



**Informe Mensual de Resultados  
al H. Consejo de Administración**  
Abril de 2016

**21 de abril de 2016**

**Miembros del H. Consejo de Administración**  
**P R E S E N T E S**

En cumplimiento de la Fracción VI del Artículo 23 de la Ley del Infonavit, hago entrega del informe mensual sobre las actividades del Instituto.

Atentamente,

Lic. David Penchyna Grub  
Director General del Infonavit

## **Contenido**

### **I. Actividades**

### **II. Resultados por eje estratégico:**

1. Solidez financiera
2. Soluciones integrales de vivienda
3. Ahorro para el retiro
4. Excelencia y calidad en el servicio

*Nota: en este documento, mdp es igual a millones de pesos.*

## I. Actividades

### Colecta Nacional de la Cruz Roja Mexicana 2016



El pasado 6 de abril, el Director General del Infonavit, el Lic. David PENCHYNA GRUB, presidió la ceremonia que puso en marcha la Colecta Nacional de la Cruz Roja Mexicana 2016 en el Infonavit.

Durante la ceremonia solicitó a los trabajadores del Infonavit su colaboración para demostrar, mediante los donativos, el compromiso con la sociedad mexicana y con esa benemérita institución de servicio, de la que todos podemos ser beneficiarios en algún momento.

#### Participantes:

- Lic. David PENCHYNA GRUB, Director General del Infonavit
- Lic. Adriana Cantú Cárdenas, esposa del Director General del Infonavit
- Lic. Abelardo Carrillo Zavala, Director del Sector de los Trabajadores
- Lic. Sebastián Fernández Cortina, Director del Sector Empresarial
- Arq. y Lic. Rafael Riva Palacio Pontones, Secretario General del SNT/Infonavit
- Lic. Alejandro MUGUERZA, Director de Captación de Fondos de la Cruz Roja Mexicana

## Reunión Regional Hábitat III



El 18 de abril, el Lic. David Penchyna Grub, Director General del Infonavit, asistió a la Reunión Regional Hábitat III, que tuvo lugar en la ciudad de Toluca, Estado de México. Durante este evento, participó en la mesa titulada Ciudades inclusivas y vivienda adecuada.

Tuvo la oportunidad de hablar sobre temas relacionados con el impulso a la vivienda digna y sustentable en beneficio de los trabajadores mexicanos. Asimismo, expuso las actividades y los retos del Infonavit con relación a otorgar más y mejores créditos, que eleven la calidad de vida de las personas y contribuyan al desarrollo del país, en el marco de la Política Nacional de Vivienda.

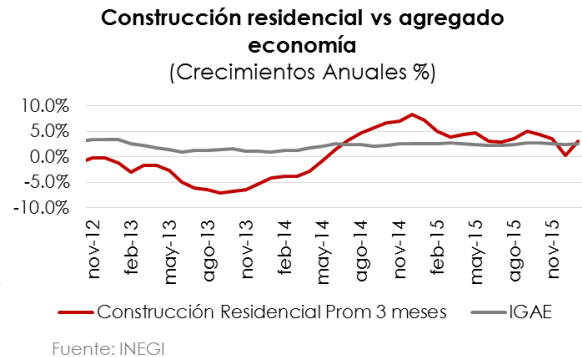
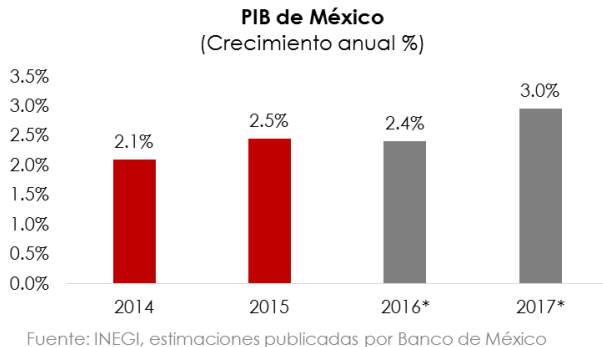
### Participantes:

- Dr. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México
- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. David Penchyna Grub, Director General del Infonavit
- Dr. Joan Clos, Director Ejecutivo de ONU-Hábitat
- Dr. Roberto Dondisch, Director General de Asuntos Globales de la Secretaría de Relaciones Exteriores

## Resultados por eje estratégico

### 1. Solidez Financiera

#### Escenario internacional y nacional

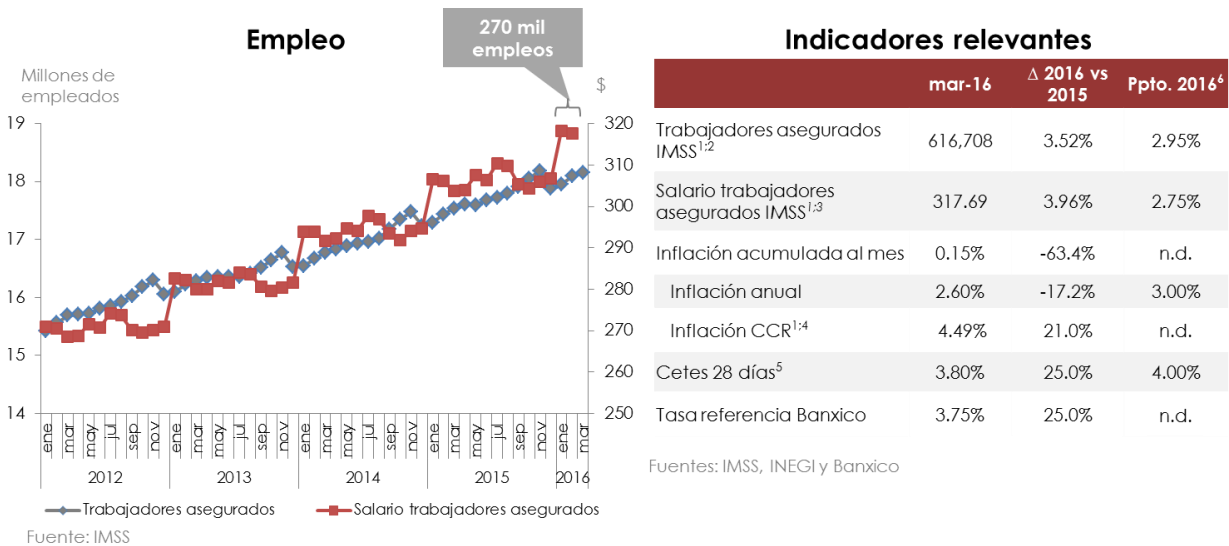


En cuanto al escenario nacional, de acuerdo con la Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado de Banco de México, se espera un crecimiento de 2.4% en 2016.

El sector de la construcción residencial se ha desacelerado, reflejando la reducción de emisiones a largo plazo que implica menos fondos disponibles para hipotecas.

En el escenario internacional, la Reserva Federal de EU planea un incremento paulatino de su tasa de interés de referencia, derivado de lo anterior, los inversionistas buscan activos que generen un mayor rendimiento, por lo cual aumentaron sus inversiones en los países emergentes como México.

## Variables macroeconómicas



En materia de creación de empleos de acuerdo a cifras del IMSS, al cierre de marzo de 2016 se incrementaron en 270,873 el número de trabajadores asegurados. En los últimos doce meses se han creado más de 616 mil nuevos empleos, lo que implica un aumento de 3.52% con respecto al mismo mes de 2015.

En marzo de 2016, la inflación anual se ubicó en 2.60%. Los analistas estiman una inflación de 3.3% para el 2016, lo que acotaría eventuales subidas de tasa de Banxico.

La tasa de interés de Cetes a 28 días se encuentra en 3.80%, las expectativas de la encuesta de marzo para los cierres de 2016 y 2017 aumentaron en relación a la encuesta del mes anterior posicionándose en 4.12% y 4.81% respectivamente.

En febrero de 2016, Banco de México subió su tasa de referencia de 3.25% a 3.75%.

## Balance General (millones de pesos)

ACTIVO	Mzo 16	% Part.	% Mzo 16 - Mzo 15	% Ppto	PASIVO	Mzo 16	% Part.	% Mzo 16 - Mzo 15	% Ppto
<b>Disponibilidades e inversiones en valores</b>	<b>110,643</b>	<b>9.8%</b>	<b>34.0%</b>	<b>8.0%</b>	<b>Aportaciones a Favor de los Trabajadores para Fondo de Vivienda</b>	<b>874,340</b>	<b>90.6%</b>	<b>11.0%</b>	<b>1.0%</b>
Tesorería Infonavit	59,475		58.7%	-41.9%					
FANVIT	51,168		13.4%	N.C.					
<b>Cartera de crédito (Neta)</b>	<b>927,600</b>	<b>82.5%</b>	<b>8.0%</b>	<b>-0.3%</b>	<b>Otros pasivos</b>	<b>90,755</b>	<b>9.4%</b>	<b>2.0%</b>	<b>-3.0%</b>
Cartera Vigente + Cartera en prórroga	1,053,630		8.4%	-0.1%	<b>Total pasivo*</b>	<b>965,095</b>	<b>85.8%</b>	<b>10.1%</b>	<b>0.6%</b>
					<b>PATRIMONIO</b>	<b>Mzo 16</b>	<b>% Part.</b>	<b>% Mzo 16 - Mzo 15</b>	<b>% Ppto</b>
Cartera vencida de crédito a la vivienda	86,677		10.2%	0.7%	Patrimonio	152,998	95.7%	15.1%	-0.5%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(212,707)		10.8%	1.0%	Resultado neto	6,828	4.3%	365.4%	73.2%
<b>Otros activos (neto)</b>	<b>86,678</b>	<b>7.7%</b>	<b>24.5%</b>	<b>3.0%</b>	<b>Total patrimonio*</b>	<b>159,826</b>	<b>14.2%</b>	<b>18.9%</b>	<b>1.4%</b>
<b>Total activo</b>	<b>1,124,921</b>	<b>100%</b>	<b>11.3%</b>	<b>0.7%</b>	<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>1,124,921</b>	<b>100%</b>	<b>11.3%</b>	<b>0.7%</b>

Al 31 de marzo de 2016, el valor de los activos del Infonavit ascendió a 1.1 billones de pesos, 11.3% más que en marzo de 2015.

La cartera de crédito neta se ubicó en 927,600 mdp al mes de marzo de 2016, lo que representó un incremento de 68,964 mdp (8.0%) respecto a marzo 2015, la cual corresponde al 82.5% del total de los activos, es importante destacar que a partir del mes de enero las reservas de la cartera son calculadas bajo la nueva metodología establecida en la CUOEF.

Principales indicadores:

	<u>2016</u>	<u>PPTO 2016</u>	<u>2015</u>
I. Reservas adicionales (mdp)	6,688	-	12,000
II. Índice de cobertura de cartera vencida	245.40%	244.66%	244.16%
III. Índice de cobertura sobre cartera total	18.65%	18.45%	18.28%
IV. Índice de cartera vencida en saldos (operativo)	7.55%	7.42%	7.41%
V. Índice de cartera vencida en núm. de cuentas	5.76%	5.87%	5.73%

Por lo que corresponde al pasivo, las aportaciones a favor de los trabajadores ascendieron a 874,340 mdp, superior en 86,926 mdp (11.0%) respecto a marzo de 2015 y representa el 90.6% del total del pasivo. Del importe anterior, 865,640 mdp corresponden al sistema de ahorro para el retiro (SAR) y 8,700 mdp corresponden a las aportaciones anteriores al SAR.

El total del patrimonio alcanzó un valor de 159,826 mdp, cifra 14.2% mayor a la observada en 2015 y representa el 14.2% del total de los activos.

	<u>2016</u>	<u>PPTO 2016</u>	<u>2015</u>
I. Patrimonio + Reservas / Cartera total	33.12%	32.27%	32.29%
II. Nivel de patrimonio	14.21%	14.11%	13.30%



## Estado de Resultados

(millones de pesos)

CONCEPTO	Mzo-16	% Mzo 16 Mzo 15	% Ppto
Ingresos por intereses	31,700	14.6%	15.9%
Ingresos por intereses de inversiones	1,043	62.5%	22.5%
Gastos por intereses	(14,187)	45.9%	42.1%
<b>Margen Financiero</b>	<b>18,556</b>	<b>-0.2%</b>	<b>1.8%</b>
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(10,031)	-30.4%	-21.2%
<b>Margen Financiero Ajustado por Riesgos Crediticios</b>	<b>8,525</b>	<b>104.3%</b>	<b>55.1%</b>
Comisiones y tarifas, neto	789	-3.7%	-10.7%
Resultado por intermediación	535	-218.4%	N.C.
Otros ingresos de la operación	2,395	-9.1%	-36.3%
Otros egresos de la operación	(3,644)	-9.0%	-8.0%
Gastos generales	(1,772)	4.1%	-20.7%
<b>Resultado de la operación</b>	<b>6,828</b>	<b>365.4%</b>	<b>73.2%</b>
Operaciones discontinuadas	-	N.C.	N.C.
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>6,828</b>	<b>365.4%</b>	<b>73.2%</b>

Al 31 de marzo de 2016, el resultado neto ascendió a 6,828 mdp, superior en 5,361 mdp al de marzo de 2015, equivalente al 365.4%.

Durante este periodo, el margen financiero ascendió a 18,556 mdp, menor en 0.2% respecto al del año anterior. Esta variación se explica por el rendimiento adicional a la subcuenta de vivienda, equivalente a 250 pb por encima del incremento al salario mínimo. Esto representa una tasa nominal de 6.81% superior en 157 pb respecto al otorgado en 2015.

	<u>2016</u>	<u>PPTO 2016</u>	<u>2015</u>
I. Tasa nominal	6.81%	5.32%	5.24%
II. Tasa real (inflación de los últimos 12 meses)	4.10%	3.69%	2.04%
III. Rendimiento adicional al salario mínimo	2.50%	2.50%	1.00%

El margen financiero ajustado por riesgos crediticios se incrementó en 104.3% respecto al mismo periodo del año anterior, mayor en 4,353 mdp, debido a un menor gasto en reservas.

Los otros ingresos de la operación mostraron un decremento del 9.1% respecto a 2015, debido a una menor recuperación de créditos segregados, por lo que corresponde a los otros egresos de la operación estos disminuyeron en 9.0%.

Principales indicadores:

	<u>2016</u>	<u>PPTO 2016</u>	<u>2015</u>
I. ROE (Resultado neto / Patrimonio Promedio)	17.03%	16.03%	13.61%
II. MIN (Margen financiero ajustado por riesgos crediticios/ Activos Productivos Promedio)	2.52%	2.56%	1.91%
III. ROA (Resultado Neto / Activo Total Promedio)	2.39%	2.24%	1.82%
IV. Índice de Eficacia del GAOV	0.72%	0.84%	0.82%
V. Relación GAOV recursos	0.08%	0.14%	0.07%

**Flujo de efectivo**  
(millones de pesos)

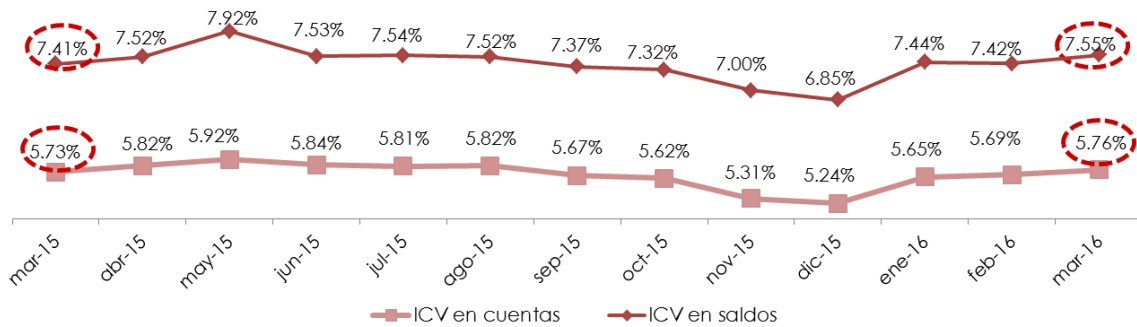
	Mzo 2016	% Mzo 16 - Mzo 15	% Ppto
<b>Existencia inicial</b>	<b>80,905</b>	<b>48.6%</b>	<b>5.8%</b>
<b>Entradas totales</b>	<b>61,819</b>	<b>8.7%</b>	<b>-2.6%</b>
Aportaciones	21,652	6.3%	-0.5%
Recuperaciones de Créditos	37,990	6.9%	-1.2%
Otras entradas	2,177	130.9%	23.0%
Financiamiento Emisión Cedevis	0	N.C.	-100.0%
<b>Salidas</b>	<b>32,752</b>	<b>14.7%</b>	<b>-12.7%</b>
Entrega de depósitos	3,544	14.1%	-36.6%
Programa de financiamiento	24,814	25.5%	-8.8%
Gasto (GAOV)	2,146	-5.0%	3.6%
Otras salidas	2,248	-34.0%	-15.6%
<b>Existencia final s/ partidas en tránsito</b>	<b>109,972</b>	<b>32.9%</b>	<b>7.4%</b>
Partidas en tránsito	671	N.C.	N.C.
<b>Existencia final c/ partidas en tránsito</b>	<b>110,643</b>	<b>34.0%</b>	<b>8.0%</b>

Las entradas de efectivo al 31 de marzo de 2016 ascendieron a 61,819 mdp, lo que representa un incremento del 8.7% respecto a marzo de 2015, el incremento respecto a 2015 lo generan el aumento en las recuperaciones de crédito (6.3%) y la recaudación de las aportaciones patronales (6.9%).

Las salidas de efectivo se incrementaron en 14.7%; la mayor aplicación de recursos corresponde al programa de financiamiento (5,038 mdp equivalente al 25.5%).

Los recursos disponibles al 31 de marzo de 2016 ascendieron a 110,643 mdp, cantidad superior en 28,060 mdp a la del mismo periodo del año anterior. Del total de estos recursos, 51,168 mdp se encuentran administrados en el FANVIT.

## Índice de Cartera Vencida en cuentas y saldos



### ICV en cuentas

Año/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	5.13%	5.31%	5.49%	5.88%	5.90%	5.86%	5.86%	5.80%	5.70%	5.65%	5.48%	5.16%
2014	5.34%	5.60%	5.77%	5.97%	5.97%	5.94%	5.91%	5.87%	5.76%	5.64%	5.43%	5.29%
2015	5.46%	5.61%	5.73%	5.82%	5.92%	5.84%	5.81%	5.82%	5.67%	5.62%	5.31%	5.24%
2016	5.65%	5.69%	5.76%									

### ICV en saldos\*

Año/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2013	6.01%	6.27%	6.59%	6.98%	7.14%	7.11%	7.17%	7.10%	7.00%	6.90%	6.75%	6.28%
2014	6.57%	6.86%	7.14%	7.36%	7.42%	7.43%	7.45%	7.39%	7.30%	7.14%	6.96%	6.72%
2015	7.01%	7.21%	7.41%	7.52%	7.92%	7.53%	7.54%	7.52%	7.37%	7.32%	7.00%	6.85%
2016	7.44%	7.42%	7.55%									

\* ICV en saldos se obtiene de la operación de cartera.

Fuente: Cifras de operación de cartera.

En marzo de 2016, el Índice de Cartera Vencida (ICV) medido por el número de créditos se ubicó en 5.76%, ligeramente superior al 5.73% observado en el mismo mes del año anterior.

Por su parte, el ICV medido por saldos alcanzó un valor de 7.55%; catorce puntos base superior al observado en marzo del año pasado (7.41%).

Asimismo, la cartera en prórroga se ubicó en 4.74% y la segregada en 6.24%.

## 2. Soluciones Integrales de Vivienda

**Crédito: avance al 31 de marzo de 2016**

### Formalización de créditos

Tipo	Programa Operativo Anual (POA) Créditos					Inversión (mdp)				
	Programado marzo 2016	Avance marzo 2016	Avance marzo 2015	% de cumplimiento marzo 2016 vs meta	Variación anual	Programado marzo 2016	Avance marzo 2016	Avance marzo 2015	% de cumplimiento marzo 2016 vs meta	Variación anual
<b>Hipotecarios</b>	<b>77,949</b>	<b>78,854</b>	<b>86,899</b>	<b>101.2%</b>	<b>-9.3%</b>	<b>27,210</b>	<b>23,780</b>	<b>26,262</b>	<b>87.4%</b>	<b>-9.4%</b>
- Nueva	50,893	55,226	60,315	108.5%	-8.4%	17,912	15,944	17,326	89.0%	-8.0%
- Usada	27,056	23,628	26,584	87.3%	-11.1%	9,299	7,836	8,935	84.3%	-12.3%
<b>Mejoramientos</b>	<b>37,524</b>	<b>46,078</b>	<b>58,801</b>	<b>122.8%</b>	<b>-21.6%</b>	<b>1,134</b>	<b>1,361</b>	<b>1,712</b>	<b>120.0%</b>	<b>-20.5%</b>
<b>Total</b>	<b>115,473</b>	<b>124,932</b>	<b>145,700</b>	<b>108.2%</b>	<b>-14.3%</b>	<b>28,344</b>	<b>25,141</b>	<b>27,974</b>	<b>88.7%</b>	<b>-10.1%</b>

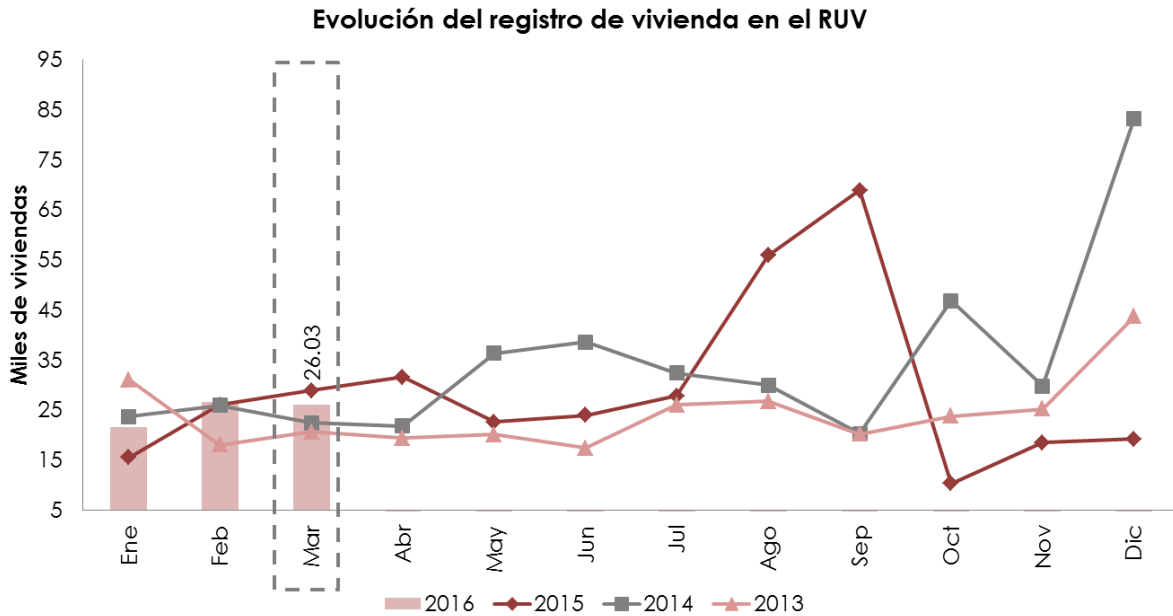
9,459 créditos  
adicionales a la meta

En la originación hipotecaria y del cumplimiento el Programa Operativo Anual de crédito al cierre de marzo de 2016, el Instituto originó 78,854 créditos hipotecarios para vivienda nueva y usada, lo que representa un avance del 101.2% respecto a la meta acumulada.

Este número de créditos hipotecarios originados representó una inversión de 23,780 mdp, es decir el 87.4% del cumplimiento de la meta del periodo.

Se estima que en el próximo trimestre las cifras de originación crediticia se incrementen para cumplir con las metas anuales programadas aprobadas por la H. Asamblea General para 2016, de al menos 350 mil créditos hipotecarios entre vivienda nueva y usada y una inversión cercana a los 125 mil mdp.

## Evolución del registro de vivienda



*Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ΣEne - Mar	Total
2013	31.07	18.10	20.66	19.39	20.10	17.47	26.04	26.73	20.26	23.80	25.28	43.76	69.83	292.65
2014	23.68	26.00	22.45	21.79	36.37	38.56	32.40	30.00	20.27	46.86	29.82	83.26	72.13	411.47
2015	15.57	26.09	28.88	31.59	22.68	24.00	27.83	55.89	68.91	10.31	18.55	19.22	70.54	349.52
2016	21.61	26.59	26.03										74.23	74.23

Fuente: Registro Único de Vivienda (RUV)

\* Miles de viviendas

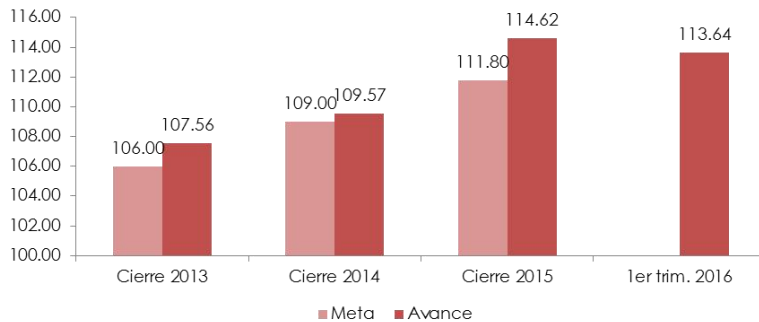
En marzo de 2016, el RUV registró más de 26 mil viviendas, con lo que la cantidad acumulada en el primer trimestre del 2016 rebasa las 74 mil viviendas.

El registro acumulado en el año es 5% mayor que en el primer trimestre de 2015 y también se encuentra por encima de lo registrado en el mismo periodo de 2013 y 2014.

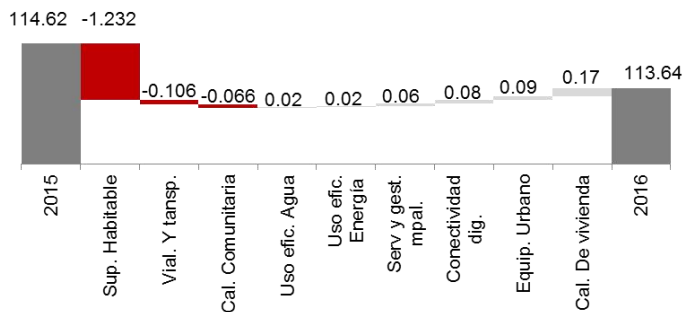
Las cifras anualizadas del RUV indican que el Infonavit podrá disponer de una oferta adecuada durante el resto del año para dar cumplimiento a su meta hipotecaria de vivienda nueva. Esto implica un superávit de 37 mil viviendas.

## Medidas para mejorar la calidad de las soluciones de vivienda disponibles para los derechohabientes del Instituto

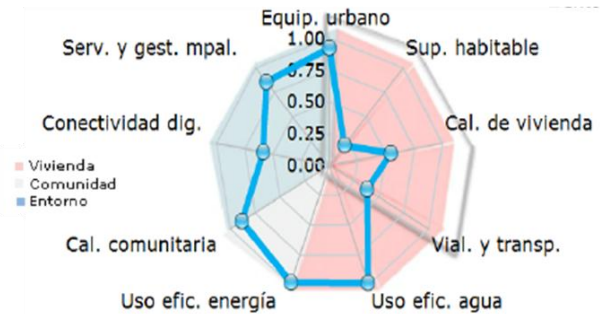
**Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (Ecuve)**



**Contribución por elemento**



**Áreas de oportunidad**



El indicador de Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (Ecuve) mide las características de cada vivienda adquirida por medio de un crédito otorgado por el Infonavit y de su entorno como el uso eficiente de energía y de agua, el equipamiento urbano, la calidad comunitaria, la conectividad digital, la calidad de la vivienda, la superficie habitable, el acceso a medios de transporte y los servicios, así como la gestión municipal.

Aumentos en este indicador se traducen en un mayor bienestar para nuestros acreditados, una menor propensión de incumplimiento en sus pagos y mayor plusvalía. Para el Infonavit significa una mejor garantía y una mayor fortaleza financiera en la cartera del Infonavit.

En el mes de marzo de 2016 este indicador alcanzó un valor de 113.64 menor en 0.85% respecto al cierre de 2015; esta disminución se debe principalmente a la superficie habitable, la cual representa un área de oportunidad junto con la vialidad y transporte y la calidad de la vivienda.

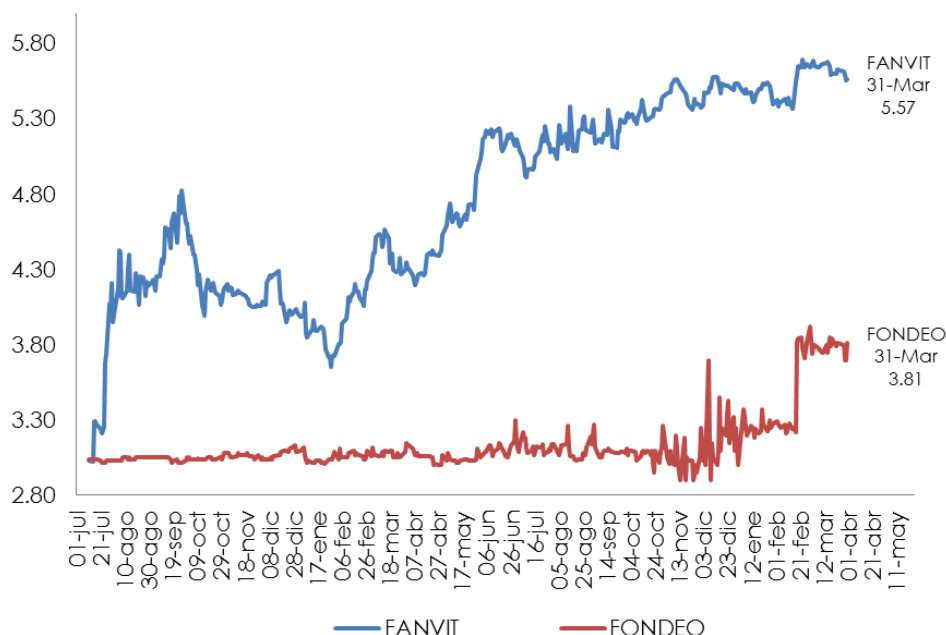
Los estados que mejor Ecuve presentan son Tlaxcala, Ciudad de México y Nuevo León; los estados que peor Ecuve presentan son Jalisco, Oaxaca y Querétaro.

### 3. Ahorro para el retiro

#### Resultados del FANVIT

Principales indicadores FANVIT	Marzo-2016
Tasa a vencimiento FANVIT (YTM)	5.57%
Duración	4.21
VaR	0.36%

FANVIT: Tasa de rendimiento a vencimiento (YTM %)



Al cierre de marzo de 2016 el FANVIT administró activos financieros por 51,630 mdp.

Al comparar con los rendimientos de Tesorería diario, el FANVIT generó una ganancia adicional de 214 mdp.

Al 31 de marzo, FANVIT presentó una sensibilidad del 0.04% del valor del portafolio ante movimientos en las tasas de referencia, lo que implica que por cada punto porcentual que se muevan las tasas, el portafolio tendría una variación del 0.04% de su valor, lo que representa una sensibilidad relativamente baja ante la exposición de movimientos de tasas considerando su composición.



## Devolución del Saldo de la Subcuenta de Vivienda (SSV)

**Avance de la devolución del SSV 1997**  
(número de devoluciones al 14 abril de 2016)

Grupo	Tamaño del grupo	Pagos	% de avance	Importe devuelto acumulado (mdp)
Grupo 1	810,431	531,328	65.6%	\$32,865.3
Grupo 2 y 3	136,357	132,386	97.1%	\$8,111.1
Grupo 4	914,859	749,325	81.9%	11,297.2
<b>Total</b>	<b>1,861,647</b>	<b>1,413,039</b>	<b>75.9%</b>	<b>52,273.6</b>

Fuente: Infonavit.

Grupo 1: nuevos pensionados

Grupos 2 y 3: procedimiento judicial o desistimiento

Grupo 4: no interpusieron demandas o resolución desfavorable

Al 14 de abril de 2016, 1,413,039 pensionados han recibido el Saldo de la Subcuenta de Vivienda a, lo que representa un avance del 75.9%.

Los recursos devueltos entre 2011 y enero del 2016 alcanzaron un monto acumulado de 52,273 mdp.

## 4. Excelencia y calidad en el servicio

### Principales metas de servicio en delegaciones: nacional

Indicador	Descripción	Meta	Consecutivos				Comparativo anual	
			Enero 2016	Febrero 2016	Marzo 2016	Abril <sup>3)</sup> 2016	Abril 2015	Abril <sup>3)</sup> 2016
Tiempo de espera con cita <sup>1)</sup>	Tiempo que espera un usuario que agenda una cita	10 min <sup>2)</sup>	7.7	8.3	8.7	8.1	8.8	8.1
Tiempo de espera sin cita <sup>1)</sup>	Tiempo que espera un usuario que no agenda una cita	30 min <sup>2)</sup>	23.8	22.7	25.4	24.5	24.0	24.5
Productividad asesor	Atención equitativa que ofrecen los asesores sobre la carga de trabajo en el CESI	80%	91%	90%	90%	91%	75%	91%
Asesores multihabilidades	Los asesores atienden los servicios de Cartera y Crédito	90%	97%	96%	96%	97%	48%	97%
Evaluaciones de Capacitación	Los asesores cuentan con el conocimiento de los servicios	80%	100%	85%	100%	100%	-	100%
Experiencia del usuario	Resultado de las encuestas sobre la experiencia del servicio	85%	92%	92%	92%	92%	95%	92%

1) Dependiendo de la categoría de los Cesi con base en su afluencia y capacidad instalada.

2) Meta proporcional a la distribución de las categorías de los CESI.

3) El mes de Abril es corte al día 15.

El indicador tiempo de espera para la atención con cita en los Centros de Servicio (CESI) se ha desempeñado mejor que lo establecido en la meta de 10 minutos de espera.

La meta multi-habilidad fue progresiva mes a mes durante el 2015 para llegar a 90%. Al 15 de abril de 2016, se llegó a un 97%, sobrepasando la meta de 90%.

La productividad del asesor se mantiene por encima de la meta mensual, cerrando el mes de abril con 91%.

El resultado de la experiencia del usuario fue de 92%, lo cual significa un avance de 109% respecto a la meta establecida.

La experiencia contempla la solución, satisfacción, actitud, facilidad y claridad de las atenciones brindadas. De esta manera se avanza hacia la calificación de un servicio integral para todas las personas que acuden a los centros de servicio.

## Reforma Constitucional de Derechos Humanos



COMISIÓN NACIONAL DE LOS  
**DERECHOS HUMANOS**  
M É X I C O

En atención a la recomendación 6/2016 emitida por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, el 4 de abril, se impartió el curso especializado sobre la Reforma Constitucional de Derechos Humanos 2011 por el Lic. Juan Antonio López Jiménez, Director General Adjunto de Implementación de la Reforma Constitucional de Derechos Humanos en la Secretaría de Gobernación.

El objetivo de esta actividad fue capacitar al personal del Instituto para que cuenten con herramientas conceptuales y prácticas que fortalezcan el conocimiento de la reforma constitucional y el cumplimiento de las obligaciones en la materia.