

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS
TRABAJADORES**




Modelo de Operación: Riesgos

Macro Proceso: Avalúos

Política (s): para Avalúos


Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002

Fecha de Publicación:	10 de Diciembre de 2015
Versión:	002

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	2 de 17

Contenido

1. Control de cambios	3
2. Definición de la(s) política(s).....	3
3. Descripción de la(s) política(s)	3
4. Glosario de términos y acrónimos	15
5. Firmas de autorización.....	17

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			
Modelo de Operación de Riesgos			
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002		
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja 3 de 17

1. Control de cambios

De manera secuencial, registrar todos los cambios realizados al documento. No eliminar las versiones previas.


Versión	Fecha	Descripción del Cambio
000		Creación del documento
001	3/11/11	Sustitución de términos por “conductas o prácticas sancionables” alineándolo con el convenio con Unidades de Valuación.
002	10 de diciembre de 2015	Migración del documento a nueva plantilla, cambio de Modelo de Operación del de Sustentabilidad al de Riesgos

2. Definición de la(s) política(s)

Objetivo:	Establecer las directrices en materia de valuación de bienes inmuebles para asegurar la estandarización y cumplimiento de parámetros de calidad y confiabilidad en la valuación de éstos.
Alcance:	Unidades de Valuación; Especialistas en Avalúos; Gestores Inmobiliarios, así como todas las áreas del Instituto involucradas en el proceso de Avalúos. Cualquier violación a la normativa deberá denunciarse inmediatamente a la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales a través del sitio www.infonavit.org.mx o al Infonatel o directamente a la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos. El no hacerlo podrá ser motivo de alguna responsabilidad.
Responsable del Macro Proceso:	Gerencia Sr. de Avalúos

3. Descripción de la(s) política(s)


- Para la prestación del servicio de valuación inmobiliaria, las Unidades de Valuación deberán de cumplir con las disposiciones normativas establecidas por la Sociedad Hipotecaria Federal, suscribir el Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con el Infonavit y cumplir con las presentes políticas y lineamientos establecidos por el Instituto.
- El avalúo y en su caso el Dictamen Técnico de Calidad, deberán ser puestos a disposición del derechohabiente solicitante del crédito a través de:
 - a. La entrega del documento físico y;
 - b. Portal de internet del Infonavit,
 Para que éste cuente con elementos que le permitan conocer el valor comercial de la vivienda, sus condiciones y características.
- La solicitud del avalúo o de Dictámenes Técnicos de Calidad se hará exclusivamente a las Unidades de Valuación inscritas en el padrón de unidades de valuación del Instituto.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			 INFONAVIT	
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	4 de 17

- Todas las Unidades de Valuación que realicen avalúos para operación del Infonavit serán evaluadas periódicamente a través del procedimiento que para tal efecto establezca el propio Instituto; su participación y la asignación de trabajo se hará únicamente conforme a lo previsto por la normativa que, en su caso, emita la Subdirección General de Hipotecaria Social.
- Con el fin de monitorear la aplicación de controles relacionados con el proceso de Avalúos, la calidad y confiabilidad de los Avalúos se dará acceso a las bases de datos de los Avalúos a la Gerencia Sr. de Riesgos a través de la Gerencia Normativa de Avalúos.
- La Gerencia Normativa de Avalúos tendrá, invariablemente, total independencia de las áreas operativas de Crédito y de Cartera a fin de evitar cualquier posible conflicto de interés.

Formalización de Convenio de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria

- Para que una Unidad de Valuación se registre en el Catálogo de Unidades de Valuación del Infonavit, deberá de cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. Formalizar un convenio de prestación de servicios previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el Lineamiento 8.
 - b. Contar con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal, sin sanciones vigentes al momento de la solicitud de formalización de convenio con el Infonavit.
 - c. La Unidad de Valuación no debe tener registro de sanciones a nivel nacional por conductas o prácticas sancionables con el Infonavit o con otra entidad financiera, los 24 meses, anteriores, a la fecha de solicitud de formalización del convenio de prestación de servicios.
 - d. Presentar su catálogo de valuadores(as) profesionales y controladores(as), para su alta en el Infonavit, con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal. El Infonavit no aceptará el registro de profesionales que tengan antecedentes de conductas o prácticas sancionables con el Instituto o con otra entidad financiera, los 24 meses, anteriores a la fecha de solicitud de formalización del convenio de prestación de servicios
 - e. Contar con su evaluación de proveedor (vigente) en los términos establecidos por la Gerencia de Adquisiciones del Instituto.
- Para la formalización del convenio de prestación del servicio de valuación inmobiliaria, la Unidad de Valuación deberá presentar a la Gerencia de Operación Hipotecaria, en documento firmado por el representante legal de la empresa, formato impreso del Convenio en dos tantos, así como en un respaldo electrónico, los archivos enlistados en el documento denominado "anexos", el cual se adjunta al convenio:
 - a. Anexo 1
Registro Vigente ante la Sociedad Hipotecaria Federal
 - b. Anexo 2
RFC de la Unidad de Valuación
 - c. Anexo 3
Relación de socios, valuadores(as) profesionales, controladores(as), usuarios de SELAI, representantes estatales y de ventanillas de atención.
 - d. Anexo 4
Tabla de Conductas o Prácticas Sancionables en el Servicio de Valuación Inmobiliaria

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	5 de 17

- e. Anexo 5
Designación del Administrador(a) General
- f. Anexo 6
Costo del servicio
- g. Anexo 7
Carta compromiso uso de SELAI
- h. Anexo 8
Carta compromiso de confidencialidad


- El formato de Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con sus anexos, que entregue la Unidad de Valuación, deberá ser revisado y autorizado por la Gerencia de Operación Hipotecaria para su Formalización.
- El Formato de Convenio que entregue la Unidad de Valuación para su Formalización deberá corresponder al formato de convenio autorizado para tal fin por el Infonavit.
- El Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con sus anexos se firmará en dos tantos, por el representante legal para ello designado por el Infonavit, así como por el representante legal de la Unidad de Valuación.
- Un tanto en original del Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria, deberá ser resguardado por la Gerencia de Operación Hipotecaria y otro tanto en original será entregado al representante legal de la Unidad de Valuación para su resguardo.

Rescisión del Convenio de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria.

- Serán causales de rescisión del Convenio de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria las enunciada en el formato de Convenio de Prestación de Servicio, así como las Conductas tipificadas en la Tabla de Conductas Sancionables en el Servicio de Valuación Inmobiliaria, Anexo 4 del Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.

Registro de Unidades de Valuación en los Catálogos Estatales de Unidades de Valuación del Infonavit. Cobertura de Atención.


- El administrador(a) general de la Unidad de Valuación será el responsable de solicitar el alta de las coberturas de atención de la Unidad de Valuación en los Catálogos Estatales de Unidades de Valuación, así como solicitar el alta, modificación y baja de los usuarios de las Unidades de Valuación en el SELAI
- El registro de Unidades de Valuación en los Catálogos Estatales tendrá por objeto registrar la cobertura de atención de la Unidad de Valuación para:
 - a. Publicar en el sitio de Internet del propio Infonavit, ubicado en www.infonavit.org.mx, las oficinas (Ventanillas de atención), horario y representante, de la Unidad de Valuación, para la atención del servicio de valuación inmobiliaria, en la entidad (es) federativa (s).
 - b. Registrar el catálogo estatal de unidades de valuación para la asignación del servicio de valuación inmobiliaria a través del SELAI y para la evaluación del desempeño de las Unidades de Valuación.
 - c. En todos los casos, el Catálogo Estatal de las Unidades de Valuación publicado en el Sitio de internet del Infonavit, a que se hace referencia en el inciso a) del presente

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			 INFONAVIT	
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	6 de 17


Lineamiento, deberá de ser el mismo que se registre en el Catálogo estatal registrado en el SELAI.

- La solicitud de una Unidad de Valuación para registrar su cobertura de atención en la entidades federativas del país, deberá ser presentada exclusivamente por el administrador(a) general de la Unidad de Valuación a la Gerencia de Operación Hipotecaria debiendo cumplir con lo siguiente:
 - a. Indicar la(s) entidad(es) federativa(s) en donde ofrece proporcionar el servicio.
 - b. Indicar el domicilio, teléfonos y horario de atención de cada una de las oficinas o ventanillas de atención en donde se va a proporcionar el servicio.
 - c. Designar al representante estatal de la Unidad de Valuación, responsable de las ventanillas u oficinas de atención de la Unidad de Valuación en la entidad federativa.
 - d. El representante estatal de la Unidad de Valuación no podrá ser representante de otra Unidad de Valuación de manera simultánea.
 - e. Contar con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal.
 - f. En caso de tratarse de una Unidad de Valuación activa en el Infonavit, que solicita su registro en una nueva entidad federativa, deberá además cumplir con los requerimientos de evaluación de desempeño, establecidos por la Gerencia de Operación Hipotecaria.
 - g. La Unidad de Valuación no deberá tener registro de sanciones establecidas por la Sociedad Hipotecaria Federal en materia de valuación de inmuebles, o con el Infonavit cuando menos los 24 meses anteriores, a la fecha de solicitud de un registro de cobertura de atención estatal derivadas de conductas sancionables en la elaboración de avalúos, las cuales se relacionan en la Tabla de Conductas Sancionables publicada en el Portal del Infonavit, y forman parte de los anexos del Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.
 - h. En las entidades federativas de gran extensión territorial, como es el caso de Baja California Sur, Baja California, Coahuila, Chihuahua, Estado de México, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas y Veracruz, la Unidad de Valuación deberá de registrar cuando menos, para su cobertura estatal, dos o más oficinas de atención, en puntos estratégicos, para proporcionar una adecuada atención en la prestación del servicio solicitado.
 - i. La Unidad de Valuación deberá contar con los registros vigentes ante la Sociedad Hipotecaria Federal, correspondientes a los valuadores(as) profesionales de la entidad federativa que correspondan a las oficinas de atención registradas, que atenderán las asignaciones en ellas solicitadas. En el caso de las delegaciones regionales del Infonavit, en donde exista el requerimiento de la Delegación Regional de una mayor cobertura de atención, para la integración del catálogo estatal de Unidades de Valuación, se podrá recibir copia de los registros vigentes de los valuadores(as) profesionales de otras entidades federativas.

- No se considerará oficina de atención o ventanilla de atención de la Unidad de Valuación, a la casa habitación en uso como tal, a menos que disponga de un espacio independiente a las áreas que conforman la vivienda, destinado como oficina de atención.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			 INFONAVIT	
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	7 de 17


- No se considerará oficina de atención a aquella que cuenta con ventanilla de atención compartida por dos o más Unidades de Valuación.
- El Infonavit podrá registrar a una Unidad de Valuación que así lo solicite y cumpla con los requisitos establecidos, pero no le obliga a asignarle servicios de valuación, ya que ello dependerá de la demanda de servicio que se presente en cada plaza, así como de los resultados de evaluación de desempeño bajo los criterios que aplique la Gerencia de Operación Hipotecaria.
- Las solicitudes de registro de una Unidad de Valuación en los Catálogos Estatales deberán ser canalizadas y atendidas a través de la Gerencia de Operación Hipotecaria
- Los delegados(as) y representantes de la Dirección General del Infonavit podrán solicitar la desincorporación de la Unidad de Valuación del Catálogo Estatal que incurra en lo siguiente.
 - a. No cumplir con los requisitos establecidos en el Lineamiento 16 de los presentes Lineamientos
 - b. No recibir ni atender las solicitudes de avalúos, de dictámenes técnicos de calidad, de estudios de valor, sin que de manera previa, informe mediante escrito a la Gerencia Técnica de la Delegación Regional sobre de las causas que lo motivan.
 - c. No entregar el documento físico del avalúo, dictamen técnico de calidad o estudio de valor solicitado en el tiempo de entrega establecido con el Infonavit, en el Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria
 - d. No dar atención a las solicitudes del Infonavit para la revisión y aclaración de casos relacionados con trámites, niveles de servicio y/o elaboración de avalúos y dictámenes técnicos de calidad que el Infonavit o sus derechohabientes soliciten, o en su caso, sobre de solicitudes de revisión y aclaración de reportes de conductas o prácticas en avalúos.
 - e. No presentar las evidencias documentales utilizadas para la emisión de avalúos, dictámenes técnicos de calidad, estudios de valor, o de registro de vivienda usada, sobre de casos objeto de revisión.
 - f. Incurrir en conflicto de interés conforme a las prohibiciones establecidas por la Sociedad Hipotecaria Federal, en las Reglas de Carácter General Relativas a la Autorización como Valuador(a) Profesional de Inmuebles Objeto de Crédito Garantizado a la Vivienda o en el Convenio de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria.
 - g. Para estos efectos no se considera como incumplimiento:
 - I.- Tiempo de entrega del documento electrónico del avalúo, porque este nivel de servicio se encuentra controlado en el SELAI y sancionado de manera automática en el esquema de evaluación de desempeño de la Unidad de Valuación, establecido por la Gerencia de Operación Hipotecaria
 - II.- Inconformidades en el resultado de valor porque estos casos pasan a un proceso de monitoreo y en su caso a un proceso de sanción.
- Para documentar el incumplimiento de las actividades a que se hace referencia en el Lineamiento anterior el delegado(a) regional, o el representante de la Dirección General del Infonavit deberá enviar a la Gerencia de Operación Hipotecaria:

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			 INFONAVIT	
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	8 de 17

- a. Solicitud por oficio de desincorporación de la Unidad de Valuación con nombre de la Unidad de Valuación con breve descripción del incumplimiento dirigido a la Gerencia de Operación Hipotecaria con copia a la Gerencia Sr. de Control Interno.
- b. Copia del oficio dirigido al representante Legal, con copia al Administrador(a) General de la Unidad de Valuación, Gerencia Sr. de Control Interno, reportando el incumplimiento y solicitando la revisión y aclaración del caso.
- c. Oficio de respuesta del representante legal o administrador(a) general de la Unidad de Valuación.
- La Gerencia de Operación Hipotecaria será la única Área del Infonavit que podrá desincorporar de manera temporal o permanente a la Unidad de Valuación del Catálogo Estatal, controladores(as) o valuadores(as) del SELAI, que incurran en una falta de acuerdo a la tipificación de conductas sancionables relacionadas en el Anexo 4 del Convenio de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria, previo cumplimiento del proceso de documentación, revisión y dictaminación de la falta, a que se hace referencia en los presentes Lineamientos.

Emisión de Avalúos y Dictámenes Técnicos de Calidad Avalúos


- La Unidad de Valuación deberá asegurar que el valuador(a) profesional que designe para la elaboración del avalúo compruebe que la información contenida en la documentación analizada corresponda con la situación real del propio inmueble, conforme a lo siguiente:
 - a. Que la identificación física del inmueble mediante su localización e inspección coincida con las características de ubicación del domicilio, superficie construida, de terreno descrita en su documentación (escritura pública, licencia de construcción, aviso de terminación de obra, boleta predial, boleta de agua, plano o croquis arquitectónico, constancia de alineamiento y número oficial), verificando, si en su caso, se cuenta con la existencia de servidumbres.
 - I.- En caso de que se observe que se realizaron modificaciones a la vivienda que hubieran alterado la superficie construida deberá registrar la superficie marcada en la escritura y la superficie observada en la visita, haciendo la aclaración correspondiente.
 - b. El estado de construcción y de conservación, grado de terminación, grado de avance de áreas comunes y vida útil remanente del inmueble.
 - c. El estado actual de ocupación del inmueble y su uso.
 - d. La construcción del inmueble, según el plan de desarrollo urbano vigente.
 - e. En caso de que no se disponga de un plano de la planta arquitectónica o croquis de la vivienda se podrá solicitar a la Unidad de Valuación, o a cualquier profesional en la materia, la elaboración realizando el pago correspondiente conforme al arancel establecido.
- La Unidad de Valuación debe de establecer los controles necesarios de monitoreo y de calidad para que el valuador(a) profesional compruebe que la información que registre en el avalúo y en el Dictamen Técnico de Calidad, corresponda a las características y condiciones reales de la vivienda, entorno y mercado.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	9 de 17

- Cualquier cambio o modificación al Sistema Electrónico de Avalúos deberá contar con el visto bueno de las Gerencias Normativa de Avalúos y de Operación Hipotecaria.
- La documentación para la elaboración del avalúo será la siguiente conforme a lo establecido por la Sociedad Hipotecaria Federal.

Tipo de Inmueble y crédito a otorgar	Documentación requerida
Crédito para adquisición de vivienda terminada	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura de propiedad. • Planos arquitectónicos. • Boleta predial. • Boleta de agua, en su caso. • Oficio de terminación de obra, para vivienda nueva. • Licencia de construcción, en su caso. • Aviso de terminación de obra, en su caso. • Constancia de alineamiento y número oficial, en su caso.
Crédito para construcción en terreno propio	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura de propiedad. • Boleta predial o identificación de catastro. • Boleta de agua, en su caso. • Identificación de la poligonal envolvente del terreno mediante croquis acotado. • Licencia de construcción. • Factibilidad de servicios expedida por el municipio. • Planos arquitectónicos. • Especificaciones de obra. • Presupuestos y calendario de obra.
Viviendas de recuperación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura de propiedad. • Boleta predial. • Boleta de agua, en su caso. • Planos arquitectónicos

- Los avalúos que se generen deberán realizarse en documento físico y enviar los datos del avalúo al Sistema Electrónico de Avalúos conforme a lo establecido en el Documento de Productos de Valuación Inmobiliaria, que forma parte de los anexos del Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria y que se podrá consultar en el portal del Infonavit, en la sección de Unidades de Valuación.
- Para garantizar la adecuada originación de los créditos, la Gerencia de Operación Hipotecaria revisará que el Sistema OCI, registre al menos los datos siguientes de los avalúos: Clave SHF

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			 INFONAVIT	
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	10 de 17


del avalúo, fecha del avalúo, domicilio de la vivienda, vida útil remanente de la vivienda y el valor comercial concluido. En todo caso se deberá verificar que la información en el sistema OCI corresponda con la contenida en el avalúo

Dictamen Técnico de Calidad

- Todos los avalúos para operaciones de mercado abierto, excepto los casos que el Infonavit determine previa notificación, deberán anexar un Dictamen Técnico de Calidad emitido por la Unidad de Valuación, conforme a las disposiciones que para tales efectos emita el propio Instituto.
- Los dictámenes técnicos de calidad de las viviendas, serán emitidos por profesionales especializados en la materia (ingenieros civiles, arquitectos o carreras afines), y en caso necesario el citado profesional de la Unidad de Valuación podrá requerir al solicitante del avalúo un dictamen de un especialista en estructuras o de protección civil o ambiental para reforzar los resultados del dictamen a realizar.
- En relación a los avalúos y dictámenes técnicos de calidad, los oferentes o el solicitante del avalúo, únicamente podrá solicitar corrección a dichos documentos, cuando se registren los dos o cualquiera de los siguientes casos:
 - a) Comprueben que se registraron incorrectamente las especificaciones o la descripción de las características de la vivienda y su entorno urbano.
 - b) Comprueben que se registró incorrectamente el domicilio de la vivienda valuada.

Revisión de avalúos y de Dictámenes Técnicos de Calidad


- Los avalúos y dictámenes técnicos de calidad podrán ser revisados conforme a un programa de revisión que el Infonavit juzgue pertinente, con objeto de verificar su calidad y confiabilidad, para prevenir y minimizar riesgos crediticios y financieros al Instituto.
- Todos los avalúos vinculados a una denuncia e investigación especial, pasarán por un proceso de revisión y en su caso de así requerirse se podrá solicitar la revisión de un especialista en avalúos.
- La Gerencia Sr. de Riesgos mediante la aplicación de técnicas estadísticas identificará una muestra de avalúos a revisar, asimismo se consideraran los casos que a solicitud de las delegaciones se identifiquen.
- Con los resultados presentados por el especialista en avalúos, en los casos de avalúos o de dictámenes técnicos de calidad que se identifique una falta se aplicarán las medidas establecidas en el capítulo de Aplicación de Sanciones en Avalúos, conforme a la tipificación publicada en el sitio de internet del Infonavit, en la sección de Unidades de Valuación.
- El especialista en avalúos emitirá un Informe de Resolución que determine si la Unidad de Valuación incurrió o no en una falta, en la elaboración del avalúo o el Dictamen Técnico de Calidad revisados.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	11 de 17

- Cada avalúo o Dictamen Técnico de Calidad revisado se integrará a una base de datos de avalúos que pasaron por el proceso de revisión en el módulo de revisión de avalúos del SELAI.
- La Unidad de Valuación que no esté conforme respecto del dictamen que emita el especialista en revisión de avalúos podrá solicitar la revisión de un segundo especialista de la lista de especialistas registrados en el Infonavit.

Atención de No Conformidades con Resultados de Avalúos


- La atención de No Conformidades de Valor sobre el valor concluido en un avalúo, ingresará para su revisión y análisis como un reporte de posible falta en la emisión de un avalúo o Dictamen Técnico de Calidad, con base en el Procedimiento PES_00833 Análisis y Emisión de Dictamen de Avalúos o DTC.
- Una No Conformidad de Valor sobre del valor concluido en un avalúo, se clasificará como falta únicamente en caso de que se compruebe y documente un incumplimiento de la normativa establecida en la elaboración de avalúos, de acuerdo a la Tabla de Tipificación publicada en el sitio de internet del Infonavit, en la sección de Unidades de Valuación.
- Para el caso de No Conformidades respecto al valor concluido en un avalúo y cuando existan distintos avalúos con la misma fecha de emisión y registren valores diferentes, de viviendas con características idénticas de proyecto, entorno y con la misma ubicación, en los que no se observe, ni se presente evidencia de incumplimiento a la normativa de valuación establecida, se tomará el avalúo que registre el menor valor concluido a efecto de minimizar el riesgo financiero, que se pudiera generar al Instituto, por las diferencias presentadas, así como un posible sobre costo al derechohabiente.
- En todos los casos en que se presente un reporte de No Conformidad, respecto del resultado de valor comercial concluido, el especialista en avalúos procederá a solicitar, a la o a las Unidades de Valuación responsables de los avalúos, motivo de la No Conformidad, la revisión y aclaración de los resultados que obtuvieron en los avalúos, así como en su caso, la documentación que respalde dichos resultados.
- En caso de que proceda la No Conformidad respecto de un avalúo por incumplimiento de la normativa establecida:
 - La Gerencia de Operación Hipotecaria informará a la Unidad de Valuación, para la cancelación del avalúo anterior y la emisión del avalúo correcto, bajo las reglas de negocio y procedimiento establecidos por dicha gerencia.
 - El avalúo cancelado se conservará en el SELAI como dato estadístico de avalúos que se cancelan por conducta o prácticas sancionables o anomalías en su realización.
 - La Unidad de Valuación a través de su representante legal o director(a) general de Avalúos, recibirá notificación por escrito de la amonestación correspondiente, y cada amonestación contará en la puntuación del INEX de la entidad federativa en donde se hubiera cometido la anomalía.
 - La Unidad de Valuación responsable del avalúo, tendrá derecho a solicitar una segunda revisión por parte de un especialista en avalúos.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	12 de 17

- El Infonavit a través de sus empleados(as) o áreas involucradas en el proceso de avalúos, no podrá emitir opinión sobre de los resultados de valor en los avalúos, para evitar conflicto de interés en él.
- En relación a los avalúos y dictámenes técnicos de calidad, los oferentes o el solicitante del avalúo, únicamente podrá solicitar corrección a dichos documentos, cuando se registren los dos o cualquiera de los siguientes casos:
 - a) Comprueben que se registraron incorrectamente las especificaciones o la descripción de las características de la vivienda y su entorno urbano.
 - b) Comprueben que se registró incorrectamente el domicilio de la vivienda valuada.
- El costo por concepto de revisión de los casos de No Conformidades de Valor, a través de un especialista en avalúos, correrá a cargo de la persona física o moral que presente la No Conformidad respecto de un avalúo, a la delegación regional correspondiente. Dicho costo lo determinará el Infonavit.

Aplicación de sanciones por conductas o prácticas sancionables e irregularidades en Avalúos

- Los avalúos se realizarán conforme a la normativa vigente establecida por la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), cualquier falta identificada y documentada se reportará a la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales, mediante oficio acompañando las evidencias establecidas conforme a la Tipificación de Conductas o prácticas sancionables del Anexo 4 del Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.
- Los avalúos y los Dictámenes Técnicos de Calidad deberán realizarse bajo los Lineamientos de Avalúos establecidos por el Infonavit, cualquier falta identificada se reportará a la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales, mediante oficio acompañando las evidencias establecidas conforme a la Tabla de Conductas o Prácticas Sancionables publicada en el portal del Infonavit, sección Unidades de Valuación y que forma parte de los anexos del Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.
- La Gerencia de Operación Hipotecaria será la única unidad administrativa facultada para inhabilitar o dar de alta el acceso al Sistema Electrónico de Avalúos del Instituto, a Unidades de Valuación, valuadores(as) profesionales y controladores(as), con motivo de un proceso de investigación por conductas o prácticas sancionables establecidas en la normativa aplicable de avalúos, para lo cual contará con la resolución del Comité de Revisión de Casos de Avalúos con el respaldo documental e información que acompañe la resolución correspondiente.
- Cualquier falta relacionada con los avalúos, dictámenes técnicos de calidad, estimaciones o estudios de valor, identificada por la delegación regional será reportada, exclusivamente, a través del gerente(a) técnico de la delegación, el delegado(a) regional o el representante de la Dirección conforme al procedimiento establecido en el PES_00833 Análisis y Emisión de Dictamen de Avalúos o DTC.
- Para los casos de avalúos que presenten practicas o conductas sancionables publicadas en el portal del Infonavit que forman parte de los anexos del Convenio de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria, se solicitará a la Unidad de Valuación la revisión y aclaración

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	13 de 17


correspondiente, contando con 10 días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el Informe de la falta, para realizar las aclaraciones o manifestaciones que estime conveniente. En los casos en que la Unidad de Valuación no proporcione el soporte, se solicitará un dictamen de procedencia o no, de la falta a un especialista en avalúos.

- Los Informes de faltas en avalúos y dictámenes técnicos de calidad, a solicitud de parte (Infonavit, a través de la Gerencia Normativa de Avalúos o Unidad de Valuación), serán revisados y dictaminados por un especialista en avalúos quien emitirá dictamen sobre de la procedencia o no de la falta.
- Los honorarios del especialista en avalúos y/o dictámenes técnicos de calidad a que se refiere el lineamiento anterior, serán cubiertos por la Unidad de Valuación responsable del avalúo en cuestión, siempre y cuando, el especialista en avalúos determine y documente que en la elaboración del avalúo se cometió una falta.
- En caso de que la Unidad de Valuación no esté conforme con el dictamen del especialista en avalúos, podrá solicitar la opinión de otro especialista en avalúos dentro de la lista que el Instituto ponga a su disposición, cuyos honorarios serán cubiertos por la Unidad de Valuación, salvo que el segundo especialista en avalúos dictamine que el avalúo en cuestión se realizó en estricto apego a las disposiciones aplicables.
- La aplicación de las sanciones por conductas o prácticas sancionables en avalúos o dictámenes técnicos de calidad, se llevará a cabo bajo el procedimiento de acreditación, revisión y dictaminación para ello establecido por el Infonavit, tomando como referencia la Tabla de Conductas o Prácticas Sancionables publicada en el portal del Infonavit y que forma parte de los anexos del Convenio de Prestación de Servicios.


En todos los casos en los que derivado de una conducta o práctica sancionable en avalúos, resulte alguna afectación al derechohabiente o acreditado, será responsabilidad de la Unidad de Valuación asumir el costo de la reparación del daño correspondiente.

Avalúos para la Entrega de Vivienda con Poder Notarial, Dación en Pago y Adjudicación

- El avalúo inmobiliario deberá ser tramitado directamente por el Infonavit o a nombre del Infonavit a través de un despacho de cobranza, expresamente designado por éste ante una Unidad de Valuación que forme parte del Catálogo de Unidades de Valuación del Infonavit, no se aceptarán avalúos presentados por terceros.
- El avalúo deberá incluir:
 - a. Valor de mercado;
 - b. Valor físico;
 - c. Valor de capitalización de rentas si el inmueble es de clase semilujo o superior;
 - d. Valor comercial vigente al momento de la emisión del avalúo (valor concluido en el avalúo); y,
 - e. Valor comercial vigente al momento de la emisión del Avalúo (Valor concluido en el Avalúo) referido a la fecha de originación del crédito en los casos en que sea requerido de forma específica por el solicitante.


Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores				
Modelo de Operación de Riesgos				
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002			
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja	14 de 17

- Tanto para la gestión de recuperación de la vivienda, como para la gestión de originación de un nuevo crédito cuya garantía será la misma vivienda, el avalúo tendrá como objeto conocer el valor comercial del inmueble a la fecha del avalúo.
- De acuerdo a la vigencia del avalúo establecida por la autoridad normativa, éste podrá ser utilizado tanto en el proceso de recuperación como en el proceso de una nueva originación de crédito a la venta del mismo inmueble recibido y dado en garantía, en los casos en donde la vigencia lo permita, la Unidad de Valuación registrará los datos del avalúo y del dictamen técnico de calidad en el SELAI, vinculándolo al NSS (Número de Seguridad Social) del trabajador, aplicando una tarifa preferencial en estos casos.
- En caso de que la vigencia del avalúo inmobiliario se encuentre vencida, se deberá realizar un nuevo avalúo para la recuperación y venta del inmueble por la misma Unidad de Valuación.
- Junto con el avalúo la Unidad de Valuación deberá de entregar el Dictamen Técnico de Calidad conforme el instructivo establecido para tal efecto, mismo que se podrá consultar en el Manual de Productos de Valuación Inmobiliaria del Infonavit, el cual forma parte integrante de los convenios de Prestación del Servicio de Valuación Inmobiliaria.
- Para el caso de una vivienda adjudicada el Infonavit reembolsará el costo del avalúo al Administrador(a) de Cartera.
- Para los casos de Dación en pago y Entrega de Vivienda con Poder Notarial el costo del avalúo lo absorbe el administrador(a) de Cartera.
- Para el caso de una dación administrativa a través de la entrega de vivienda con poder notarial, el Infonavit reembolsará el costo del avalúo al promotor inmobiliario
- Los administradores(as) de los inmuebles deberán garantizar y facilitar a las unidades de valuación el acceso a las viviendas, así como la entrega de la documentación requerida para realizar el avalúo comercial para las viviendas recuperadas por dación o entrega de vivienda con poder y adjudicación.
- El monto que se pague a los promotores inmobiliarios será determinado sobre el valor comercial que la Unidad de Valuación emita en el avalúo de la vivienda valuada.


Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			
Modelo de Operación de Riesgos			
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002		
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja 15 de 17

4. Glosario de Términos y Acrónimos

Término/Acrónimo	Definición/Descripción
Avalúo	El dictamen que elaboren los valuadores(as) profesionales sobre el valor comercial de los bienes inmuebles y que esté certificado por la Unidad de Valuación en cuyo padrón se encuentre inscrito el valuador(a) profesional correspondiente.
Adjudicación	El dictamen que elaboren los valuadores(as) profesionales sobre el valor comercial de los bienes inmuebles y que esté certificado por la Unidad de Valuación en cuyo padrón se encuentre inscrito el valuador(a) profesional correspondiente.
Dictamen Técnico de Calidad	Es el acto por medio del cual el Instituto adquiere vía judicial con las formalidades que la ley exige, la propiedad del Inmueble en pago (I) del saldo insoluto crédito que hubiere otorgado al trabajador acreditado para la adquisición de ese mismo inmueble, (II) de los accesorios y (III) de los gastos y costos judiciales correspondientes.
Catálogo Estatal de Unidades de Valuación	Es la lista de Unidades de Valuación autorizadas por el Instituto que integran el padrón de Unidades de Valuación en una entidad federativa.
Controlador(a)	Es el valuador(a) profesional que cuenta con registro emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal con facultades para firmar en nombre y representación de la Unidad de Valuación correspondiente, los avalúos que ésta certifique.
Convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria	Es el convenio celebrado entre el Infonavit y la Unidad de Valuación, en el que se conviene entre otros, los alcances de calidad y confiabilidad de los avalúos y los procedimientos a que se deberán de sujetar las partes para el servicio de valuación inmobiliaria.
Dación en pago	Es el pago en especie que el trabajador acreditado hace al Instituto, mediante la transmisión en escritura pública y a valor comercial de los derechos de propiedad del inmueble, a título de liquidación tanto del saldo insoluto del crédito otorgado por el Infonavit, así como de los gastos causados por el juicio entablado para reclamarle el pago de dicho crédito y sus accesorios.
Especialista en avalúos	Es la persona moral contratada por el Infonavit, responsable de revisar que los avalúos y dictámenes técnicos de calidad que se elaboren conforme a la normativa aplicable.
Fe de hechos	Acto mediante el cual un notario público hace constar bajo su fe, los hechos, que éste presencie en el domicilio en donde se ubica la vivienda valuada, relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> a. Existencia o inexistencia del terreno en donde se presupone se encuentra desplantada la vivienda valuada. b. Existencia o inexistencia de la vivienda en donde se encuentra el terreno domiciliado en el avalúo. c. Las condiciones reales de la vivienda valuada que difieren


Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			 INFONAVIT
Modelo de Operación de Riesgos			
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002		
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja 16 de 17

	<p>con relación a las condiciones registradas en el avalúo, en cuanto a:</p> <p>I.- Vivienda en situación de proceso de construcción de obra negra</p> <p>II.- Vivienda no en situación de proceso de construcción de obra negra</p>
Índice de Excelencia en el Servicio (Inex)	Es la clasificación que representa el grado de excelencia, que un proveedor tiene con base en el cumplimiento de su eficiencia operativa y calidad en el servicio que ofrece a derechohabientes del Infonavit, dentro de su mercado regional de competencia.
Inmueble	Viviendas objeto de garantía de los créditos a otorgar por el Instituto.
No Conformidad respecto de un Avalúo	Se refiere al reporte presentado a la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales por una persona física o moral que solicitó un avalúo para el trámite de originación de crédito ante el Infonavit y que considera que no son correctos los resultados emitidos en el avalúo por la Unidad de Valuación.
Poder	Es el poder para actos de dominio que el trabajador acreditado otorga a la Institución Recuperadora para que, en su nombre y por su cuenta, venda o enajene a título oneroso el Inmueble y con el producto obtenido de la venta o enajenación, haga pago a la propia Institución Recuperadora y a la Institución Coacreedora de los respectivos créditos que ambas hubieren otorgado en cofinanciamiento a ese trabajador acreditado.
Promotor inmobiliario	Proveedor externo contratado por la delegación regional para comercializar los inmuebles recibidos por adjudicación judicial o dación en pago, incluye la entrega de vivienda con poder notarial.
Sanción	Castigo impuesto por el Infonavit a las Unidades de Valuación, derivado del incumplimiento a la normativa, políticas o lineamientos aplicables en materia de avalúos, o a los compromisos asumidos en el convenio de Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria y sus anexos.
SELAI	Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios Infonavit.
Unidad de Valuación	Persona moral que haya obtenido la inscripción ante la Sociedad Hipotecaria Federal para la certificación de Avalúos para originación de crédito garantizado a la vivienda.
Valor concluido en el avalúo	Valor comercial de un bien, concluido en un avalúo, estimado por un valuador(a) profesional, utilizando la metodología previamente establecida por la Sociedad Hipotecaria Federal, a través de las Reglas de Carácter General que Establecen la Metodología para la Valuación de Inmuebles

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores			
Modelo de Operación de Riesgos			
Macro proceso: Avalúos	Clave de Identificación: POL-SGR-V002-002		
Política(s) para avalúos	Versión	002	Hoja 17 de 17

	Objeto de Créditos Garantizados a la Vivienda.
Valuador profesional	Persona física que haya obtenido el registro de la Sociedad Hipotecaria Federal a través de, al menos, una Unidad de Valuación, para la elaboración de avalúos.
Variación de valor en avalúo	Diferencia del valor concluido de una vivienda en relación al comportamiento estadístico de los valores concluidos de inmuebles con características equivalentes para un mismo periodo.
Ventanilla u oficina de atención	<p>Domicilio debidamente establecido e identificado, a través del cual se realizan, en representación de la Unidad de Valuación en la entidad federativa, actividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y trámite de solicitudes de avalúos y dictámenes técnicos de calidad. • Recepción de documentación para la elaboración de avalúos y dictámenes técnicos de calidad. • Entrega física de avalúos y dictámenes técnicos de calidad realizados por la Unidad de Valuación de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el convenio de prestación de servicios de valuación inmobiliaria. <p>Atención a la revisión y aclaración de casos relacionados con trámites, niveles de servicio y/o elaboración de avalúos y dictámenes técnicos de calidad que el Infonavit o sus derechohabientes le soliciten.</p>

5. Firmas de Autorización

Autorizó	Correo de Autorización
Luciana María Biondo Iriarte Gerencia Sr. de Avalúos	 RE Autorización Folio SGR-1115-669