



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

**27 de enero 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

## **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

### Reunión con la Comisión Nacional de Vivienda de la H. Cámara de Diputados



El pasado 9 de diciembre, el Infonavit acompañó a la Mtra. Rosario Robles Berlanga durante la primera reunión que sostuvo con los integrantes de la Comisión de Vivienda de la actual legislatura en la H. Cámara de Diputados.

El objetivo fue poner a consideración de la Comisión una iniciativa de reforma a la Ley de Asentamientos Humanos que se está trabajando y que pretende evitar la expansión desordenada de la mancha urbana, incorporando el derecho fundamental a la vivienda, en concordancia con la Política Nacional de Vivienda impulsada por el Presidente de la República, Lic. Enrique Peña Nieto.

#### Participantes:

- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Dip. Alma Carolina Viggiano Austria, Presidenta de la Comisión de Vivienda de la H. Cámara de Diputados
- Mtra. Paloma Silva de Anzorena, Directora General de la Conavi
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit
- Integrantes de las Comisión de Vivienda de la H. Cámara de Diputados

## Supervisión de los trabajos de reconstrucción en Ciudad Acuña, Coahuila



El 11 de diciembre, el Infonavit estuvo presente en Ciudad Acuña, Coahuila, para acompañar a la Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, en su recorrido para comprobar el avance de los trabajos de reconstrucción en las zonas afectadas por el tornado.

El compromiso del Gobierno de la República es que la totalidad de las familias afectadas recuperen su patrimonio y cuenten con nuevos espacios públicos seguros para sus hijos.

### Participantes:

- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. Juan Carlos Lastiri Quirós, Subsecretario de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Lic. Evaristo Lenin Pérez, Presidente Municipal de Ciudad Acuña
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit
- Juan Cristóbal Gil Ramírez, Subdirector General de Administración de Cartera del Infonavit
- Arq. Carlos Zedillo Velasco, Subdirector General de Sustentabilidad del Infonavit

## Entrega de los Premios Nacionales de Vivienda 2014 y Cierre del Programa de Consolidación de las Reservas Urbanas



El 14 de diciembre, la Sedatu, junto con la Conavi, el Infonavit, el Fovissste, el Fonhapo y la Sociedad Hipotecaria Federal, entregaron los Premios Nacionales de Vivienda 2014, el cual reconoce el esfuerzo de los actores que participan en el proceso de generación de vivienda en México, contribuyendo en la ampliación cuantitativa y cualitativa de la oferta habitacional del país.

Durante el evento, la titular de la Sedatu, Mtra. Rosario Robles Berlanga señaló que el objetivo de la Política Nacional de Vivienda es lograr que no sólo se construyan viviendas, sino ciudades para tener acceso a mejores oportunidades de desarrollo y para mejorar la calidad de vida de los mexicanos.

Asimismo, reconoció el papel de la planeación territorial en la transformación de México, a partir de la construcción de vivienda sustentable que incorpore ecotecnologías que contribuyan a la mitigación del cambio climático, en concordancia con los objetivos planteados por la COP 21.

En este evento también tuvo lugar el cierre del Programa de Consolidación de las Reservas Urbanas.

### Participantes:

- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. Juan Carlos Lastiri Quirós, Subsecretario de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Mtra. Paloma Silva de Anzorena, Directora General de la Conavi
- Jesús Alberto Cano Vélez, Director General de Sociedad Hipotecaria Federal
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit
- Representantes del sector vivienda

## Rehabilitación y reconstrucción de Ciudad Acuña, Coahuila



El 15 de diciembre, el Presidente de la República, Lic. Enrique Peña Nieto, entregó a los ciudadanos de Ciudad Acuña, Coahuila, las obras de rehabilitación y reconstrucción de las zonas dañadas por el tornado ocurrido el 25 de mayo.

Desde el inicio de la contingencia, el objetivo fue contribuir al restablecimiento social y económico de las zonas afectadas.

El compromiso y el trabajo en equipo del Infonavit con el Gobierno de la República hicieron posible concluir los trabajos de reconstrucción y rehabilitación de 2,027 viviendas, propiedad de acreditados del Instituto, con una inversión asociada de 189 millones de pesos, que fue cubierta por el seguro de daños ante desastres naturales. También se apoyó con 10 millones de pesos a los acreditados a través del seguro de enseres domésticos.

Cabe señalar que gracias al apoyo de este H. Consejo de Administración, se destinaron ocho millones de pesos para desplegar los programas de empleo temporal y vivienda temporal, además de contribuir en la rehabilitación de áreas públicas, a través de la Fundación Hogares.

La reconstrucción incluyó una inversión de la Sedatu por 32 millones de pesos para la rehabilitación de los espacios públicos.

### Participantes:

- Lic. Enrique Peña Nieto, Presidente de la República
- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. Abelardo Carillo Zavala, Director del Sector de los Trabajadores
- Lic. Sebastián Fernández Cortina, Director Sectorial Empresarial
- Don Carlos Aceves del Olmo, Secretario General Sustituto de la CTM
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit

## Regreso del sector vivienda a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)



El 12 de enero, el Infonavit acompañó a la Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, en la ceremonia de arranque de actividades de la empresa CADU en la Bolsa Mexicana de Valores.

Este acto, que marca el regreso del sector vivienda al mercado de valores, es consecuencia del fortalecimiento que el Gobierno de la República ha promovido en el sector, como lo señaló la Maestra Robles Berlanga.

En el evento, la Secretaria señaló que el sector vivienda representa el 14.1% de la producción total de bienes y servicios del país.

La Maestra Robles informó que se continuarán fortaleciendo las acciones en municipios de alta y muy alta marginación y que el Gobierno de la República seguirá trabajando para garantizar estabilidad y certeza en las inversiones en el sector.

Además, anunció el inicio del programa de subsidios para vivienda nueva en este año, poniendo a disposición 500 millones de pesos para empezar con la escrituración continua que beneficiará a miles de familias de bajos ingresos.

### Participantes:

- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. Juan Carlos Lastiri Quirós, Subsecretario de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Lic. José-Oriol Bosch Par, Director General de la Bolsa Mexicana de Valores
- Fernando Abusaid Quinard, Presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda (Canadevi)
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit



## Retos y oportunidades en el financiamiento de la vivienda social



Como resultado de un convenio de colaboración entre el Infonavit y la Graduate School of Design de la Universidad de Harvard, se llevó a cabo en el edificio sede del Instituto, los días 12 y 13 de enero, el seminario “Retos y oportunidades en el financiamiento de la vivienda social”, en donde contamos con la presencia de la Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Sedatu), Mtra. Rosario Robles Berlanga, en la ceremonia que dio inicio a los trabajos de este seminario.

El objetivo de este seminario fue desarrollar las capacidades institucionales para continuar con la implementación de la Política Nacional de Vivienda, así como propiciar la colaboración en temas inherentes a la investigación, la educación y la divulgación del desarrollo urbano y la planificación de la vivienda.

Como parte del programa se abordaron temas como la accesibilidad a la vivienda social; la innovación en el financiamiento; evaluación del parque inmobiliario existente a través de intervenciones como la ampliación de vivienda; nuevos paradigmas, la vivienda en propiedad y el impulso del mercado de renta; políticas de densificación y costos de construcción; evolución del sistema hipotecario hacia una perspectiva de desarrollo urbano; experiencias internacionales, así como los costos ocultos de una mala planeación y los altos costos de una mala regulación.

### Participantes:

- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. Abelardo Carrillo Zavala, Director del Sector de los Trabajadores
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit
- Funcionarios de SHCP, Sedatu, Conavi, Infonavit, Fonhapo, Corett, Fovissste y RUV
- Directivos de desarrolladoras de vivienda e instituciones financieras

## Convenio Infonavit – Canadevi para fomentar el programa Un Cuarto Más



El 14 de enero se firmó un convenio de colaboración entre la Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción (Canadevi) y el Infonavit, con el fin de fomentar el programa Un Cuarto Más en las áreas metropolitanas del Estado de México, Chihuahua, Coahuila, Baja California, Sonora, Tamaulipas, Nuevo León, Jalisco y Quintana Roo.

El programa Un Cuarto Más, promovido por el Gobierno de la República, tiene el propósito de elevar la calidad de vida de los derechohabientes con ingresos de hasta 5 Veces Salario Mínimo.

Como parte de este convenio, la Canadevi apoyará el programa en sus 34 delegaciones estatales y coordinará entre sus afiliados la generación de prototipos que cumplan con las condiciones mínimas estipuladas por la Conavi para promover espacios dignos y habitables.

### Participantes:

- Lic. Fernando Abusaid Quinard, Presidente Nacional de la Canadevi
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit
- Representantes de las delegaciones de la Canadevi en los estados de la República

## Toma de protesta de directivos electos en la AMPI



El 22 de enero, el Infonavit acompañó a la Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, Mtra. Rosario Robles Berlanga, durante la ceremonia de toma de protesta del Consejo de Directores y del Presidente electo de la Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios (AMPI).

Durante la ceremonia, la Mtra. Robles Berlanga afirmó que el subsidio a la vivienda detonará en 2016 una inversión de más de 450 mil millones de pesos.

También señaló que las alianzas y la colaboración entre los diversos agentes que confluyen en el sector deben fortalecerse por el bien de todos los mexicanos, porque la vivienda es el elemento fundamental para que las familias prosperen, lo que constituye uno de los objetivos principales de la Política Nacional de Vivienda impulsada por el Presidente de la República, Lic. Enrique Peña Nieto.

En su intervención, el presidente electo de la AMPI, Lic. Gustavo Solares Campos, agradeció a la Secretaria Rosario Robles el apoyo brindado a la Asociación y señaló que en este año el sector inmobiliario contribuirá a reforzar las economías locales y la economía nacional.

### Participantes:

- Mtra. Rosario Robles Berlanga, Secretaria de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
- Lic. Juan Carlos Lastiri Quirós, Subsecretario de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Mtra. Paloma Silva de Anzorena, Directora General de la Conavi
- Lic. Gustavo Solares Campos, Presidente electo de la AMPI
- Mtro. Vicente Mendoza Téllez Girón, Subdirector General de Planeación y Finanzas del Infonavit

## Resultados por eje estratégico

### 1. Solidez Financiera

#### Escenario internacional y nacional



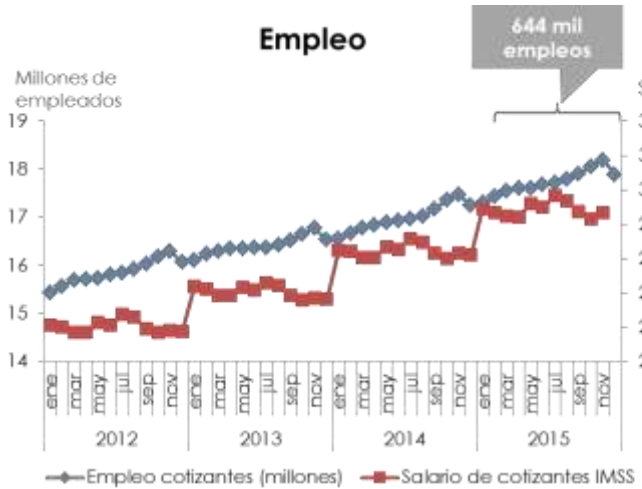
En el escenario internacional, la Reserva Federal subió su tasa de referencia por primera vez a 0.25% después de 7 años de mantenerla en 0%. 2016 comenzó con preocupación en cuanto al crecimiento global, principalmente provocado por China, que reportó una tasa de 6.8%, su menor tasa de crecimiento desde 1990.

Además, el precio del petróleo cayó 50% durante 2015. Esto se ha traducido en alta volatilidad de los mercados accionarios y fuertes depreciaciones de monedas emergentes, como el peso argentino, el real brasileño y el rand sudafricano.

A pesar de un entorno complejo, el sector de la construcción residencial volvió a repuntar en la segunda mitad de 2015, con un crecimiento por arriba del 5%.

En cuanto al escenario nacional, de acuerdo con la Encuesta sobre las expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado del Banco de México, se estima que la economía crezca 2.5% en el 2015 y 2.7% en 2016.

## Variables macroeconómicas



Fuente: IMSS

<sup>1</sup> Últimos 12 meses.

<sup>2</sup> Total de trabajadores asegurados en el IMSS.

<sup>3</sup> Promedio diario del Salario Base de Cotización a noviembre de 2015, IMSS.

<sup>4</sup> Inflación CCR (Costos de Construcción Residencial). Es el incremento porcentual del índice de precios al productor, el cual incluye los costos de materiales, alquiler de maquinaria y remuneraciones de la construcción (base 2012=100).

<sup>5</sup> Tasa promedio del mes expresada en porcentaje anual.

<sup>6</sup> Cifra estimada en el Plan Financiero 2015-2019 para el cierre de 2015.

## Indicadores relevantes

	dic-15	dic-14	Ppto. 2015 <sup>6</sup>
Empleo cotizantes IMSS <sup>1,2</sup>	3.74%	4.32%	3.52%
Salario de cotizantes IMSS <sup>3</sup>	4.20%	4.87%	3.82%
Inflación anual	2.13%	4.08%	3.00%
Inflación CCR <sup>4</sup>	4.38%	4.46%	n.d.
Cetes 28 días <sup>5</sup>	3.14%	2.81%	3.30%
Tasa referencia Banxico	3.25%	3.00%	n.d.

Fuentes: IMSS, INEGI y Banxico

En materia de creación de empleos, de acuerdo con cifras del IMSS, durante 2015 se crearon 644,446 empleos, lo que significa un aumento de 3.74% con respecto a lo reportado en 2014.

Al cierre de 2015, la inflación anual se ubicó en 2.13%, nuevamente por debajo de las expectativas, y fue inferior en 195 puntos base a la inflación anual de 2014 (4.08%). De acuerdo con la Encuesta sobre las expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado del Banco de México, se espera una inflación de 3.32% para 2016.

El 17 de diciembre el Banco de México modificó la tasa de interés interbancaria a un día de 3.00% a 3.25%, luego de que la Reserva Federal de Estados Unidos decidiera elevar su tasa de interés de referencia de 0.00% a 0.25%.

## Estado de Resultados preliminar

(en proceso de dictaminación)

Concepto	Dic-15	% Dic 15 Dic 14	% Ppto
Ingresos por intereses	116,722	13.0%	4.2%
Gastos por intereses	(53,646)	14.5%	19.8%
<b>Margen financiero</b>	<b>63,076</b>	<b>11.8%</b>	<b>-6.1%</b>
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(39,205)	7.6%	-18.7%
<b>Margen financiero ajustado por riesgos crediticios</b>	<b>23,871</b>	<b>19.5%</b>	<b>25.7%</b>
Comisiones y tarifas, neto	3,796	-12.8%	-16.4%
Resultado por intermediación	(1,886)	N.C.	N.C.
Otros ingresos (egresos) de la operación	2,943	-12.9%	-39.5%
Gastos generales	(8,662)	-0.9%	-10.0%
<b>Resultado de la operación</b>	<b>20,062</b>	<b>5.2%</b>	<b>6.9%</b>
Operaciones discontinuadas	-	0.0%	0.0%
<b>Resultado neto</b>	<b>20,062</b>	<b>5.2%</b>	<b>6.9%</b>

En 2015 el rendimiento adicional a la Subcuenta de Vivienda ascendió a 250pb, (este rendimiento se presentará en el mes de febrero al H. Consejo de Administración para su autorización). El rendimiento nominal se ubicó en 6.81% superior en 30pb respecto a 2014.

El margen financiero tuvo un incremento del 11.8% respecto al mismo periodo de 2014, debido a una mayor cartera y por un mayor incremento del salario mínimo.

El margen financiero ajustado por riesgos crediticios mostró un incremento del 19.5% respecto al mismo periodo del año anterior, mayor en 3,890 mdp.

Las comisiones y tarifas, neto muestran un decremento de 12.8%, por una menor revalorización de las constancias de Cedevís derivado de una menor inflación registrada en el presente ejercicio.

Al cierre del ejercicio 2015 los otros ingresos (egresos) de la operación mostraron una variación negativa del 12.9% respecto al mismo periodo del año anterior, por una menor recuperación de cartera que previamente fue reservada al 100%.

El resultado neto ascendió a 20,062 mdp, lo que representa un incremento del 5.2% respecto al del mismo periodo del año anterior y 6.9% por encima del presupuesto de ingresos y egresos para este ejercicio.

## Balance General preliminar

(en proceso de dictaminación)

ACTIVO	Dic 15	% Part.	% Dic 15 - Dic 14	% Ppto	PASIVO	Dic 15	% Part.	% Dic 15 - Dic 14	% Ppto
<b>Disponibilidades e inversiones en valores</b>	<b>80,904</b>	<b>7.6%</b>	<b>45.0%</b>	<b>14.6%</b>	<b>Aportaciones a Favor de los Trabajadores para Fondo de Vivienda</b>	<b>845,924</b>	<b>92.5%</b>	<b>10.5%</b>	<b>1.4%</b>
Tesorería Infonavit	31,093		124.5%	14.6%					
FANVIT	49,811		18.7%	N.C.					
<b>Cartera de crédito (Neto)</b>	<b>874,373</b>	<b>81.9%</b>	<b>8.0%</b>	<b>-0.9%</b>	<b>Otros pasivos</b>	<b>68,157</b>	<b>7.5%</b>	<b>6.5%</b>	<b>-7.9%</b>
Cartera Vigente + Cartera en prórroga	999,217		8.3%	-1.0%	<b>Total pasivo*</b>	<b>914,081</b>	<b>85.7%</b>	<b>10.2%</b>	<b>0.7%</b>
Cartera vencida de crédito a la vivienda	75,501		10.5%	1.7%	<b>PATRIMONIO</b>	<b>Mdp</b>	<b>% Part.</b>	<b>% Dic 15 - Dic 14</b>	<b>% Ppto</b>
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(200,345)		10.6%	-0.4%	Patrimonio	132,935	86.9%	16.7%	0.0%
<b>Otros activos (neto)</b>	<b>111,801</b>	<b>10.5%</b>	<b>15.9%</b>	<b>4.8%</b>	Resultado neto	20,062	13.1%	5.2%	6.9%
<b>Total activo</b>	<b>1,067,078</b>	<b>100%</b>	<b>10.9%</b>	<b>0.7%</b>	<b>Total patrimonio*</b>	<b>152,997</b>	<b>14.3%</b>	<b>15.1%</b>	<b>0.8%</b>
					<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>1,067,078</b>	<b>100%</b>	<b>10.9%</b>	<b>0.7%</b>

\* La participación refleja el porcentaje sobre activos totales

Al cierre del ejercicio 2015, el valor de los activos del Infonavit ascendieron a 1.1 billones de pesos, 11% más que en 2014.

La cartera de crédito neta se ubicó en 874,373 mdp al cierre de diciembre de 2015, lo que representó un incremento de 64,432 mdp (8.0%) respecto al mismo periodo de 2014 y representa el 81.9% del total de los activos.

Por lo que corresponde al pasivo, las aportaciones a favor de los trabajadores ascendieron a 845,924 mdp, superior en 80,641 mdp (10.5%) respecto al mismo periodo del 2014 y representa el 92.5% del total del pasivo. Del importe anterior, 837,207 mdp corresponden al sistema de ahorro para el retiro (SAR) y 8,718 mdp corresponden a las aportaciones anteriores al SAR.

El total del patrimonio alcanzó un valor de 152,997 mdp, cifra 15.1% mayor a la observada en 2014 y representa el 14.3% de los activos totales.

**Flujo de efectivo preliminar**  
(en proceso de dictaminación)

	Dic 2015	% Dic 15 - Dic 14	% Ppto
<b>Existencia inicial</b>	<b>55,805</b>	<b>50.8%</b>	<b>12.6%</b>
<b>Entradas totales</b>	<b>176,121</b>	<b>12.2%</b>	<b>1.3%</b>
Aportaciones	65,464	10.9%	4.6%
Recuperaciones de Créditos	102,674	12.4%	1.9%
Otras entradas	6,465	27.0%	17.4%
Financiamiento Emisión Cedevis	1,518	3.9%	-69.6%
<b>Salidas</b>	<b>147,653</b>	<b>5.8%</b>	<b>-3.3%</b>
Entrega de depósitos	13,261	0.5%	-23.6%
Programa de financiamiento	111,563	4.1%	-4.2%
Gasto (GAOV)	8,192	10.9%	-5.0%
Otras salidas	14,637	24.5%	41.8%
<b>Existencia final s/ partidas en tránsito</b>	<b>84,273</b>	<b>54.8%</b>	<b>19.2%</b>
Partidas en tránsito	(3,369)	-348.4%	N.C.
<b>Existencia final c/ partidas en tránsito</b>	<b>80,904</b>	<b>45.0%</b>	<b>14.4%</b>

Las entradas de efectivo en 2015 ascendieron a 176,121 mdp lo que representa un incremento del 12.2% respecto al mismo periodo del año anterior, el incremento es generado por el aumento en las recuperaciones de crédito y por la recaudación de las aportaciones patronales, 10.9% y 12.4% respectivamente sobre el mismo periodo de 2014.

Las salidas de efectivo aumentaron 5.8%, la mayor aplicación de recursos se debe al programa de financiamiento por un importe de 111,563 mdp.

Los recursos disponibles acumulados al cierre del año ascendieron a 80,904 mdp, cantidad superior en 25,100 mdp a la del mismo periodo del año anterior. Del total de estos recursos, 49,811 mdp se encuentran administrados bajo el nuevo régimen de inversión.



## Indicadores de Control Financiero preliminares

(en proceso de dictaminación)

Indicadores Estado de resultados	Dic 15	Dic 14
Índice de eficiencia	52.24%	44.67%
ROA (Resultado neto acumulado últimos 12 meses /	1.94%	2.04%

Indicadores Balance General	Dic 15	Dic 14
Índice de cartera vencida en número de créditos	5.24%	5.29%
Índice de cobertura de cartera vencida	265.35%	264.98%
Patrimonio / Activos totales	14.42%	13.57%
Patrimonio + Reservas / Cartera total	33.11%	32.64%
Índice de capitalización (ICAP)*	12.61%	12.94%

\*Datos a noviembre de 2015. El índice expresa el patrimonio del Instituto entre sus activos ponderados, sujetos a riesgo de crédito y de mercado

Los principales indicadores financieros del Instituto son:

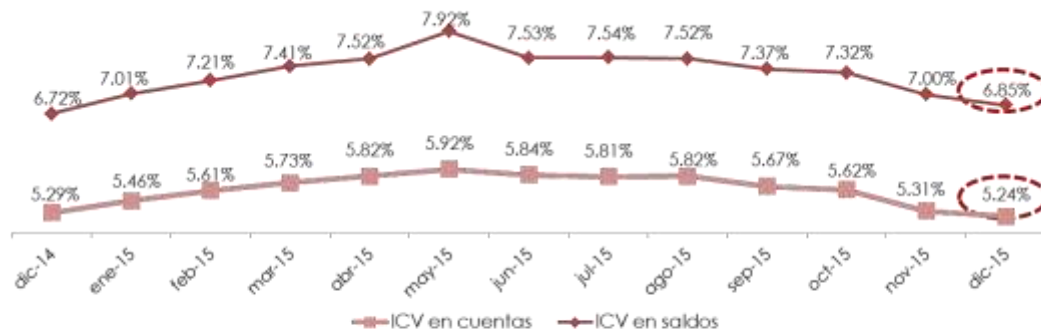
El índice de eficiencia (comisiones totales cobradas / gastos administración, operación y vigilancia) alcanzó niveles de 52.24% en diciembre de 2015, en comparación con el 44.67% correspondiente al mismo periodo de 2014, debido a la disminución de las comisiones totales cobradas.

Al cierre del ejercicio 2015, el porcentaje de cartera vencida en número de créditos fue de 5.24%, el cual es menor en 5pb respecto al mismo periodo del año anterior.

Al cierre del año 2015, el índice de cobertura sobre cartera vencida se ubicó en 265.35%, mayor en 37pb respecto a 2014.

La razón de Patrimonio más Reservas entre Cartera Total para el cierre de 2015 fue 33.11% superior en 47pb al registrado el año pasado.

## 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
2012	5.21%	5.36%	5.38%	5.49%	5.43%	5.44%	5.35%	5.26%	5.17%	5.04%	4.98%	4.94%
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%

ICV en saldos\*

Año/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2012	6.23%	6.38%	6.43%	6.53%	6.47%	6.43%	6.37%	6.21%	6.15%	5.98%	5.96%	5.75%
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%

Fuente: Cifras de operación de cartera.

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

-5 pb

+13 pb

En diciembre de 2015, el Índice de Cartera Vencida (ICV) en número de créditos se ubicó en 5.24%, cinco puntos base por debajo del 5.29% observado en el mismo mes del año anterior. Esta cifra refleja el cumplimiento de la meta anual programada del 5.49%.

Por su parte, el ICV en saldos alcanzó un valor de 6.85%; trece puntos base superior al observado en diciembre del año pasado (6.72%) y trece puntos base por debajo de la meta anual (6.98%).


Asimismo, la cartera en prórroga se ubicó en 5.22% y la segregada en 6.38%. Ambas cifras se encuentran en niveles inferiores a los observados en el año 2014.

Estas cifras muestran que el Instituto ha logrado mantener una sana administración de la cartera hipotecaria, a pesar del crecimiento y madurez del portafolio. Con esto se preserva la viabilidad financiera del Fondo Nacional de la Vivienda.

## 2. Soluciones Integrales de Vivienda

### Crédito: avance al 31 de diciembre 2015

Tipo	Programa Operativo Anual (POA) Créditos					Inversión (mdp)				
	Programado diciembre 2015	Avance diciembre 2015	Avance diciembre 2014	% de cumplimiento diciembre 2015 vs meta	Variación anual	Programado diciembre 2015	Avance diciembre 2015	Avance diciembre 2014	% de cumplimiento diciembre 2015 vs meta	Variación anual
<b>Hipotecarios</b>	<b>350,000</b>	<b>396,226</b>	<b>389,627</b>	<b>113.2%</b>	<b>1.7%</b>	<b>116,465</b>	<b>119,839</b>	<b>110,233</b>	<b>102.9%</b>	<b>8.7%</b>
- Nueva	231,000	261,129	258,084	113.0%	1.2%	76,868	75,202	69,227	97.8%	8.6%
- Usada	119,000	135,097	131,543	113.5%	2.7%	39,598	44,636	41,006	112.7%	8.9%
<b>Mejoramientos</b>	<b>155,000</b>	<b>293,824</b>	<b>166,234</b>	<b>189.6%</b>	<b>76.8%</b>	<b>4,030</b>	<b>8,462</b>	<b>4,292</b>	<b>210.0%</b>	<b>97.1%</b>
<b>Total</b>	<b>505,000</b>	<b>690,050</b>	<b>555,861</b>	<b>136.6%</b>	<b>24.1%</b>	<b>120,495</b>	<b>128,300</b>	<b>114,525</b>	<b>106.5%</b>	<b>12.0%</b>


  
 185,050 créditos adicionales a la meta

Al cierre de diciembre de 2015, se otorgaron 396,226 créditos hipotecarios, lo que significa un avance de 113% sobre la meta. Estos créditos están asociados a un monto de inversión total de 171,144 mdp, donde 119,839 mdp (70%) corresponden a los recursos otorgados por el Instituto y 51,305 mdp (30%) a los otorgados por la banca comercial.

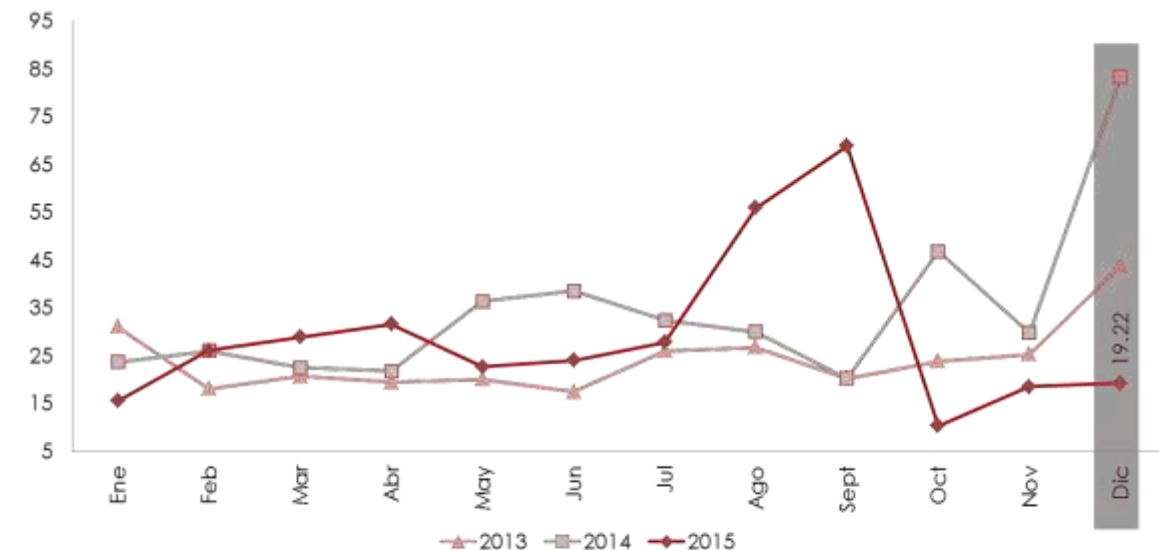
Con relación a los créditos de mejoramiento de vivienda, a través del programa Mejoravit se otorgaron 293,824 créditos, con lo que se rebasa el cumplimiento de la meta programada al mes de diciembre.

Lo anterior se tradujo en una entrega total de recursos por 179,605 mdp, asociada con 690,050 créditos formalizados, incluyendo la participación de la banca privada.

Estas cifras representan un aumento del 24% en términos del número total de soluciones de vivienda entregadas y del 12% en términos del monto de inversión respecto a lo observado en 2014.

A lo largo de los primeros tres años de esta administración se han otorgado 1.91 millones de créditos hipotecarios y de mejoramiento y se han invertido 348 mil mdp para la adquisición de viviendas.

## Evolución del registro de vivienda



*Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Σ Ene - Dic	Total
2013	31.1	18.1	20.7	19.4	20.1	17.5	26.0	26.7	20.3	23.8	25.3	43.8	292.7	292.7
2014	23.7	26.0	22.4	21.8	36.4	38.6	32.4	30.0	20.3	46.9	29.8	83.3	411.5	411.5
2015	15.6	26.1	28.9	31.6	22.7	24.0	27.8	55.9	68.9	10.3	18.6	19.2	349.5	349.5

\* Miles de viviendas

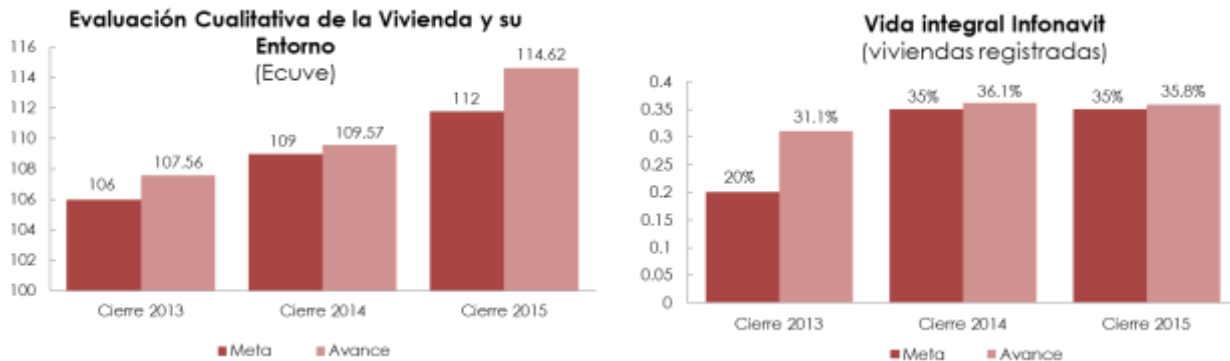
Fuente: Registro Único de Vivienda (RUV)

En diciembre de 2015, el registro de vivienda fue menor al del mismo mes de 2013 y 2014, mientras que el registro acumulado de enero a diciembre de 2015 resultó mayor al de 2013 y ligeramente menor al de 2014. Lo anterior luego del repunte en el tercer trimestre de 2015, frente al incremento en el presupuesto de subsidios.

La oferta de vivienda que se estima disponible para el año 2016 es suficiente para alcanzar la meta establecida por el Instituto para vivienda nueva, considerando que históricamente el 80% de la vivienda habitable se individualiza a través del Infonavit.

La participación de vivienda vertical en el RUV continuó aumentando para ubicarse en 28.7% al cierre de 2015.

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



El indicador de Evaluación Cualitativa de la Vivienda y su Entorno (Ecuve) mide las características de cada vivienda y de su entorno. Dentro de los elementos evaluados se encuentran, el uso eficiente de energía y de agua, el equipamiento urbano, la calidad comunitaria, la conectividad digital, la calidad de la vivienda, la superficie habitable, el acceso a medios de transporte y los servicios, así como la gestión municipal.

Las mejoras en la calidad de la vivienda se consolidaron durante el 2015 y la Ecuve al cierre de 2015 mejoró 4.6% con relación a la de 2014.

Al cierre de 2015 se tienen registrados 278 conjuntos habitacionales bajo el programa Vida Integral Infonavit.

Desde el inicio del programa en 2011 se han formalizado 497,542 créditos y sólo en 2015 se formalizaron 126,501 créditos (25% del total).

Vida Integral Infonavit es un distintivo que promueve que las viviendas cuenten con atributos de calidad para los acreditados, entre los que destacan: la ubicación, la disponibilidad de servicios públicos, escuelas, hospitales y espacios públicos, la superficie habitable y condiciones de participación comunitaria.

## Hogar a tu medida



Durante 2015 se formalizaron 98 créditos con el beneficio Hogar a Tu Medida en 27 estados de la República.

A través del programa Hogar a Tu Medida, el Infonavit otorga a los derechohabientes que tramitan su crédito hipotecario, un beneficio económico para realizar adecuaciones a la vivienda que van a adquirir, para adaptarla a las necesidades de las personas con discapacidad motriz, visual, auditiva o mental.

Con el objetivo de ofrecer los beneficios del programa Hogar a tu Medida, a un mayor número de derechohabientes, en el 2015 se formalizaron 20 convenios y 77 minutas para colaborar con autoridades estatales, municipales, cámaras y organismos no gubernamentales.

### 3. Ahorro para el retiro

#### Resultados del FANVIT



Con base en la diferencia de tasa de rendimiento a vencimiento (YTM), al 15 de enero de 2016 el Fanvit presentó un rendimiento mayor al de fondeo de aproximadamente 222 puntos base y registra una ganancia adicional aproximada de 595 millones a lo generado por fondeo.

## Devolución Saldo de la Subcuenta de Vivienda

### Avance de la devolución del SSV 1997 (número de devoluciones al 14 de enero de 2016)

Grupo	Tamaño del grupo	Pagos	% de avance	Importe devuelto (mdp)
Grupo 1	660,263	493,948	74.8%	30,111
Grupo 2 y 3	136,357	129,331	94.8%	7,735
Grupo 4	914,859	756,318	82.7%	11,698
<b>Total</b>	<b>1,711,479</b>	<b>1,379,597</b>	<b>80.6%</b>	<b>49,546</b>

Fuente: Infonavit.

Al 14 de enero de 2016, se ha entregado el Saldo de la Subcuenta de Vivienda a un millón 379 mil pensionados, lo que representa un avance del 80.6%. Los recursos devueltos entre 2011 y 2015 alcanzaron un monto acumulado de 49.5 mil mdp.

Del grupo 1, nuevos pensionados, se han atendido a 493,948 personas, lo cual representa un avance de 74.8% con un importe de 30,111 mdp.

Los grupos 2 y 3 se conforman por aquellos pensionados que interpusieron un procedimiento judicial o poseen un desistimiento. Se les han devuelto sus ahorros a 129,331 pensionados por 7,735 mdp, logrando un avance de 94.8%.

Por último, el grupo 4 está formado por las personas que se pensionaron antes del 12 de enero de 2012, no interpusieron demandas o amparos en contra del Instituto, o bien, las interpusieron y tuvieron resolución desfavorable. En este grupo se han operado 756,318 devoluciones por 11,698 mdp, presentando un avance de 82.7%.



## Servicios de valor agregado

### Envío masivo de SMS y correos electrónicos (cifras acumuladas al 14 de enero del 2016)

Tipo de envío SMS	Registro de SMS	Registro de correos electrónicos	Envío total de SMS y correos
Envío de saldo	255,826	205,319	461,145
Notificación de pagos	555,540	437,812	993,352
Notificación de omisos	16,321	13,016	29,337
<b>Total</b>	<b>827,687</b>	<b>656,147</b>	<b>1,483,834</b>

Aproximadamente 45% de los trabajadores activos desconoce tener una Subcuenta de Vivienda y entre los que la conocen, solamente el 41% sabe lo que pasa con su dinero si no ejerce el crédito. Por esta razón, desde septiembre de 2015 se envían mensajes de texto y correos electrónicos a los derechohabientes.

En los mensajes se informa sobre el saldo de la Subcuenta de Vivienda, recepción de pagos que realizan los patrones en nombre de los trabajadores, diferencias entre los pagos recibidos y los pagos esperados y pagos con estatus de aclaración.

Se han entregado 827 mil mensajes a teléfonos móviles (SMS) y 656 mil correos electrónicos que suman un total de un millón 438 mil mensajes enviados.

#### 4. Excelencia y calidad en el servicio

##### Principales metas de servicio en delegaciones: nacional

Indicador	Descripción	Meta	Avance Dic respecto a meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Personas atendidas	Atender a los usuarios que solicitan una asesoría	95%	105%	97%	98%	99%	99%	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%
* Tiempo de espera con cita	Tiempo que espera un usuario que agenda una cita	10 min	Cumple	9,3	8,1	8,3	8,8	6,9	6,2	6	6,1	5,5	5,19	5,05	5,04
* Tiempo de espera sin cita	Tiempo que espera un usuario que no agenda una cita	15 min	Cumple	25,2	22,7	21,9	24	18,9	16,1	17,8	17,5	14,5	11,8	12,91	11,11
Productividad asesor	Atención equitativa que ofrecen los asesores sobre la carga de trabajo en el Cesi	80%	114%	74%	75%	75%	77%	78%	83%	87%	86%	87%	90%	90%	91%
Asesores multihabilidades	Los asesores atienden los servicios de Cartera y Crédito	90%	111%	31%	33%	41%	48%	57%	74%	81%	87%	90%	98%	99%	100%
Cumplimiento de rutas del Infomóvil	Cumplimiento de rutas establecidas por el Infomóvil	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Experiencia del usuario	Resultado de las encuestas sobre la experiencia del servicio	85%	110%	85%	90%	90%	95%	91%	91%	91%	93%	92%	93%	92%	93%

El Infonavit se ocupa por otorgar un servicio de excelencia a sus derechohabientes, mejorando la productividad de los asesores y reduciendo los tiempos de espera.

El 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. El tiempo promedio de espera actual es de 5 minutos.

Se tiene el 100% de asesores multi-habilidad, rebasando la meta de 90%.

El resultado de la experiencia del usuario fue de 93.3%, lo cual significa un avance de 110% 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.

## **Mejora de los servicios para los trabajadores**

El pasado mes de diciembre se llevó a cabo el rediseño de tres servicios, con los cuales los derechohabientes experimentarán un servicio más eficiente:

- Liquidación de un crédito por defunción o incapacidad
- Realizar un aviso de suspensión/retención
- Corrección de RFC, nombre, Número de Seguridad Social (NSS), CURP o condiciones financieras iniciales del crédito

Estos servicios representan el 30% de las aclaraciones que se originan a través de Infonatel y/o los Cesi y el 11% de las quejas en el 2015.

Con esto se mejoran los tiempos de atención y seguimiento y se dan soluciones de primer contacto a los derechohabientes.

## Acciones para fortalecer el clima laboral



Con el objetivo de reconocer el compromiso de los colaboradores, así como reunir a los extrabajadores fundadores del Infonavit, durante el mes de diciembre se llevaron a cabo las comidas de fin de año de las diferentes Subdirecciones Generales, así como la fiesta Institucional.



Así mismo, con el fin de fortalecer el clima laboral entre los trabajadores del Infonavit, el pasado 7 de enero se llevó a cabo el evento para partir la tradicional Rosca de Reyes.