategia de Sustentabilidad en el eje de Sustentabilidad Ambiental orientada a la protección del medio ambiente, además de los esfuerzos para la construcción de viviendas eco eficientes, existe la preocupación de que la operación se lleve a cabo en condiciones que reduzcan el impacto ambiental de la misma; por lo anterior se han emprendido acciones para la disminución en el consumo de energía, ahorro de agua, reducción de emisiones, mejor manejo de los residuos y estrategias da cambio en la cultura ambiental organizacional.

Es importante resaltar que en 2014 se incrementó el número de delegaciones que reportan aspectos ambientales, mientras el Instituto en su conjunto ha realizado acciones para reducir su consumo de energía con programas específicos como la certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental y el Programa de Edificación Sustentable para el Edificio Sede.



Energía

G4-15, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19

En este rubro existe un notable descenso en el consumo de Gas LP 45% menos con respecto a 2013; el consumo de electricidad se redujo en casi un 3% debido al uso de focos ahorradores, sensores de movimiento y temporizadores. Las acciones emprendidas comprenden la adquisición del software *Green Glance* y el *software Quantum*, así mismo se continuó trabajando para mejorar el Diagnóstico Energético Integral.

Otras acciones emprendidas consideraron la promoción de una cultura para apagar los focos y aparatos electrónicos, así como la optimización de los procesos de salida del inmueble con el fin de reducir el consumo de gasolina; en ciudades con climas extremos se automatizaron los sistemas de bombeo y control de clima dentro de las instalaciones.

Para 2015, se continuarán los esfuerzos para promover una cultura del ahorro y gestión de impacto energético.

ASPECTO	CONCEPTO	2013				2014			
		FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD	CO2 (11)	FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD	CO2 (11)
ENERGÍA	Consumo Energético Interno.	Gasolina. (1)	249,061.76	Litros	669.97 ton.	Gasolina. (4)	374,697.35	Litros	1,007.93 ton.
		Diesel. (2)	55,506.00	Litros	148.75 ton.	Diesel. (5)	53,448.00	Litros	143.24 ton.
		Gas LP. (3)	13,928.08	Litros	0.02 ton.	Gas LP. (3)	7,715.26	Litros	0.01
		Consumo de Electricidad.	7,449,975	KWh	3,836.73 ton.	Consumo de Electricidad. (6)	7,280,529	KWh	3,749.47 ton.
	Consumo Energético Externo.	Viajes de la empresa. (7)	62,910.00	Km	No disponible				
	Intensidad energética.	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación.	663,366	KWh / # de empleados	El denominador seleccionado para determinar la intensidad energética fue el número de empleados dentro de la delegación. (8)	674,668	KWh / # de empleados.		
	Reducción del consumo energético (9) y (10).	Electricidad.	312,555.00	J	No disponible				
Calefacción.	452,488.00	J							
Refrigeración.	413,994.00	J							
Combustibles.	809,932.00	J							

- (1) Se excluye a las delegaciones Durango Sonora y Edificio SEDE.
- (2) Sólo reportaron las delegaciones Jalisco, Quintana Roo y San Luis Potosí.
- (3) Sólo reportaron las delegaciones Baja California Norte, Chihuahua y Coahuila
- (4) Se excluye la información del edificio SEDE.
- (5) Sólo reportaron las delegaciones Jalisco y San Luis Potosí.
- (6) El consumo de energía eléctrica disminuyó 2.28% con respecto a 2013.
- (7) Sólo reportó la delegación Morelos, misma que no reportó al respecto en 2014.
- (8) En el reporte se excluyen las delegaciones Chihuahua, Colima, Durango, Quintana Roo, Sinaloa y Veracruz.
- (9) Durante 2013 sólo reportaron algunos datos las Delegaciones Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Guanajuato, Hidalgo, Michoacán y Sinaloa.
- (10) En 2014 no se reportan indicadores reducción; las delegaciones Baja California Norte, Chiapas, Guanajuato, Hidalgo, Metropolitana, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán, Zacatecas y Edificio Sede, reportan haber emprendido algún tipo de iniciativa para la reducción del consumo energético, tales como focos ahorradores, luces con sensores de movimiento o temporizador, sin embargo aún están trabajando en el desarrollo de instrumentos que les permitan medir estos ahorros.
- (11) Factores de conversión de acuerdo al protocolo del WBCSD (Gasolina 2.69 kg CO₂ x lt; Diésel 2.68 kg CO₂ x lt; Gas 1.93 kg CO₂ x m³; Electricidad 0.515 kg CO₂ x Kwh).

Agua

G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22

En 2014 el consumo de agua se redujo en un 22% con respecto al año anterior debido a las acciones de concientización para el uso responsable del agua así como el cuidado para atender y solucionar fugas.

Es importante señalar que durante 2014 continuó operando en la Delegación Morelos el Muro Verde que opera con agua reciclada, el volumen anual de agua reciclada es de 11.47 m³.

ASPECTO	CONCEPTO	2013			2014		
		FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD	FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD
AGUA	Captación total de agua según la fuente (12).	Agua consumida proveniente de la red municipal.	64,451.49	m ³	Agua consumida proveniente de la red municipal.	50,186.53	m ³
	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.			Nuestras operaciones no afectan las fuentes o cuerpos de agua en los lugares donde operamos.		
	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (13).	100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal.			100 % del consumo de agua es vertida en su totalidad en la red municipal.		

(12) Se excluye el reporte de las delegaciones Baja California Sur, Estado de México, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Querétaro y Quintana Roo.

(13) La delegación Morelos reportó reciclar el agua del Muro verde en sus instalaciones.



Efluentes y residuos

G4-EN22, G4-EN23, G4-EN26

En este aspecto se observa una tendencia para el manejo responsable de los mismos; durante 2014 se puso mayor atención en la separación de residuos y la forma más adecuada para disponerlos de acuerdo a su naturaleza, contrario a sólo considerarlos bajo el genérico “basura”.

ASPECTO	CONCEPTO	2013			2014		
		FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD	FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD
EFLUENTES Y RESIDUOS	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Residuos No Peligrosos			Residuos No Peligrosos		
		Papel (mixto, de oficina y periódico) (14).	27,422.52	Kg	Papel (mixto, de oficina y periódico) (23).	13,218.65	Kg
		Cartón (15).	2,181.20	Kg	Cartón (24).	3394	Kg
		PET (16).	5064	Kg	PET (25).	3434	Kg
		Aluminio (latas) (17).	565.100	Kg	Aluminio (Latas) (26).	362.90	Kg
		Vidrio (18).	77	Kg	Vidrio (27).	35	Kg
		Consumo de polímeros (plásticos): cubetas, bandejas, guantes de látex, contadores de basura, atomizadores, bomba para W.C. (19).	20	Kg	Consumo de polímeros (plásticos): cubetas, bandejas, guantes de látex, contadores de basura, atomizadores, bomba para W.C. (19).	0	Kg
		Residuos Peligrosos			Residuos Peligrosos		
		Tóner y cartuchos de tinta (20).	236	pz	Tóner y cartuchos de tinta (28).	316	pz
		Pilas y Baterías (21).	508.85	Kg	Pilas y Baterías (29).	630.25	Kg
	Lámparas fluorescentes (22).	1512	Kg	Lámparas fluorescentes (30).	135	Kg	
	Basura (31).	119,500	Kg	Basura (31).	119,500	Kg	
	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III, y VII del Convenio de BASILEA2, y el porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.			No generan derrames de líquidos. Asimismo no requieren del manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos para el convenio de BASILEA.		

2013

- (14) Datos reportados por las delegaciones Aguascalientes, Baja California Norte, Campeche, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Metropolitana, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, San Luis Potosí, Sonora, Tlaxcala, Zacatecas y Edificio Sede.
- (15) De acuerdo con la información reportada por las delegaciones Aguascalientes, Baja California Norte, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Quintana Roo y San Luis Potosí.
- (16) Los datos presentados incluyen a las delegaciones Aguascalientes, Baja California Norte, Campeche, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Metropolitana, Nayarit, Quintana Roo, Tlaxcala y Edificio Sede.
- (17) Los datos sólo consideran la información de las delegaciones Quintana Roo, Tlaxcala y Edificio Sede.
- (18) La información reúne los datos de las delegaciones Durango y Tlaxcala.
- (19) La delegación de Quintana Roo es la única que presentó este dato.
- (20) Las delegaciones que presentaron información al respecto son Aguascalientes, Estado de México, Michoacán, Quintana Roo y Sonora.
- (21) En este aspecto se reúne la información de las delegaciones Aguascalientes, Hidalgo, Metropolitana, Quintana Roo y Zacatecas.
- (22) En este rubro se integra la información proporcionada por las delegaciones Nuevo León y Quintana Roo.

2014

- (23) Datos a partir de la información proporcionada por las delegaciones Aguascalientes, Baja California Norte, Campeche, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Metropolitana, Michoacán, Morelos, Nayarit, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sonora y Edificio Sede.
- (24) De acuerdo con los datos reportados por las delegaciones Aguascalientes, Baja California Norte, Campeche, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, San Luis Potosí, Tlaxcala y el Edificio Sede.
- (25) Los residuos plásticos fueron reportados por las delegaciones Aguascalientes, Baja California Norte, Campeche, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Metropolitana, Nayarit y Edificio Sede.
- (26) Las sedes que reportaron datos con respecto a los residuos de aluminio son Durango, Quintana Roo, Veracruz y Edificio Sede.
- (27) Sólo la delegación Durango reportó al respecto.
- (28) Las delegaciones que reportaron volumen de residuos como tóner y cartuchos de tinta son: Aguascalientes, Baja California Norte, Guanajuato, Michoacán, Nayarit y Quintana Roo.
- (29) En el tema de residuos de pilas y baterías los datos presentados corresponden a las delegaciones Aguascalientes, Guanajuato, Metropolitana y Quintana Roo.
- (30) Se reporta la información presentada por las delegaciones Nuevo León y Quintana Roo.
- (31) Aspecto sólo reportado por el Edificio Sede.

Impacto de productos y servicios

G4-4N27, G4-EN28, G4-29, G4-31, G4-EN31

Los impactos más importantes con respecto al Grado de Mitigación del Impacto de los Productos y Servicios, están asociados al programa Hipoteca Verde que en 2014 permitió un ahorro anual de:

2014

FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD
Electricidad	1,000,000,000	Kw
Agua	35,000,000	m ³
Mitigación de Dióxido de Carbono	396,000	Tons

Dada la naturaleza de los servicios que el Infonavit ofrece no existen productos con empaques o embalaje. Así mismo, con respecto al cumplimiento regulatorio, no se obtuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad ambiental.

A continuación se desglosa la inversión ambiental por delegación durante 2014.

ASPECTO	CONCEPTO	2013			2014		
		FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD	FUENTE	CANTIDAD	UNIDAD
GENERAL	Desglose de los gastos y las Inversiones Ambientales.	Educación y Capacitación Ambiental. (San Luis Potosí y Baja California Sur)	8,500	\$	Educación y Capacitación Ambiental.	0	\$
		Certificación Externa de sistemas de Gestión. (San Luis Potosí)	25,000	\$	Certificación Externa de sistemas de Gestión.	0	\$
		Gastos adicionales originados por la instalación de tecnologías más limpias. (Guanajuato)	5,000	\$	Gastos adicionales originados por la instalación de tecnologías más limpias.	0	\$
		Gastos adicionales ocasionados por compras ecológicas. (Guanajuato, San Luis Potosí y Coahuila)	196,000	\$	Gastos adicionales ocasionados por compras ecológicas. (Coahuila)	2,1334	\$
		Inversión en equipos, mantenimiento, materiales y servicios necesarios. (Baja California Sur)	4,939.5	\$	Inversión en equipos, mantenimiento, materiales y servicios necesarios.	0	\$
		Costos de Gestión Ambiental. (Aguascalientes)	3,000	\$	Costos de Gestión Ambiental.	0	\$
		Otros costos de Gestión Ambiental. (Guanajuato y San Luis Potosí)	110,000	\$	Otros Costos de Gestión Ambiental.	0	\$
		Tratamiento y eliminación de residuos. (Michoacán)	798.5	\$	Tratamiento y eliminación de residuos. (Michoacán)	2,789.22	\$

Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004

FS9, FS11

El Infonavit, como organización de vanguardia y preocupado por la plena satisfacción de las necesidades de sus derechohabientes, acreditados y usuarios, estableció como uno de sus objetivos en el 2012 llevar a cabo acciones concretas encaminadas a la obtención de la certificación en la **Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental**.

La certificación ISO 14001 tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado.

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 mis aspectos.
- ▶ Incrementar los beneficios obtenidos por las actividades y procesos del Infonavit a través de los compromisos establecidos en su política ambiental.

Inicia en 2011 por iniciativa del propio Instituto.

El 7 mayo de 2012 – se logra la “Certificación Condicionada”, toda vez que se detectaron 7 No conformidades Menores y 1 No conformidad Mayor.

De 2012 a 2013 se implementa un Plan de Acciones para la mitigación de las 8 No conformidades detectadas.

En mayo de 2013 se logra obtener “La Certificación plena del Sistema de Gestión Ambiental” implementado, funcionando en 12 delegaciones y edificio sede.

Durante 2014 se lleva a cabo el 2° ejercicio de mantenimiento de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental.

En junio de 2015 se espera la recertificación para el edificio sede y las 12 delegaciones que a continuación se enlistan:

1. Baja California
2. Baja California Sur
3. Durango
4. Nayarit
5. Guerrero
6. Michoacán
7. San Luis Potosí
8. Sonora
9. Tlaxcala
10. Metropolitana
11. Morelos
12. Zacatecas



7. Premios y reconocimientos

El Infonavit posee las más altas calificaciones institucionales en escala local otorgadas por las calificadoras *Fitch* y *Standard & Poor's*: AAA(mex) y mxAAA, respectivamente. Estas calificaciones han sido confirmadas cada año. En mayo de 2014, la calificadora *Fitch Ratings* confirmó la calificación nacional de largo y corto plazo ('AAA(mex) / F1+(mex)') y la calificación global de largo plazo en moneda extranjera y local ('BBB+ / A-'). Por su parte, en noviembre, la calificadora S&P confirmó las calificaciones de crédito de contraparte en escala nacional ('mxAAA / mxA-1+') y en escala global en moneda extranjera ('BBB+ / A-2') y en moneda local ('A- / A-2'). El racional detrás de las reiteraciones anteriores refleja la perspectiva estable del Infonavit en su rol y vínculo con el gobierno, un desempeño financiero adecuado y su alto grado de importancia al ser el principal originador de hipotecas en México.

En su papel como administrador de créditos hipotecarios, el Infonavit mantiene su calificación en el rango más alto en la escala de evaluación otorgada por *Moody's*: SQ1- (SQ1 menos). Esta calificación es también la más alta en América Latina y se fundamenta en la estabilidad operativa del Infonavit, la fortaleza recaudadora y la solidez financiera, además de las innovaciones tecnológicas utilizadas en los procesos de cobranza. Los servicios prestados al usuario y las habilidades de cobranza del Infonavit se consideran por encima del promedio.

En septiembre de 2014, la revista *World Finance*, con sede en Londres, Inglaterra, reconoció al Infonavit como la institución financiera más sustentable de México (*Most Sustainable Bank - Mexico*). El premio fue otorgado al evaluar la solidez financiera del Instituto, la innovación constante para la mejora de procesos y productos en un marco de sustentabilidad económica, social y ambiental, y la generación de soluciones de vivienda de vanguardia para los trabajadores de México.

El Infonavit: uno de los mejores lugares para trabajar en México

Todas las acciones llevadas a cabo con su personal, han contribuido a que el Infonavit se distinga como un Excelente lugar para Trabajar, ocupando el quinto lugar en materia de equidad de género dentro de las 100 mejores empresas para trabajar 2014 evaluadas por *Great Place to Work®*. Este reconocimiento es otorgado a las empresas que promueven la equidad de género como parte medular de su cultura institucional para lograr la justicia y el respeto en sus centros laborales.

Sistemas de Gestión de Calidad

FS9, G4-PR2

El Infonavit se ha destacado como un caso de éxito entre las instituciones públicas que cuentan con certificaciones en sistemas de calidad. Los sistemas de gestión de la calidad son un recurso importante para asegurar la capacidad de proporcionar servicios que cumplan los requisitos de los trabajadores, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, mejorando continuamente la eficacia de forma integral.

Recientemente el Infonavit obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, siendo el primer Organismo Federal Certificado en la última versión del estándar.

El modelo de atención de la SGT establece una plataforma tecnológica que sirve de base para ser utilizada durante los próximos 25 años, procura puntos claros de interacción con el área y el ecosistema, para administrar su atención. Todo esto dentro de un marco normativo de mejores prácticas y con indicadores de medición que permitan evaluar su eficiencia y efectividad.

	SISTEMA	ALCANCE	ESTATUS
	<u>Sistema de Gestión de Calidad</u> Vigencia 25 Nov. 2011 al 25 Nov. 2014	Recertificación internacional Norma ISO9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> • 32 Delegaciones regionales. • 10 Oficinas Centrales. 	Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad 2014 a 2017.
	<u>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</u> Vigencia 2012-2015	Certificación internacional Norma IEC/ISO27001:2005 Transición a la ISO/IEC27001:2013	Certificación Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC27001:2013
	<u>Norma Mexicana de Igualdad Laboral para hombres y mujeres</u> Vigencia 2013-2017	NMX-R-025-SCFI-2012 <ul style="list-style-type: none"> • Certificado Nacional. • Institucional. 	Vigente Se encuentra en espera de la Unificación de la Norma.
	<u>Modelo de Equidad de Género</u> Vigencia 2013-2015	MEG:2012 <ul style="list-style-type: none"> • Certificado Nacional. • Institucional. 	Vigente Se encuentra en espera de la Unificación de la Norma.
	<u>Sistema de Gestión Ambiental</u> Vigencia 2012-2015	Certificación Internacional Norma ISO14001:2004 <ul style="list-style-type: none"> • 12 Delegaciones regionales. • Edificio Sede. 	Se mantiene Certificado 2ª Auditoría de Seguimiento.
	<u>Programa de Certificación de Edificación Sustentable</u> Vigencia 2011-2014 Vigencia 2012-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado Nacional • Edificio Sede 2011-2014 • Edificio del Rosario 2012-2015 	Recertificación <ul style="list-style-type: none"> • Edificio sede 2014-2017, 2ª Auditoría de Seguimiento. • Edificio Rosario.



8. Análisis de Materialidad

Análisis de Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37, G4-46

Con el objetivo de identificar los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos del Infonavit y los aspectos que podrían influir en las decisiones de los Grupos de interés del Instituto, se realizó en 2014 un análisis de materialidad aplicando los lineamientos de la Global Reporting Initiative generación 4 (GRI G4). Este análisis fue documentado y reportado en el Informe anual de sustentabilidad 2013 y será considerado también para el presente Informe debido a que dicho ejercicio se hará con una frecuencia bianual.

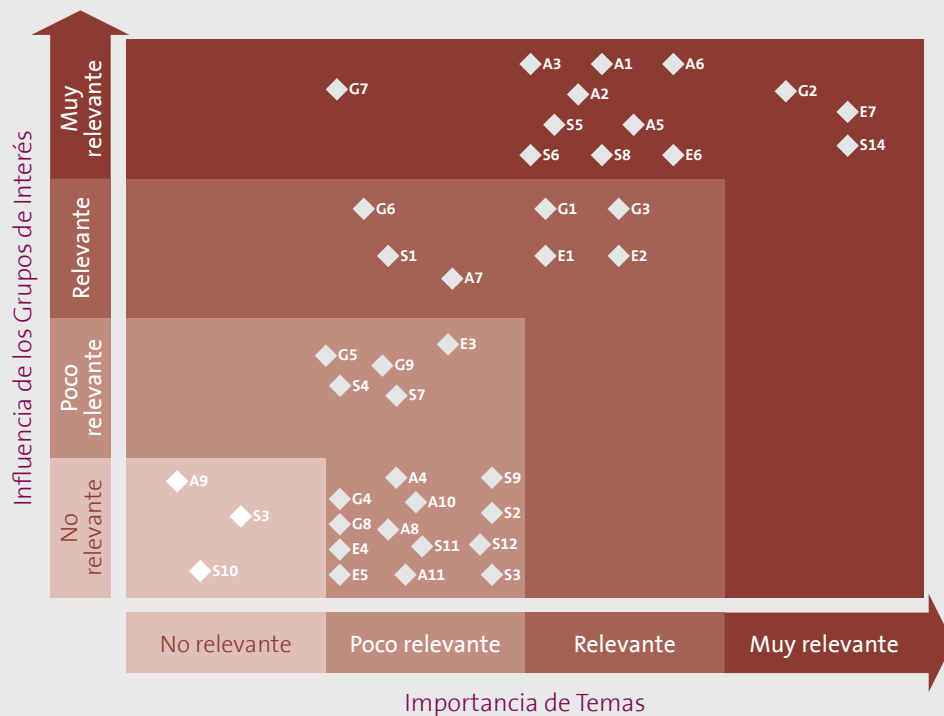
Para vincular los aspectos que se evaluaron en este análisis, se tomaron los aspectos con más relevancia. La vinculación se realizó con los contenidos básicos específicos de GRI G4 de acuerdo con sus categorías, aspectos, enfoques de gestión e indicadores correspondientes.

Los aspectos materiales que fueron identificados durante el proceso de definición de contenido son los siguientes:

CATEGORÍA	ASPECTO GRI G4	INDICADORES GRI G4
Económica	Desempeño económico.	EC1, EC2
	Consecuencias económicas indirectas.	EC7, EC8
Ambiental	Energía.	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7
	Agua.	EN8, EN9, EN10
	Emisiones.	EN19
	Efluentes y residuos.	EN23, EN25
	Productos y servicios.	EN27 y EN28
	Cumplimiento regulatorio.	EN29
	General.	EN31
Social	Comunidades locales.	SO1, SO2
	Lucha contra la corrupción.	SO3, SO4, SO5
	Política pública.	SO6
	Cumplimiento.	SO8
	Evaluación de proveedores en materia derechos humanos.	HR11
	Capacitación y educación.	LA9, LA10, LA11
	Mecanismo de reclamación sobre prácticas laborales.	LA16
	Salud y seguridad de los clientes.	PR2
	Etiquetado de los productos y servicios.	PR5
	Privacidad de los clientes.	PR8
	Cumplimiento regulatorio.	PR9
	Cartera de productos (sectorial).	FS7, FS8, FS5

Estos aspectos son considerados materiales fuera de la organización, es decir, son considerados para los grupos de interés externos como lo son proveedores y derechohabientes-acreditados.

Los temas que surgieron del análisis fueron situados en un esquema que los ubica en términos de su influencia e importancia para los grupos de interés; reflejando de manera integrada las categorías y aspectos.



- G1:** Código de ética.
- G2:** Lucha contra la corrupción.
- G3:** Análisis de riesgos y oportunidades en sustentabilidad.
- G6:** Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficio social y/o ambientales.
- G7:** Interacciones con derechohabientes acreditados y del Infonavit con relación a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.
- A1:** Manejo de agua (extracción, uso, reciclaje).
- A2:** Manejo de residuos (sólidos urbanos, manejo especial y peligrosos).
- A3:** Consumo de energía y programas de ahorro en las instalaciones.
- A5:** Ecotecnología (paneles solares y focos ahorradores).
- A6:** Productos verdes (Hipotecas verdes y programa de vivienda sustentable).
- A7:** Inversión del Infonavit en infraestructura y
- E1:** Valor económico generado.
- E2:** Implicaciones económicas debido al cambio climático.
- E6:** Total de créditos otorgados.
- E7:** Resultados financieros.
- S1:** Impactos positivos y negativos sobre las comunidades cercanas a las instalaciones del Infonavit.
- S5:** Capacitación al personal del Infonavit y proveedores.
- S6:** Evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Infonavit.
- S8:** Satisfacción de derechohabientes y acreditados.
- S14:** Reclamaciones por fuga de datos de derechohabientes y acreditados.

La cobertura de los aspectos materiales considerados dentro de este informe son las operaciones clave del Instituto considerando las 31 delegaciones regionales y sus diferentes oficinas de servicio.

Los datos contenidos en este informe son comparables con los contenidos en el informe anterior, tomando en cuenta la cobertura, métodos de valoración y expresión de indicadores incluidos en el informe respecto a años anteriores sin afectar la comparabilidad entre periodos. Los informes anteriores fueron reportados de manera anual y están disponibles para su consulta así como información adicional, en nuestra página de Internet: <http://infonavitpublica.org.mx/2013/?q=node/359>.



9. Carta de Verificación



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 petición del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, ha realizado una verificación independiente de su **Informe Anual de Sustentabilidad** correspondiente al año 2014.

Alcance

El alcance de la verificación consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el informe de referencia, donde las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)

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

Estándares y procesos de verificación

Nuestra revisión tomó como base los estándares ISAE 3000, las normas de Accountability AA1000 y la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 Exhaustiva para la realización de reportes de sustentabilidad, considerando la inclusión del suplemento para el Sector Financiero del propio GRI.

La verificación fue realizada en las oficinas del edificio sede del INFONAVIT ubicadas en Barranca del Muerto 280, C.P. 01029 México D.F., llevándose a cabo las siguientes revisiones:

Firma Social, S.C. Tel. (01) 55 5281 8016 contacto@auditarse.com.mx
 Paseo de la Reforma 250 Torre B Piso 10 Oficina 9
 Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F.





- Físicas, mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el reporte.
- Testimoniales, a través de entrevistas con el personal para conocer la gestión y la profundidad de los programas de trabajo de sostenibilidad.
- Documentales. Examinamos muestras de los datos e información contenidos en el informe a través de:
 - Verificación de la existencia de evidencias externas o internas que respaldan la información presentada.
 - Revisión de los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, de consolidación y de reporte de datos.
 - Verificación de la consolidación de los datos e información que se presenta de manera agregada.
- Validación a la consistencia de la información presentada.

Las siguientes tablas detallan los indicadores y enfoques de gestión revisados:

Indicadores

G4-1	G4-17	G4-33	G4-49	G4-EN5	G4-LA16	FS-4
G4-2	G4-18	G4-34	G4-50	G4-EN6	G4-HR11	FS-5
G4-3	G4-19	G4-35	G4-51	G4-EN7	G4-SO1	FS-6
G4-4	G4-20	G4-36	G4-52	G4-EN8	G4-SO2	FS-7
G4-5	G4-21	G4-37	G4-53	G4-EN9	G4-SO3	FS-9
G4-6	G4-22	G4-38	G4-54	G4-EN10	G4-SO4	FS-10
G4-7	G4-23	G4-39	G4-55	G4-EN19	G4-SO5	FS-11
G4-8	G4-24	G4-40	G4-56	G4-EN23	G4-SO6	FS-12
G4-9	G4-25	G4-41	G4-57	G4-EN26	G4-SO8	FS-13
G4-10	G4-26	G4-42	G4-58	G4-EN27	G4-PR2	FS-14
G4-11	G4-27	G4-43	G4-EC1	G4-EN28	G4-PR5	FS-15
G4-12	G4-28	G4-44	G4-EC2	G4-EN29	G4-PR8	FS-16
G4-13	G4-29	G4-45	G4-EC7	G4-EN31	G4-PR9	
G4-14	G4-30	G4-46	G4-EC8	G4-LA9	FS-1	
G4-15	G4-31	G4-47	G4-EN3	G4-LA10	FS-2	
G4-16	G4-32	G4-48	G4-EN4	G4-LA11	FS-3	

Firma Social, S.C. Tel. (01) 55 5281 8016 contacto@auditarse.com.mx
 Paseo de la Reforma 250 Torre B Piso 10 Oficina 9
 Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F.





Enfoques de Gestión

ECONOMICO	MEDIOAMBIENTAL	SOCIAL
*Consecuencias económicas indirectas	*Energía *Agua *Emisiones *Efluentes y residuos	*Capacitación y Educación *Prácticas laborales *Proveedores *Comunidades locales *Lucha contra la corrupción *Política pública *Cumplimiento regulatorio *Clientes *Responsabilidad de Productos

Conclusiones

Durante el proceso de verificación que realizamos a éste Informe, pudimos apreciar y constatar el gran esfuerzo en la difusión de la Responsabilidad Social dentro del Instituto como con sus grupos de interés.

Al no contar con evidencia que haga notar diferencias y contradicciones de la información, consideramos que, el **Informe Anual de Sustentabilidad 2014 del INFONAVIT** contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados para el período informado de acuerdo al nivel de aplicación Exhaustivo referido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G4) del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del mismo GRI.

29 de Julio de 2015.

Atentamente.

Dr. Guillermo Cruz Reyes
AuditaRSE
Socio Director

C.P. Guillermo Suárez Soriano
AuditaRSE
Asociado Senior

Firma Social, S.C. Tel. (01) 55 5281 8016 contacto@auditarse.com.mx
Paseo de la Reforma 250 Torre B Piso 10 Oficina 9
Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F.



10. Índice de contenidos GRI G-4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS BÁSICOS		PÁGINA	OMISIONES VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Carta del Director General.	7	√
G4-2	Carta del Director General / Logros 2014.	7, 33	√
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Qué es el Infonavit.	10	√
G4-4	Productos y Servicios.	25-29	√
G4-5	Qué es el Infonavit.	10	√
G4-6	Qué es el Infonavit.	10	√
G4-7	Qué es el Infonavit.	10	√
G4-8	Qué es el Infonavit.	10	√
G4-9	Presencia en el mercado.	41-43	√
	Total de colaboradores.	64	√
*G4-10	Plantilla laboral.	64	√
*G4-11	Plantilla laboral.	64	√
G4-12	Proveedores/ Cadena de suministro.	88	√
G4-13	Estructura orgánica.	21	√
G4-14	Comités del Consejo de Administración: Comité de Riesgos, Comité de Planeación, Comité de Auditoría.	19, 20	√
G4-15	Estrategia de sustentabilidad/ Energía.	38, 46-47, 97	√
G4-16	Alianzas estratégicas.	89-92	√
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Estructura orgánica.	10, 21	√
G4-18	Materialidad.	108	√
G4-19	Materialidad.	108	√
G4-20	Referencias a cada aspecto material.	108	√
G4-21	Materialidad.	108	√
G4-22	Alcance y parámetros del informe.	8	√
G4-23	Alcance y parámetros del informe.	8	√
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Materialidad.	108	√
G4-25	Materialidad.	108	√
G4-26	Materialidad.	108	√
G4-27	Materialidad.	108	√
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Alcance y parámetros del informe.	8	√
G4-29	Alcance y parámetros del informe.	8	√
G4-30	Alcance y parámetros del informe.	8	√
G4-31	Contacto.	123	√
G4-32	Alcance y parámetros del informe	8	√
G4-33	Verificación.	112	√

CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
GOBIERNO			
G4-34	Gobierno Institucional. 16		✓
**G4-35	Gobierno Institucional/ Órganos Colegiados. 16		✓
**G4-36	Gobierno Institucional/ Asamblea General/ Comisiones Consultivas Regionales.Descripción de puestos de las principales subdirecciones. Artículo 10 Ley del Infonavit. 16, 20		✓
**G4-37	Gobierno Institucional/ Procesos y preocupaciones del Órgano de Gobierno/ Dirección Sectorial Empresarial y Dirección Sectorial de los Trabajadores/ Materialidad. 16, 17, 23, 64, 108		✓
**G4-38	Órganos colegiados/ Artículos 6, 7, 8 y 12, Ley del Infonavit. 16		✓
**G4-39	Gobierno Institucional / Por estatuto son personas diferentes. 7, 16		✓
**G4-40	Gobierno Institucional - Órganos colegiados -Asamblea general/ Artículos 6, 7, 8, 9 y 10 de la Ley del Infonavit. 16		✓
**G4-41	Código de Ética/ Gobierno Institucional - Órganos colegiados -Asamblea general, Comité de Auditoría/ Comité de Mejora Regulatoria / Comisiones Consultivas Regionales/ Dirección Sectorial Empresarial y Dirección Sectorial de los Trabajadores. 16, 20, 23		✓
**G4-42	Misión, Visión, objetivos institucionales y Valores/ Gobierno Institucional - Órganos colegiados -Asamblea general. 14, 16		✓
**G4-43	Gobierno Institucional - Órganos Colegiados. Procesos y preocupación del Órgano de Gobierno. 16, 17		✓
**G4-44	Evaluación del Órgano de Gobierno. 18, 19		✓
**G4-45	Proceso y preocupaciones del Órgano de gobierno/ Consejo de Administración: Comité de Riesgos, Comité de Calidad de Vida, Comité de Calidad de las Viviendas, Comité de Inversiones/ Comisiones Consultivas Regionales (CCR). 17, 19, 20		✓
**G4-46	Órganos Colegiados: Asamblea General y Comisión de Inconformidades/ Dirección Sectorial Empresarial y Dirección Sectorial de los Trabajadores. 16, 20, 23, 108		✓
	Artículo 10 de la Ley del Infonavit atribuciones y facultades de la Asamblea General. 16		✓
**G4-47	Procesos y preocupaciones del Órgano de Gobierno/ Artículo 9 de la Ley del Infonavit - define que la Asamblea General deberá reunirse por lo menos dos veces al año de acuerdo con las bases de funcionamiento del Comité de Riesgos este deberá sesionar al menos una vez al mes. 17		✓
**G4-48	Alcance/ Comité de Transparencia y Acceso a la información/ Estrategia de sustentabilidad. 8, 20, 21, 23, 46		✓
**G4-49	Gobierno Institucional – Asamblea general/ Dirección Sectorial Empresarial y Dirección Sectorial de los Trabajadores. 16, 23		✓
**G4-50	Procesos y preocupaciones del Órgano de Gobierno. 16-18, 49, 58		✓

CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
**G4-51	Remuneración del Órgano de Gobierno/ Comité de Nominación y Compensación. 16, 18, 20		✓
**G4-52	Remuneración del Órgano de Gobierno/ Comité de Nominación y Compensación. 16, 18, 20		✓
**G4-53	Remuneración del Órgano de Gobierno. 16, 18		✓
**G4-54	Remuneración del Órgano de Gobierno. 18		✓
**G4-55	Remuneración del Órgano de Gobierno. 18		✓
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Misión, Visión, objetivos institucionales y Valores/ Código de Ética. 14, 16		✓
**G4-57	Comisión de Vigilancia/ Igualdad de oportunidades. 21, 68, 71, 74		✓
**G4-58	Comisión de Inconformidades/ Comité de Auditoría/ Encuesta de clima laboral/ Delegaciones/ Proveedores/ Mecanismos de denuncia. 20, 64, 66, 68, 77, 88		✓

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
Categoría: ECONÓMICA			
Aspecto: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	Afinación del Modelo de Gestión Estratégica. 30		–
G4-EC1	Desempeño Económico. 38-40		✓
G4-EC2	Estrategia de sustentabilidad/ Protocolo para la atención de acreditados en desastres naturales. 20, 23, 27, 73, 46, 83, 86		✓
G4-EC3	Beneficios para el personal. 72		
G4-EC4	Infonavit no recibe ayudas de este tipo.		
Aspecto: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-DMA	Plan Financiero, Pág. 42		–
G4-EC7	Datos Relevantes/ Comunidad Sustentable/ Entorno Sustentable. 35, 50, 55		✓
G4-EC8	Datos Relevantes/ Comunidad sustentable/ Entorno Sustentable. 35, 50, 55		✓
Categoría: MEDIO AMBIENTE			
Aspecto: ENERGÍA			
G4-DMA	Estrategia de sustentabilidad. 46		–
*G4-EN3	Energía. 97		✓
*G4-EN4	Energía. 97		✓
*G4-EN5	Energía. 97		✓
*G4-EN6	Energía. 97		✓

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
*G4-EN7	Energía. 97		√
Aspecto: AGUA			
G4-DMA	Estrategia de sustentabilidad. 46		–
*G4-EN8	Agua. 98		√
*G4-EN9	Agua. 98		√
*G4-EN10	Agua. 98		√
Aspecto: EMISIONES			
G4-DMA	Estrategia de sustentabilidad. 46		–
*G4-EN15	Energía. 97		
*G4-EN16	Energía. 97		
*G4-EN17	No aplica debido a que el Infonavit no tiene emisiones de Alcance 3.		
*G4-EN18	Energía. 97		
*G4-EN19	Energía. 97		√
*G4-EN20	No aplica debido a que el Infonavit no tiene emisiones de este tipo de sustancias.		
*G4-EN21	No aplica debido a que el Infonavit no tiene emisiones de este tipo de sustancias.		
Aspecto: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-DMA	Estrategia de sustentabilidad. 46		–
*G4-EN22	Agua. 98		
*G4-EN23	Efluentes y residuos. 99		√
*G4-EN24	No aplica debido a que el Infonavit no realiza operaciones con fluidos que puedan ocasionar derrames. 98		
*G4-EN25	No aplica debido a que el Infonavit no emite residuos de esta naturaleza.		
*G4-EN26	Efluentes y residuos. 99		√
Aspecto: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Productos y servicios. 26		–
*G4-EN27	Impacto de productos y servicios. 100		√
*G4-EN28	Impacto de productos y servicios. 100		√
Aspecto: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Tablero de Gestión Estratégica. 30		–
*G4-EN29	Impacto de productos y servicios. 100		√
Aspecto: GENERAL			
*G4-EN31	Hipoteca Verde/ Impacto de productos y Servicios. 27, 48, 100		√

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
Categoría: DESEMPEÑO SOCIAL			
Subcategoría: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Aspecto: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	Tablero de Gestión Estratégica/ Subdirección general de administración de personas. 30		–
G4-LA9	Capacitación.	74-77	✓
G4-LA10	Beneficios para el personal.	72, 74	✓
G4-LA11	Encuesta de clima laboral.	64, 66	✓
Aspecto: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
G4-DMA	Tablero de Gestión Estratégica/ Igualdad de oportunidades.	30, 68	–
G4-LA16	Una persona sindicalizada demandó tener mejor derecho al escalafón, con número de expediente 1174/06, radicado ante la Junta Federal No. 11; el estatus del juicio se encuentra en amparo, cabe hacer mención que la persona se jubiló, despacho responsable Deforest. ⁽²⁾	64	✓
Subcategoría: DERECHOS HUMANOS			
Aspecto: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	Tablero de Gestión Estratégica/ INEX.	30, 59	–
G4-HR10	El Infonavit concluyó en 2014 un Proyecto de Evaluación de Proveedores que incluye esta temática, por el momento no se cuenta con evaluaciones.		
G4-HR11	Proveedores/ No existe una evaluación formal en materia de Derechos Humanos por parte del Instituto a sus proveedores pero el 100% los proveedores registrados del Instituto al ser contratados, se obligan a cumplir con lo dispuesto en la cláusula vigésimo sexta la cual dice: “CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.	68, 88	✓
Subcategoría: SOCIEDAD			
Aspecto: COMUNIDADES LOCALES			
G4-DMA	Tablero de gestión estratégica/ Estrategia sustentabilidad/ Mejorando la Unidad.	30, 46, 55	–
*G4-SO1	Sistema de evaluación de la vivienda Verde/ Orientación Sustentable: evaluación cualitativa de la vivienda y su entorno/ Monitoreo de Viviendas.	48, 49, 58, 59	✓
*G4-SO2	Qué es el Infonavit/ Monitoreo de Vivienda.	10, 59	✓
Aspecto: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	Código de ética/ Afinación del Modelo de Gestión Estratégica. 16, 30		–
*G4-SO3	Delegaciones/ Auditorías.	74, 77	✓
*G4-SO4	Curso Código de Ética.	71, 77	✓
*G4-SO5	Casos de corrupción.	77	✓

2 El proceso se detalla en la sección Mecanismos de denuncia.

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
Aspecto: POLÍTICA PÚBLICA			
G4-DMA	Por Ley, el Infonavit no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o Instituciones relacionadas. 7, 30		–
*G4-SO6	Por Ley, el Infonavit no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o Instituciones relacionadas.		√
Aspecto: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Tablero de gestión estratégica. 30		–
G4-SO8	Mecanismos de denuncia. 88		√
Subcategoría: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Aspecto: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Afinación del Modelo de Gestión Estratégica/ Mejorando la unidad/ Protección de datos personales. 30, 55, 81		–
G4-PR1	Indicador no aplicable debido a que los productos financieros del Infonavit no ponen en riesgo la salud y seguridad de sus acreditados.		
G4-PR2	El Infonavit cumple la normatividad aplicable para efectos de gestión de calidad, por lo que durante el periodo de reporte no se presentaron incidentes en la materia. 14, 104		√
Aspecto: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Afinación del Modelo de Gestión Estratégica/ Mejoras a indicadores institucionales. 30, 59		–
G4-PR3	Indicador no aplicable debido a que los productos financieros del Infonavit no se ofertan de manera empaquetada y etiquetada.		
G4-PR4	Indicador no aplicable debido a que los productos financieros del Infonavit no se ofertan de manera empaquetada y etiquetada.		
G4-PR5	Orientación Sustentable/ Rediseño de la Herramienta de Atención a Derechohabientes y Acreditados Infonavit/ Índice de Satisfacción del Acreditado ISA. 58,75, 80, 86		√
Aspecto: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Afinación del Modelo de Gestión Estratégica. 30		–
G4-PR8	Protección de datos personales. 81		√
Aspecto: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Tablero de gestión estratégica. 30		–
G4-PR9	No se tuvieron multas ni sanciones por incumplimiento a la normatividad en 2014.		√
Aspecto: SUPLEMENTO SECTORIAL			
**FS1	Hipoteca Verde/ Vivienda sustentable. 27, 48		√
**FS2	Seguridad y protección civil/ Protocolo para la atención de acreditados en desastres naturales/ Cobertura de calidad. 73, 83, 86		√
**FS3	Subdirección de sustentabilidad/ Hipoteca Verde. Ejes estratégicos. 27, 48		√
**FS4	Derechohabientes y acreditados. 77		√

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
FS5	Alianzas estratégicas. 89		✓
**FS6	Productos y servicios. 26-29		✓
FS7	Logros/ Datos Relevantes/ Desglose de créditos por cajón salarial. 33, 35, 43 Presencia en el mercado. 41		✓
**FS9	Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde/ Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2004. 49, 101		✓
**FS10	Vivienda Sustentable: sistema de evaluación de la vivienda verde (16.4 millones de pesos)/ Comunidad Sustentable/ Entorno sustentable/ Orientación sustentable/ Alianzas Estratégicas. 49, 50, 55, 58, 89		✓
**FS11	Qué es el Infonavit/ Número de instalaciones certificadas en ISO 14001. 10, 96		✓
**FS12	No aplica.		✓
**FS13	Datos Relevantes/ Presencia en el mercado/ Gráfica de créditos por cajón salarial. 35, 41, 43		✓
**FS14	Datos Relevantes/ Presencia en el mercado/ Gráfica de créditos por cajón salarial/ Derechohabientes y acreditados. 35, 41, 43, 77		✓
**FS15	Datos Relevantes/ Productos y servicios/ Derechohabientes y acreditados/ Hogar a tu medida. 26-29, 35, 77, 80		✓
**FS16	Taller "Saber para decidir". 80		✓

* Indicadores alineados a los principios del Pacto Mundial
** Indicadores para considerar el informe exhaustivo

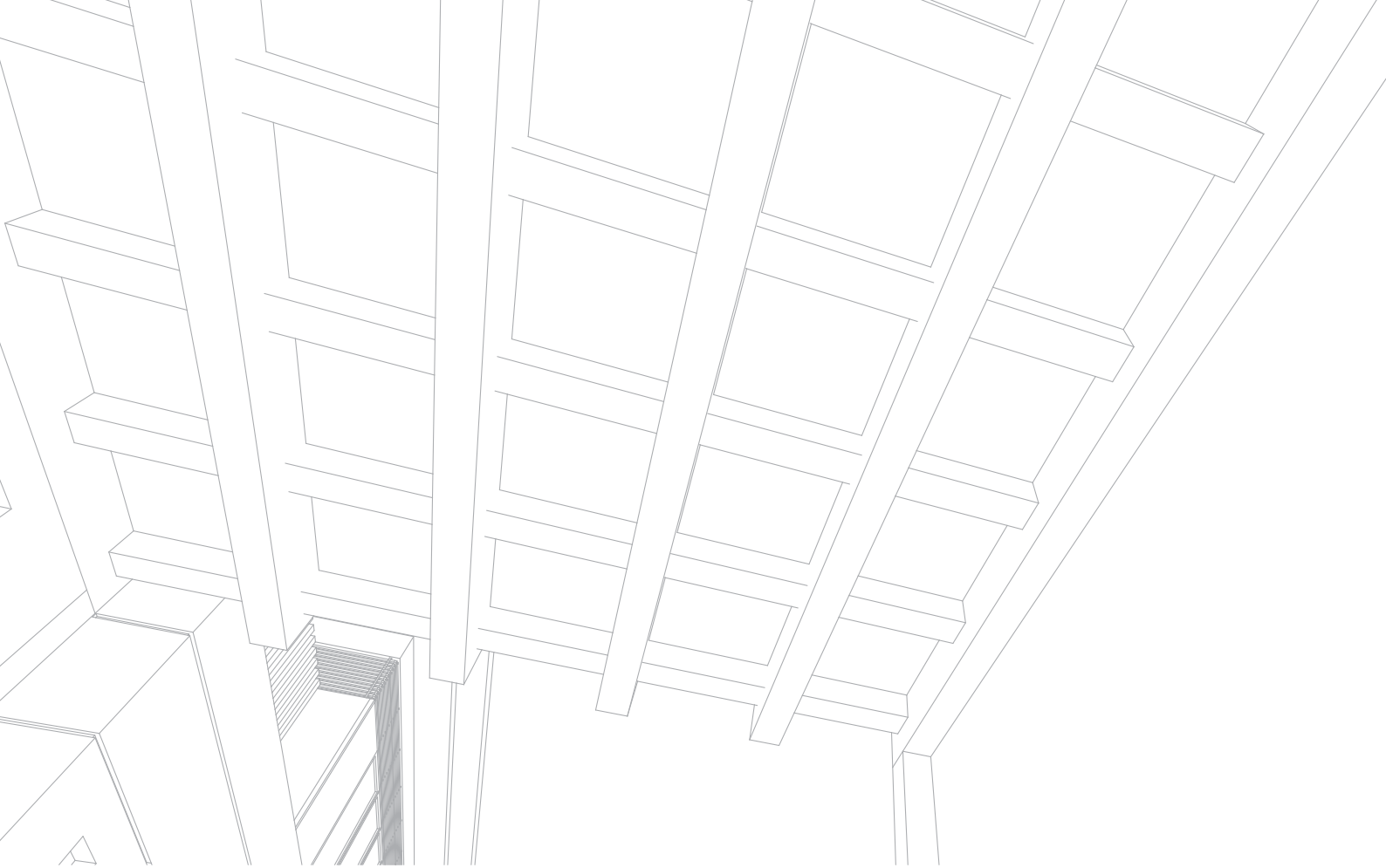


10. Contacto

Gerencia de Relaciones Interinstitucionales y Promoción
Subdirección General de Sustentabilidad

internosustentabilidad@Infonavit.org.mx

G4-31





www.infonavit.org.mx
Infonatel: 01 800 008 3800

Síguenos en:

