

ACUERDO PARA LA ACTUALIZACION DE LINEAMIENTOS OPERATIVOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, EN LO SUCESIVO DESIGNADO COMO "INFONAVIT", REPRESENTADO POR SU DIRECTOR GENERAL, EL C.P. VICTOR BORRAS SETIEN, Y, POR LA OTRA, LA ASOCIACIÓN NACIONAL DEL NOTARIADO MEXICANO, ASOCIACIÓN CIVIL, EN ADELANTE REFERIDA COMO "ANNM", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU PRESIDENTE, EL LIC. HERIBERTO CASTILLO VILLANUEVA, AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

ANTECEDENTES:

- I. Con fecha 13 de octubre de 2003, el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y la Asociación Nacional del Notariado Mexicano, Asociación Civil, celebraron Convenio de Colaboración (en adelante referido como "Convenio de Colaboración") por medio del cual convinieron establecer las bases de la colaboración que la ANNM daría al INFONAVIT para apoyar y promover la prestación de servicios notariales al INFONAVIT por aquellos notarios que sean sus afiliados.
- II. Que a la fecha, el INFONAVIT y la ANNM han celebrado diversos convenios modificatorios del Convenio de Colaboración a que se ha hecho referencia en el antecedente I anterior.

DECLARACIONES:

Declaran conjuntamente el INFONAVIT y la ANNM, por conducto de sus respectivos representantes legales, que:

1. Con base en el Convenio de Colaboración y a partir de la experiencia obtenida en los procesos de escrituración e inscripción tanto de los créditos otorgados por el INFONAVIT, como de las correspondientes garantías hipotecarias constituidas a su favor, el INFONAVIT y la ANNM consideran que es conveniente y oportuno ampliar y profundizar la colaboración entre ellas mediante el establecimiento conjunto de compromisos de acciones y tareas específicas que permitan optimizar y hacer más eficientes los arriba mencionados procesos de escrituración e inscripción, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los Derechohabientes del INFONAVIT y asegurar la debida constitución y registro de las garantías hipotecarias constituidas por aquéllos a favor de este último.
2. En virtud de lo anterior, tienen el interés de celebrar el presente *Acuerdo* para actualizar los lineamientos operativos previstos en el Convenio de Colaboración, con el fin de impulsar su colaboración recíproca.

CLÁUSULAS:

PRIMERA. El objeto de este Acuerdo es actualizar los lineamientos operativos y establecer diversos compromisos para realizar conjuntamente acciones y tareas específicas que permitan ampliar y profundizar la colaboración entre el INFONAVIT y la ANNM en la coordinación de esfuerzos para obtener una mejor calidad y una mayor eficiencia en el servicio notarial que reciben INFONAVIT y sus Derechohabientes de los notarios afiliados a la ANNM.

Las partes podrán convenir en instrumentos por separado las directrices, guías o pautas para el cumplimiento o ejecución de los compromisos señalados en el párrafo anterior.

SEGUNDA. Las partes se comprometen a realizar las siguientes acciones o tareas:

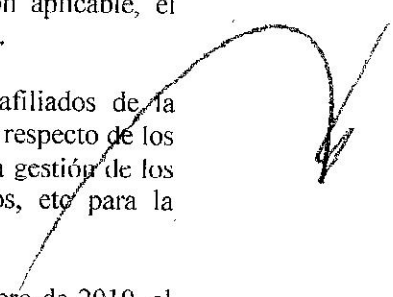

1. Dar seguimiento al programa piloto, que inició el 1 de noviembre del año 2009 y concluirá el 31 de mayo de 2010, en los Estados de Nuevo León, Veracruz, Chihuahua, Tamaulipas, Jalisco, Estado de México, Distrito Federal, Chiapas y Puebla, por el cual todos los notarios miembros de la ANNM que presten sus servicios al INFONAVIT capturen en el Sistema de Titulación e Inscripción (STI):
 - a) las fechas en que realicen el pago del Impuesto Sobre Adquisición de Bienes Inmuebles; y,
 - b) las fechas de presentación de los testimonios para su inscripción ante el correspondiente Registro Público de la Propiedad, los cuales deberán presentarse dentro de los plazos establecidos en las leyes aplicables y en ningún caso podrán presentarse excediéndose los niveles de servicios acordados en la segunda columna (Fecha de Firma Esc a Ingreso RPP) del anexo del Convenio de Colaboración denominado TIEMPO MÁXIMO DE ENTREGA DE ESCRITURAS PÚBLICAS A D.F. ANEC CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA.

Este programa piloto perseguirá la finalidad de medir y evaluar los tiempos y el trabajo de los Notarios, la presentación ante el Registro Público de la Propiedad de los avisos preventivos y testimonios, dentro de los correspondientes plazos legales, y, sobre todo, el desempeño de los distintos Registros Públicos de la Propiedad. Si a partir de la evaluación que se realice a los resultados obtenidos con el programa piloto, las partes llegaren a determinar la conveniencia o necesidad de modificar plazos relativos a los niveles de servicio notarial, éstos podrán modificarse siempre y cuando no se afecte ni se ponga en riesgo los intereses del Instituto y de sus acreditados.

2. Realizar un programa piloto a partir del 1 de enero del 2010 que concluirá el 30 de junio del mismo año, en los Estados de Veracruz, Estado de México, Distrito Federal y Nuevo León para (i) la aplicación del Índice de Excelencia en el Servicio (INEX), en los términos del documento que, firmado por las partes, se anexa al presente para formar parte del mismo, como su Anexo 1, y (ii) la publicación, a través del sitio de internet del INFONAVIT, de los índices de calidad y eficiencia en la prestación de servicios notariales que obtengan los notarios que sean asociados de la ANNM en y durante la prestación de servicios notariales al INFONAVIT y sus Derechohabientes, en los términos del documento que, firmado por las partes, se anexa al presente instrumento, para formar parte del mismo, como su Anexo 2. La publicación antes señalada únicamente se dará a conocer a las Delegaciones y notarios participantes. Si a partir de la evaluación que se realice a los resultados obtenidos bajo el programa piloto, las partes llegaren a determinar la conveniencia o necesidad de modificar plazos relativos a los indicadores que conforman el INEX, éstos podrán modificarse siempre y cuando no se afecte ni se ponga en riesgo los intereses del Instituto y de sus derechohabientes.
3. Iniciar el 1 de julio del año 2010, tomando en cuenta la experiencia arrojada en el programa piloto, la expansión gradual a todo el país de (i) la aplicación del Índice de Excelencia en el Servicio, y (ii) la publicación, a través del sitio de internet del INFONAVIT, de los índices



de calidad y eficiencia en la prestación de servicios notariales que obtengan los notarios que sean asociados de la ANNM en y durante la prestación de servicios notariales al INFONAVIT y sus Derechohabientes.

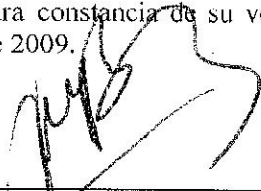
4. Analizar el programa de administración y control de gestión presentado por la ANNM y otros que existan en el mercado, evaluar las alternativas y proponer soluciones para tener un procedimiento automatizado de intercambio de información entre Infonavit y los Notarios.
 5. Mantener permanentemente conformado entre las partes, un grupo de trabajo que dé seguimiento al rezago nacional existente de testimonios pendientes de entregar al ANEC, el cual reportará periódicamente los avances en el abatimiento del rezago que se produzcan. El grupo de trabajo determinará a más tardar el 31 de enero de 2010, el plan de trabajo de los testimonios que deberán entregarse al ANEC, y que a esa fecha sean etiquetados como rezago por parte del Instituto.
 6. Elaborar un programa de trabajo para establecer metas y tareas que hagan posible reducir los documentos anexos de los testimonios.
 7. Elaborar conjuntamente un esquema eficiente de reglas aplicables por el INFONAVIT a los notarios que incumplan el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales celebrado con el INFONAVIT, la normativa operativa y jurídica del INFONAVIT relativas a la elaboración de escrituras públicas, presentación de avisos preventivos, presentación de testimonios para su inscripción en los correspondientes Registros Públicos de la Propiedad y seguimiento a los trámites de inscripción, con la finalidad de dar certeza y transparencia a la aplicación de las reglas elaboradas por incumplimientos. Dicho esquema deberá de quedar acordado, normado e instrumentado a más tardar el 30 de junio de 2010 y deberá de ser difundido al gremio a través de la ANNM, y además será publicado en el portal del Instituto.
 8. Emitir la ANNM la opinión correspondiente, a solicitud del INFONAVIT, respecto de la actuación y elaboración de escrituras por los notarios afiliados a la ANNM, cuando las mismas se presuman irregulares por no haberse observado la legislación aplicable, el contrato que tengan celebrado con el INFONAVIT y la normatividad de éste.
 9. Establecer conjuntamente con la aceptación voluntaria de los notarios afiliados de la ANNM, un esquema de participación con miembros del Infonavit ampliado, respecto de los servicios notariales en "vivienda usada", con una plataforma unificada de la gestión de los expedientes de crédito, obtención de certificado de gravámenes, avalúos, etc para la formalización del crédito en escritura pública.
 10. Crear un grupo de trabajo que determine a más tardar el próximo 31 de enero de 2010, el honorario notarial en productos de coparticipación.
 11. Invitar a las reuniones de la Comisión Especial de Revisión del Procedimiento a los notarios que obtengan las más altas calificaciones determinadas por el INFONAVIT en el INEX y elegidos por la ANNM.
- El INFONAVIT y la ANNM podrán formar mesas de trabajo ad hoc para dar cumplimiento a los anteriores compromisos, a más tardar dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de firma del presente convenio.
- 
- 

TERCERA. Al término de los compromisos señalados en los puntos 1 y 2 de la cláusula segunda, el INFONAVIT informará a la ANNM sobre el resultado obtenido en los programas pilotos y las conclusiones alcanzadas sobre la prestación de los servicios notariales en dichos programas.

Las partes, en la realización de los compromisos y programas pilotos antes señalados, procurarán actuar en el mejor interés y para el bienestar de los Derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

CUARTA. Las partes acuerdan darle seguimiento a los compromisos adquiridos en este *Acuerdo* en las reuniones de la Comisión Especial de Revisión del Procedimiento.

LEIDO que fue el presente *Acuerdo* y estando las partes conformes en obligarse en sus términos, lo suscriben para constancia de su voluntad, por duplicado, en la Ciudad de México el día 21 de diciembre de 2009.



CP. VICTOR M. BORRAS SETIEN
Director General
INFONAVIT



LIC. HERIBERTO CASTILLO VILLANUEVA
Presidente
ANNM

CONTROL Y MONITOREO DEL INFONAVIT AMPLIADO
INDICE DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO
NOTARIOS

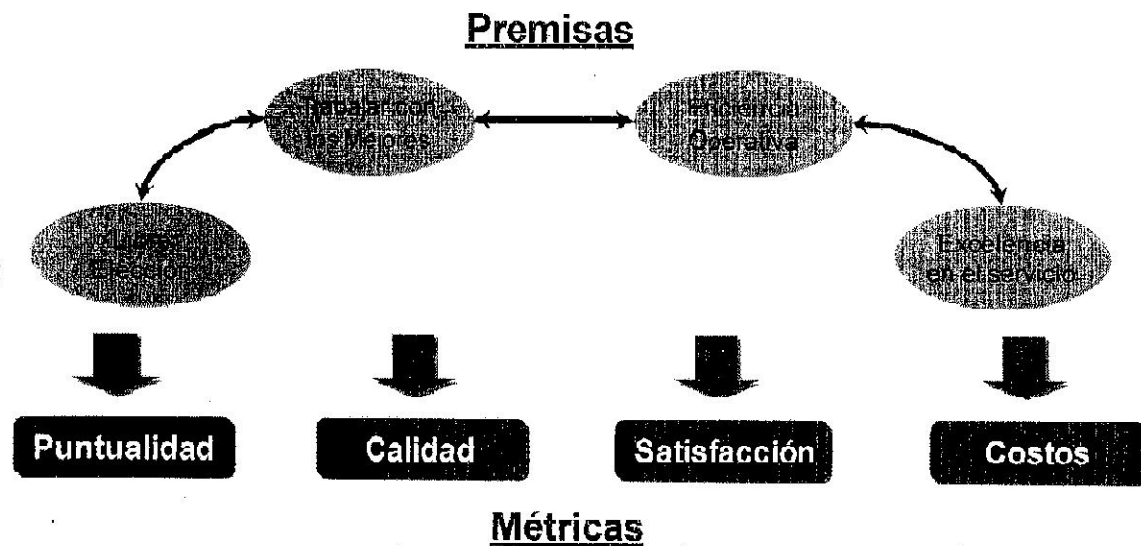
OBJETIVOS

- Medición continua del servicio que ofrecen los proveedores del Infonavit Ampliado.
- Generar competencia sana y profesionalización entre los prestadores del servicio.
- Transparencia en el proceso de evaluación y libre elección.
- Otorgar más trabajo al que tenga mejor eficiencia considerando su capacidad instalada, propiciando el reforzamiento de la excelencia en el servicio a nuestros derechohabientes y acreditados.
- Elevar de manera continua la calidad de los servicios que reciben nuestros derechohabientes, acreditados y todas las partes interesadas.
- Mejora continua en la planeación y diseño de estrategias que aplica el Infonavit Ampliado.

CONCEPTO GENERAL

Es una Expresión numérica que representa el grado de excelencia que un proveedor logra en términos de cumplimiento a eficiencia operativa y de calidad en el servicio, dentro de su mercado regional de competencia.

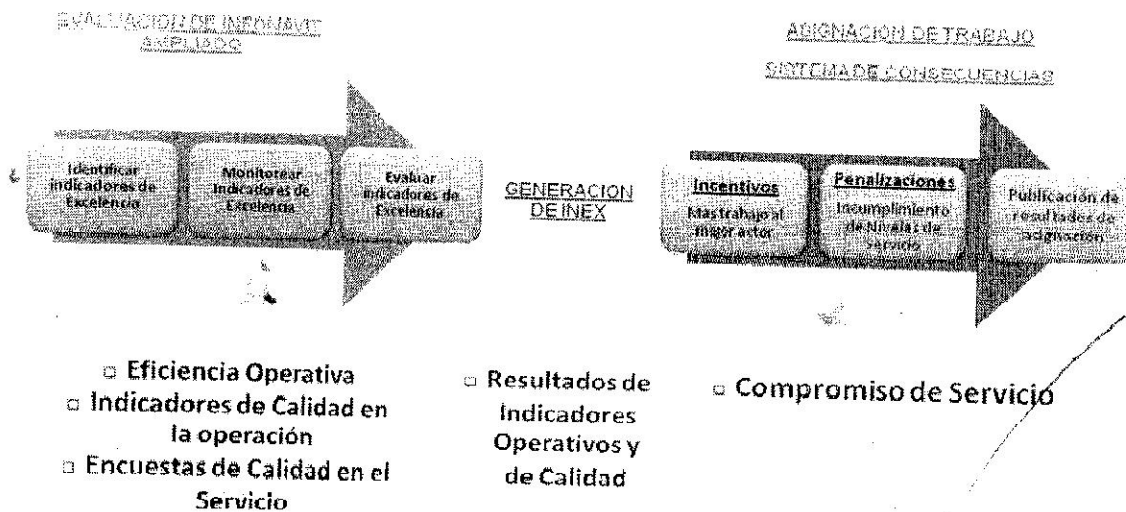
PREMISAS Y METRICAS



MODELO DE OPERACIÓN INEX

La ejecución del Modelo de Operación se divide en tres grandes momentos:

- **Evaluación:** Se refiere a la extracción de datos de las actividades que de acuerdo con los niveles de servicio, normativa y procesos operativos definidos por el Infonavit realizan los notarios y que generarán los indicadores establecidos.
- **Generación de INEX:** Se refiere a la suma de indicadores de calidad y operación por medio del cual obtenemos un Índice de Excelencia en el Servicio
- **Sistema de Consecuencias:** Se refiere a la aplicación de incentivos y penalizaciones por el cumplimiento o incumplimiento de los indicadores de servicio mínimos establecidos por estado.



VARIABLES QUE CONFORMAN EL INEX

Los seis indicadores que conforman el Índice de Excelencia en el Servicio, nos permiten evaluar y monitorear la operación y cumplimiento de metas, el monitoreo de los niveles de servicio acordados así como la calidad en el proceso teniendo como principal objetivo el resguardo de las garantías del instituto y el aseguramiento del compromiso de servicio hacia los derechohabientes y acreditados, manteniendo el concepto de libre elección.

Variable	Nombre	Ponderación Paquetes		Ponderación MAI	
		Firma a Ingreso RPP	Ingreso a RPP Envío ANEC	Firma a Ingreso RPP	Ingreso RPP a Envío ANEC
1	Tiempo promedio a fecha de firma (Fecha Carta Constancia a Fecha de Firma) No se consideran los cancelados	11.5%		21.5%	
2	Tiempo promedio para envío a ANEC (Firma a Ingreso ANEC)	10%	5%	8%	3%
3	% cumplimiento para envío a ANEC (Firma a Ingreso ANEC)	10%	5%	12%	6%
4	Volumen de escrituras sin enviar a ANEC	16.5%		16.5%	
5	Expediente completo	24%		18%	
6	Resultados en las encuestas de satisfacción	18%		16%	

Nota: Dentro del piloto se considerarán todas las variables con excepción de la variable 5, la cual se incorporarán en el transcurso del año 2010 informando a los involucrados el momento y la forma en que serán medidas.

POLITICAS GENERALES

La generación del INEX será de forma mensual y se considerará para su generación una ventana móvil de tres meses anteriores.

Se realizará un PILOTO que tendrá los siguientes lineamientos:

- ✦ Duración de hasta 6 meses iniciando con la Generación del Primer INEX en el mes de enero y cerrando el piloto en el mes de junio, período en el cual se realizarán los cambios y calibraciones al modelo proyectando que la expansión se realizará a partir del mes de julio.
- ✦ Los resultados solo se darán a conocer a las delegaciones que participan en el piloto.
- ✦ El sistema de consecuencias aplicará concluyendo el piloto.
- ✦ Posterior al cierre del piloto se realizará la expansión de forma gradual a nivel nacional.

FRONTERAS QUE CONFORMAN EL POSICIONAMIENTO POR NOTARIO

El resultado del INEX tiene como primer consecuencia el posicionamiento de los Notarios en tres grupos que nos permite identificar los que cumplen y no con el Indicador de Excelencia en el Servicio y como segunda consecuencia dependiendo del grupo en el que se encuentre posicionado se aplica el sistema de consecuencias que se refiere a los incentivos y penalizaciones.


Consecuencia 1 Posicionamiento

Asociación Civil de Notarios
INEX Promedio por Estado Límite Grupo A

1. Tomar como referencia el INEX promedio de la Delegación para establecer la frontera superior del Grupo C
2. Para definir la frontera del AAA y A sumas un 5% al resultado promedio. Se toma el 5% porque es el valor que permite no estar tan pegado al grupo A y tan lejos del grupo AAA.
3. Para Mercado Abierto solo se considerarán dos grupos



Hipotecaria Social



Asesores de Crédito
Notarios
Unidades de Valoración
Verificación de Obra
Desarrollo de Obra

Reportes

INEX

Resultados Generales

Evaluación por Delegación

Evaluación por Notario




Detalle de Encuesta

Reporte por Tendencia




Desglose de Usados

Criterios de Evaluación


RESULTADOS GENERALES

Criterios de medición	Puntuación máxima General	Semáforo de calidad			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Tiempo promedio fecha carta constancia a firma</td></tr> <tr><td>Tiempo promedio firma a ANEC</td></tr> <tr><td>Rezago Escrituras</td></tr> </table>	Tiempo promedio fecha carta constancia a firma	Tiempo promedio firma a ANEC	Rezago Escrituras	100	<ul style="list-style-type: none"> • 90 a 100 puntos  • 80 a 89 puntos  • 0 a 79 puntos 
Tiempo promedio fecha carta constancia a firma					
Tiempo promedio firma a ANEC					
Rezago Escrituras					

POR CRITERIO DE MEDICIÓN

Criterios de medición	Puntuación máxima x Criterio	Semáforo de calidad			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Tiempo promedio fecha carta constancia a firma</td></tr> <tr><td>Tiempo promedio firma a ANEC</td></tr> <tr><td>Rezago Escrituras</td></tr> </table>	Tiempo promedio fecha carta constancia a firma	Tiempo promedio firma a ANEC	Rezago Escrituras	33	<ul style="list-style-type: none"> • 30 a 33 puntos  • 24 a 29 puntos  • 0 a 23 puntos 
Tiempo promedio fecha carta constancia a firma					
Tiempo promedio firma a ANEC					
Rezago Escrituras					

Hipotecaria Social



Asesores de Crédito
Notarios
Unidades de Valoración
Verificación de Obra
Desarrollo de Obra

Reportes

INEX

Resultados Generales

Evaluación por Delegación

Evaluación por Notario

Detalle de Encuesta

Reporte por Tendencia

Desglose de Usados

Criterios de Evaluación

Evaluación

Año: 2009 Mes: MAYO Despacho: TODOS

Notarios	Tiempo promedio fecha carta constancia a firma	Tiempo promedio firma a ANEC	Rezago Escrituras	Total
NOTARIO 1	24.85	27.73	26.52	80
NOTARIO 2	25.23	27.3	26.91	79
NOTARIO 3	25.83	27.73	26.63	81
NOTARIO 4	27.21	27.50	26.46	81
NOTARIO 5	25.70	26.66	26.22	79
NOTARIO 5	25.07	29.28	27.62	82