

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




**Modelo de Operación: Crédito**

**Macroproceso: Administración del Proceso de Originación de  
Crédito de las Alternativas de Financiamiento**

**Políticas para: Avalúos**


**Clave de Identificación: POL- SGC-008**

<b>Fecha de Publicación:</b>	02 de diciembre de 2020
<b>Versión:</b>	004

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>		<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>		
<b>Políticas para Avalúos</b>		<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b> 2 de 18

## Contenido

<b>1. Control de Cambios.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Definición de las Políticas .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Descripción de las Políticas .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Glosario de Términos y Acrónimos .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Correo (s) de Autorización.....</b>	<b>18</b>

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	3 de 18

## 1. Control de Cambios

<b>Versión**</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
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	10/12/2017	Migración del documento a nueva plantilla, cambio de Modelo de Operación del de Sustentabilidad al de Riesgos
003	25/08/2017	Actualización de plantilla de acuerdo al Marco Normativo de Gobierno de Procesos versión 003 Cambio del Modelo de Operación de Riesgos al Modelo de operación de Crédito
004	02/12/2020	Se alinean las políticas al Modelo de Operación de Crédito V003. Se actualiza la plantilla de acuerdo con el Marco Normativo de Gobierno de Procesos versión 006. En el apartado “Descripción de Políticas” se elimina el contenido de los puntos número 22,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67 y 68


\*\* No eliminar las últimas 5 versiones previas.

## 2. Definición de las Políticas

<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Alcance:</b>	Unidades de Valuación, Valuadores Profesionales, Gestores Inmobiliarios, así como todas las áreas del Instituto involucradas en el proceso de Avalúos.

## 3. Descripción de las Políticas


- Para la prestación del servicio de valuación inmobiliaria, las Unidades de Valuación, deberán cumplir con las disposiciones normativas establecidas por la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), suscribir el Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con el INFONAVIT y cumplir con las presentes políticas establecidos por el Instituto.
- El Avalúo y, en su caso, el Dictamen Técnico de Calidad, deberá ponerse a disposición del derechohabiente solicitante del crédito a través de:
  - La entrega del documento físico y;
  - El Portal de internet del INFONAVIT a través de la Consulta Tren de Vivienda,
Para que éste cuente con elementos que le permitan conocer el valor comercial de la vivienda, sus condiciones y características.

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>		
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>					
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Origenación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>		<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>		<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	4 de 18


3. La solicitud del Avalúos o de Dictámenes Técnicos de Calidad se hará exclusivamente a las Unidades de Valuación inscritas en el padrón del Instituto.
4. Todas las Unidades de Valuación que realicen Avalúos para la 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 realizará conforme a lo previsto por la normativa que, en su caso, emita la Subdirección General de Crédito.
5. Con el fin de monitorear la aplicación del control relacionado con el proceso o la Política de Avalúos, la calidad y confiabilidad de los mismos, se dará acceso a las bases de datos a la Gerencia Sr. de Calidad de la Vivienda a través de la Gerencia de Avalúos.
6. Los avalúos realizados para el INFONAVIT podrán ser revisados a través de los mecanismos de validación y programas de monitoreo que para tales efectos establezca la Subdirección General de Crédito.
7. El INFONAVIT podrá verificar en cualquier momento y sin previo aviso la capacidad instalada, presencia de representantes y cumplimiento de la normativa vigente en las oficinas de cobertura de servicio autorizadas a las Unidades de Valuación en las distintas entidades federativas.

#### **De la formalización del Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria**

8. 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 contrato para la prestación de servicios previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el punto 8 de esta Política.
  - b. Contar con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal, sin sanciones al momento de la solicitud de formalización de contrato con INFONAVIT.
  - c. La Unidad de Valuación no debe reportar registro de sanciones 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 contrato para la prestación de servicios.
  - d. Presentar su catálogo de valuadores profesionales y controladores para su alta en el INFONAVIT, con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal. El INFONAVIT no aceptará el registro de valuadores profesionales o controladores que tengan antecedentes de Conductas o Prácticas Sancionables, con el INFONAVIT o con otra entidad financiera, los 24 meses anteriores a la fecha de solicitud de formalización del contrato para la prestación de servicios.
  - e. Contar con su evaluación de proveedor (vigente) en los términos establecidos por la Gerencia de Adquisiciones del Instituto.
9. Para la formalización del Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria, la Unidad de Valuación deberá presentar a la Gerencia de Avalúos, en documento firmado por el Representante Legal de la Empresa, formato impreso del contrato en dos tantos, así como en un respaldo electrónico, los archivos enlistados en el documento denominado "anexos", el cual se adjunte al contrato:

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	5 de 18

<p>a. Anexo 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva de la Unidad de Valuación debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad (RPP), debiendo tener dentro de su objeto social la rama de valuación de inmuebles.</li> <li>• Poder del representante legal debidamente inscrito en el RPP.</li> <li>• Comprobante de domicilio de la sede matriz.</li> </ul> <p>b. Anexo 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia vigente de la Unidad de Valuación ante la SHF.</li> <li>• Constancias vigentes ante la SHF del controlador y valuadores profesionales registrados en el padrón de la Unidad de Valuación.</li> <li>• Registro Federal de Contribuyentes.</li> </ul> <p>c. Anexo 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y niveles de servicio para el uso del Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios (SELAI) (firma de aceptación de términos y condiciones).</li> </ul> <p>d. Anexo 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética del INFONAVIT (firma de aceptación de términos y condiciones).</li> </ul> <p>e. Anexo 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética y Conducta de Valuación de Inmuebles (firma de aceptación de términos y condiciones).</li> </ul> <p>f. Anexo 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores del INFONAVIT (firma de aceptación de términos y condiciones).</li> </ul> <p>g. Anexo 7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directorio estatal, base de datos de Controladores y Valuadores Profesionales, oficinas de atención en la República Mexicana y de usuarios del sistema electrónico</li> </ul> <p>h. Anexo 8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo del servicio: Aceptación de las tarifas vigentes por realización de avalúos y servicios complementarios publicadas en el portal del Instituto.</li> </ul> <p>i. Anexo 9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del Administrador General, así como de los enlaces y representantes estatales.</li> </ul> <p>10. El formato de Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria y sus anexos, que entregue la Unidad de Valuación, deberá ser revisado y autorizado por la Gerencia de Avalúos para su Formalización.</p> <p>11. El formato de contrato que entregue la Unidad de Valuación para su formalización deberá corresponder al formato de convenio autorizado para tal fin por el INFONAVIT.</p>
---

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	6 de 18

12. El Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria y sus anexos se firmará en dos tantos, por el Representante Legal designado por el INFONAVIT, así como por el Representante Legal de la Unidad de Valuación.

13. Un tanto en original del Contrato y sus anexos deberá ser resguardado por la Gerencia de Avalúos y otro en original será entregado al Representante Legal de la Unidad de Valuación para su resguardo.

**De la rescisión del Contrato para la Prestación del Servicios de Valuación Inmobiliaria.**

14. Serán causales de rescisión del Contrato para la Prestación del Servicios de Valuación Inmobiliaria las señaladas en el propio contrato, así como las conductas tipificadas en la Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas Sancionables vigente publicada en el portal del Instituto.

**Del registro de Unidades de Valuación en los padrones estatales de Unidades de Valuación del INFONAVIT. Cobertura de Atención.**


15. El Administrador 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 padrones Estatales de Unidades de Valuación, así como de solicitar las altas, las bajas y cambios de los usuarios de las Unidades de Valuación en el SELAI.

16. El registro de Unidades de Valuación en los padrones 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](http://www.infonavit.org.mx), las oficinas (Ventanillas de Atención de la Unidad de Valuación), para la atención del servicio de valuación inmobiliaria en las diferentes entidades.
- b. Registrar el padrón estatal de Unidades de Valuación para la asignación del servicio a través de los mecanismos establecidos por la Subdirección General de Crédito y para llevar a cabo su evaluación del desempeño.
- c. En todos los casos, el padrón estatal de Unidades de Valuación publicado en el sitio de Internet del INFONAVIT, a que se hace referencia en el inciso a) deberá de ser el mismo que se registre en el padrón estatal del SELAI.

17. La solicitud de una Unidad de Valuación para registrar su cobertura de atención en las entidades federativas del país, deberá de ser presentada exclusivamente por la Administración General de la Unidad de Valuación a la Gerencia de Avalúos, debiendo cumplir con lo siguiente:

- a. Indicar la entidad federativa donde ofrece proporcionar el servicio.
- b. Indicar el domicilio, teléfonos y horario de atención de cada una de las oficinas o ventanillas de atención donde se va a proporcionar el servicio.

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>		<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>		
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	7 de 18

- 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 serlo de otra Unidad de Valuación.
  - 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 cumplir con los requerimientos de evaluación de desempeño, establecidos por la Subdirección General de Crédito.
  - 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 6 meses anteriores, a la fecha de solicitud de un registro de cobertura de atención estatal derivadas de conductas sancionables en la elaboración de avalúos, que se relacionan en la Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas Sancionables publicada en el Portal del INFONAVIT.
  - h. Se autorizará una oficina de atención por Unidad de Valuación por estado misma que será registrada en el portal del Instituto y el SELAI, siendo responsabilidad de la Unidad de Valuación garantizar la cobertura del servicio en todo el estado.
  - 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 solicitadas.
  - j. En general, cumplir con los requisitos de presencia y capacidad instalada requeridos por el Instituto para la prestación del servicio.
18. 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.
  19. No se considerará oficina de atención a aquella que cuenta con ventanilla de atención compartida por dos o más unidades de valuación.
  20. 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 Subdirección General de Crédito.
  21. Las solicitudes de registro de una Unidad de Valuación en los padrones estatales deberán de ser canalizadas y atendidas a través de la Gerencia de Avalúos.
  22. En todo caso, la autorización de coberturas dependerá de la demande del servicio que exista en los estados en función al tamaño de la originación.
  23. Podrá causar baja del padrón estatal la Unidad de Valuación que incurra en lo siguiente:
    - a. No cumplir con los requisitos establecidos en el punto 17 de la presente Política

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	8 de 18


- 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 (incumplimiento de niveles de servicio).
- 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 Contrato para la Prestación de Servicios 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 en su caso sancionado a través del mecanismo de evaluación de desempeño establecido por la Subdirección General de Crédito.
  - 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.

24. La Gerencia de Avalúos será la única área del INFONAVIT, que podrá dar de baja de manera temporal o definitiva, a la Unidad de Valuación del padrón Estatal, y controladores o valuadores del SELAI, que incurran en una falta de acuerdo a lo establecido en el Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria, Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas Sancionables vigente publicada en el portal del Instituto y a la normativa de sanciones vigente establecida por la Subdirección General de Crédito, con base en las facultades que el Estatuto Orgánico le confiere.

#### **De la emisión de Avalúos y Dictámenes Técnicos de Calidad**


- 25. La Unidad de Valuación deberá asegurar que el Valuador 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.



<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	9 de 18

- 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.
- El estado de construcción y de conservación, grado de terminación, grado de avance de áreas comunes y vida útil remanente del inmueble.
  - El estado actual de ocupación del inmueble y su uso.
  - La construcción del inmueble, según el plan de desarrollo urbano vigente.
  - 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.
26. La Unidad de Valuación debe establecer los controles necesarios de monitoreo y de calidad centralizados comprobar que la información que el Valuador Profesional registre en el avalúo y en el Dictamen Técnico de Calidad, así como la georreferencia y fotografías del inmueble, correspondan a las características y condiciones reales de la vivienda, entorno y mercado.
27. Cualquier cambio o modificación al Sistema Electrónico de Avalúos deberá contar con el visto bueno de la Gerencia de Avalúos.
28. La documentación para la elaboración del avalúo será la siguiente conforme a lo establecido por la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

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

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Origenación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>		<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>		
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	10 de 18

<b>Tipo de Inmueble y crédito que otorgar</b>	<b>Documentación requerida</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestos y calendario de obra</li> </ul>
Vivienda recuperada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura de propiedad.</li> <li>• Boleta predial.</li> <li>• Boleta de agua, en su caso.</li> <li>• Planos arquitectónicos</li> </ul>

29. Adicionalmente a lo señalado en el numeral anterior, el expediente del avalúo deberá contar con:

- Solicitud de avalúo en original firmada por el derechohabiente.
- Copia legible de la identificación oficial del derechohabiente solicitante.
- CURP del derechohabiente solicitante.
- Copia legible de la identificación oficial del vendedor.
- CURP del vendedor.

30. Los Avalúos que se generen para originación de crédito deberán contar con folio de la SHF, firma electrónica de valuador y controlador y enviar los datos, PDF y fotografías del avalúo al Sistema Electrónico de Avalúos Infonavit (SELAI) conforme a lo establecido en el Documento de Productos de Valuación Inmobiliaria publicado en el Portal del Infonavit en la sección de Unidades de Valuación.


31. Para garantizar la adecuada originación de los créditos, se registrarán en el Sistema OCI al menos los datos siguientes: Clave del avalúo, fecha del avalúo, domicilio de la vivienda, vida útil remanente de la vivienda y el valor comercial concluido.

#### **Del Dictamen Técnico de Calidad (DTC)**

32. Todos los Avalúos para operaciones de mercado abierto, excepto los casos que el INFONAVIT determine previa notificación deberán de anexar un Dictamen Técnico de Calidad emitido por la Unidad de Valuación, conforme a las disposiciones que, para tales efectos, emita el propio Instituto.

33. 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.

34. En relación a los Avalúos y Dictámenes Técnicos de Calidad, el solicitante del avalúo podrá solicitar corrección a dichos documentos únicamente cuando se presente alguno de los siguientes casos:


<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Origenación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	11 de 18

- 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.
35. El puntaje requerido en el Dictamen Técnico de Calidad para que una vivienda en Mercado Abierto califique como garantía es de 70 puntos.

36. Para el caso del Dictamen Técnico de Calidad que en su caso se requiera para desplazar inventario de vivienda recuperada al tenor de la combinación de Línea II con IV (adquisición con mejora de vivienda sin reparación o afectación estructural, con garantía hipotecaria, tendrá las excepciones correspondientes que en su caso establezca la Gerencia de Avalúos en función de las necesidades del producto, lo cual hará del conocimiento de las Unidades de Valuación por medio de la publicación de un lineamiento o, en su caso, envío de comunicado institucional.

**De la revisión de avalúos y de Dictámenes Técnicos de Calidad**


37. Los avalúos y Dictámenes Técnicos de Calidad podrán ser revisados conforme a un Programa de Monitoreo de Avalúos que el INFONAVIT juzgue pertinente, con objeto de verificar su calidad y confiabilidad, para prevenir y minimizar riesgos crediticios y financieros al Instituto.
38. Todos los avalúos vinculados a una denuncia e investigación especial, pasarán por un proceso de revisión y, en caso de así requerirse, se podrá solicitar la revisión de un especialista en valuación.
39. La Gerencia de Avalúos, identificará una muestra de avalúos a revisar y se considerarán los casos que a solicitud de las Delegaciones se identifiquen, así como aquellos puestos en conocimiento de la Gerencia de Avalúos por parte de la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Coordinación General Jurídica.
40. En caso de que se detecte una posible falta derivada del muestreo de revisión de avalúos o de alguna queja o denuncia, la Gerencia de Avalúos podrá solicitar a la Unidad de Valuación información de descargo que permita aclarar la situación, misma que será entregada al especialista en revisión de avalúos para su análisis. La Unidad de Valuación contará con 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que reciba el requerimiento de información, para enviar la información solicitada y realizar las aclaraciones o manifestaciones que estime convenientes. En los casos en que la Unidad de Valuación no proporcione el soporte de información en el tiempo establecido, se solicitará una resolución de procedencia o no el especialista revisor de avalúos.
41. En caso de que se confirme la falta o conducta sancionable derivado de la revisión de la información de descargo presentada por la Unidad de Valuación, la Gerencia de Avalúos podrá citar con 5 días de anticipación al especialista revisor de avalúos, al representante legal, al administrador general y responsable técnico de dicha unidad, así como al valuador profesional que realizó el avalúo, con la finalidad de que comparezcan, presenten información adicional y realicen los argumentos que a su juicio consideren pertinentes para desahogar el caso.
42. Por cada reunión de revisión se suscribirá un acta en la que se asiente:

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Origenación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	12 de 18

- a. La asistencia de los participantes.
  - b. Los números de avalúo del o los casos revisados que presenten posibles inconsistencias, así como los hallazgos que determinan dichas inconsistencias.
  - c. La información y argumentos presentados por la Unidad de Valuación y evaluadores profesionales.
  - d. Todo aquello que a juicio de los participantes sea relevante manifestar.
  - e. Las conclusiones finales del especialista revisor de avalúos y la Gerencia de Avalúos, una vez concluida la revisión con base en las evidencias presentadas.
43. Con los resultados presentados por el especialista revisor de avalúos y las conclusiones que en su caso deriven de alguna reunión de revisión, en aquellos casos en los que se identifique y confirme una falta o conducta sancionable, se aplicarán las medidas establecidas de acuerdo al procedimiento de sanciones establecido en la normativa vigente de avalúos, así como en la Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas sancionables vigente publicada en el portal del Instituto en la sección de Unidades de Valuación.
  44. El especialista revisor de avalúos emitirá un dictamen de revisión y una resolución que determine si la Unidad de Valuación incurrió o no en una conducta sancionable, en la elaboración del avalúo o el Dictamen Técnico de Calidad revisado.
  45. Cada avalúo o Dictamen Técnico de Calidad revisado se integrará a una base de datos en resguardo de la Gerencia de Avalúos.

#### **De la atención de No Conformidades con resultados de Avalúos**


46. 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.
47. 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 de Conductas o Prácticas Sancionables publicada en el portal del Instituto en la sección de Unidades de Valuación.
48. 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.
49. En todos los casos en que se presente un reporte de No Conformidad, respecto del resultado de valor comercial concluido, el especialista revisor de avalúos procederá a solicitar, a la o a las Unidades de Valuación responsables de los avalúos, el motivo de la No Conformidad, la revisión y aclaración de los resultados que obtuvieron en los avalúos, así como la documentación que respalde dichos resultados.

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	13 de 18

50. En caso de que proceda la No Conformidad respecto de un avalúo por incumplimiento de la normativa establecida:
- La Gerencia de Avalúos informará a la Unidad de Valuación, para la cancelación del avalúo anterior y la emisión del avalúo correcto.
  - El avalúo cancelado se conservará en el SELAI como dato estadístico de avalúos que se cancelan por anomalías en su realización.
  - La Unidad de Valuación, a través de su Representante Legal o Administrador General, recibirá por escrito la amonestación correspondiente, misma que contará para su evaluación en la entidad federativa en donde se hubiera cometido la falta
51. El INFONAVIT y sus empleados(as) o áreas involucradas en el proceso de avalúos, no podrá emitir opinión sobre de los resultados de valor en los avalúos con la finalidad de evitar un posible conflicto de interés.
52. 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.

**De la aplicación de sanciones por conductas o prácticas sancionables e irregularidades en los avalúos**


53. Los Avalúos se realizarán conforme a la normativa vigente establecida por la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) y las Políticas de Avalúos y Política de Identificación de Vivienda Usada establecidas por el INFONAVIT. Cualquier falta identificada y documentada se reportará a la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Coordinación General Jurídica, mediante oficio acompañado de las evidencias correspondientes.
54. La Gerencia de Avalúos 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 revisión o investigación por conductas o prácticas sancionables establecidas en la normativa aplicable de Avalúos
55. 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 o el Delegado Regional.
56. 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.

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	14 de 18


57. Todas las sanciones aplicadas a las Unidades de Valuación, valuadores y controladores serán reportadas por la Subdirección General de Crédito a la H. Comisión de Vigilancia del Instituto con base en la periodicidad que ésta establezca.
58. La aplicación de las sanciones por conductas o prácticas sancionables en avalúos o Dictámenes Técnicos de Calidad será notificada por la Gerencia de Avalúos a la Unidad de Valuación por medio de oficio dirigido al representante legal y se llevará a cabo bajo el procedimiento de acreditación, revisión y dictaminación que para ello establezca la Subdirección General de Crédito, con base en las facultades que el Estatuto Orgánico del Instituto le confiere, así como a lo establecido en el Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria suscrito con las Unidades de Valuación y a la Tabla de Tipificación de Conductas o Prácticas Sancionables publicada en el portal del Instituto.
59. El Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria es el instrumento legal que establece la relación mercantil entre la Unidad de Valuación y el Instituto, constituyendo así un acuerdo de voluntades entre las partes. Con base en ello, el INFONAVIT se reserva en todo momento el derecho de rescindir unilateralmente dicho contrato por así convenir a sus intereses, en el momento que lo considere pertinente, sin responsabilidad alguna de su parte y sin la necesidad de intervención judicial.

#### 4. Glosario de Términos y Acrónimos

<b>Término/Acrónimo</b>	<b>Definición/Descripción</b>
<b>Avalúo</b>	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.
<b>Adjudicación</b>	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.
<b>Dictamen Técnico de Calidad</b>	Es un instrumento para evaluar el entorno urbano y las condiciones físicas actuales de la vivienda a partir de los datos contenidos en: el avalúo inmobiliario, los documentos oficiales y la información que el valuador profesional obtenga de la visita de inspección física del inmueble.
<b>Padrón Estatal de Unidades de Valuación</b>	Es la lista de Unidades de Valuación autorizadas por el Instituto que integran el padrón de Unidades de Valuación en una Entidad Federativa.


<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	15 de 18

<b>Controlador(a)</b>	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.
<b>Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria</b>	Es el contrato 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.
<b>Dación en pago</b>	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.
<b>Especialista en revisión de avalúos</b>	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.
<b>Fe de Hechos</b>	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"> <li>a. Existencia o inexistencia del terreno en donde se presupone se encuentra desplantada la vivienda valuada.</li> <li>b. Existencia o inexistencia de la vivienda en donde se encuentra el terreno domiciliado en el avalúo.</li> <li>c. Las condiciones reales de la vivienda valuada que difieren con relación a las condiciones registradas en el avalúo, en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>I.- Vivienda en situación de proceso de construcción de obra negra</li> <li>II.- Vivienda no en situación de proceso de construcción de obra negra</li> </ul> </li> </ul>
<b>Índice de Excelencia en el Servicio (INEX)</b>	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.


<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>				
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	16 de 18

<b>Inmueble</b>	Viviendas objeto de garantía de los créditos a otorgar por el Instituto.
<b>No Conformidad respecto de un Avalúo</b>	Se refiere al reporte presentado a la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales por persona física o moral que solicitó un Avalúo, para un trámite de originación de crédito ante el Infonavit y que considera que los resultados emitidos en el Avalúo por la unidad de valuación, no son los correctos.
<b>Poder</b>	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 Coacreadora de los respectivos créditos que ambas hubieren otorgado en cofinanciamiento a ese trabajador acreditado.
<b>Promotor inmobiliario</b>	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.
<b>Sanción</b>	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 Contrato para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria y sus anexos.
<b>SELAI</b>	Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios INFONAVIT.
<b>Unidad de Valuación</b>	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.
<b>Valor concluido en el Avalúo</b>	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 Objeto de Créditos Garantizados a la Vivienda.
<b>Valuador profesional</b>	Persona física que haya obtenido el registro de la Sociedad Hipotecaria Federal a través de, al




<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			 <b>INFONAVIT</b>
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>			
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>	<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>		
<b>Políticas para Avalúos</b>	<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b> 17 de 18

	<p>menos, una Unidad de Valuación, para la elaboración de Avalúos.</p>
<b>Variación de valor en avalúo</b>	<p>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.</p>
<b>Ventanilla u oficina de atención</b>	<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"> <li>• Recepción y trámite de solicitudes de Avalúos y dictámenes técnicos de calidad.</li> <li>• Recepción de documentación para la elaboración de Avalúos y Dictámenes Técnicos de Calidad.</li> <li>• 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.</li> </ul> <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>

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Modelo de Operación de Crédito</b>					
<b>Macro proceso: Administración del Proceso de Originación de Crédito de las Alternativas de Financiamiento</b>		<b>Clave de Identificación: POL-SGC-008</b>			
<b>Políticas para Avalúos</b>		<b>Versión</b>	004	<b>Hoja</b>	18 de 18

## 5. Correo (s) de Autorización

<b>Autorizó</b>	<b>Correo de Autorización</b>
<b>Moises Nahmad Fierro</b> <b>Gerente de Avalúos</b>	 Autorización de la solicitud con folio S