

***REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS ALCANCES, PROHIBICIONES Y MEDIDAS  
CORRECTIVAS ESTABLECIDOS POR EL INFONAVIT EN RELACION AL SERVICIO DE  
VALUACION INMOBILIARIA.***

**Antecedentes**

Para la prestación del servicio de valuación inmobiliaria, el Infonavit firma convenios con Unidades de Valuación que cumplan con las disposiciones establecidas por la legislación vigente en la materia, así como por la entidad normativa autorizada.

En los convenios se establecen los compromisos que adquieren las unidades de valuación con el Instituto, en cuanto a:

- El desempeño ético de representantes, padrón de valuadores profesionales y controladores de la unidad de valuación.
- Los alcances de calidad en el avalúo.
- Los criterios de coordinación para los procedimientos de solicitud, entrega y pago de los avalúos, así como para otros productos solicitados a las unidades de valuación referentes a: Estudios de valor, estimaciones de valor y dictámenes técnicos de calidad.

Lo anterior a efecto de apoyar el trámite crediticio de las viviendas que adquieran, construyan, amplíen y/o remodelen los derechohabientes del INFONAVIT, con los créditos que éste les otorga y demás servicios relacionados, así como para apoyar la verificación y análisis de los valores que el Instituto considere pertinente realizar.

Es interés del INFONAVIT el cumplimiento de la normatividad establecida, para evitar un impacto negativo de carácter legal o financiero, con una afectación directa al patrimonio del derechohabiente y de la garantía del Instituto.

En este contexto, el Infonavit ha implementado alcances y medidas para la supervisión y control en el proceso de prestación del servicio y en la calidad del avalúo, a través del REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS ALCANCES, PROHIBICIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS ESTABLECIDOS POR EL INFONAVIT EN RELACION AL SERVICIO DE VALUACION INMOBILIARIA, el cual tiene como propósito minimizar el riesgo legal y financiero que pudiera presentarse por un producto o servicio de valuación inmobiliaria que no cumpla con la normatividad y alcances requeridos por el Infonavit; así como para promover la competitividad de las unidades de valuación.

ALCANCES DEL SERVICIO	MEDIDAS CORRECTIVAS
<b>DEL REGISTRO Y AUTORIZACIÓN PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	
<b>LAS UNIDADES DE VALUACIÓN DEBEN:</b>	
<p>1. Contar con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal.</p>	<p><u>En caso de no contar con el registro vigente, la unidad de valuación, no será considerada en la cobertura de atención de unidades de valuación Institucional, asimismo quedan sin acceso los usuarios de dicha Unidad al Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios (SELAI), hasta en tanto presente el registro vigente.</u></p>
<p>2. Presentar al Infonavit los registros vigentes de su padrón de controladores y valuadores profesionales, notificándole de manera permanente la actualización de los mismos.</p>	<p><u>Cuando el Infonavit identifique, como resultado de su monitoreo, registros no vigentes de valuadores profesionales y controladores, queda sin acceso al Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios, el profesional que se encuentre bajo esta situación, en tanto la unidad de valuación no presente el registro vigente.</u></p> <p><u>Cuando el Infonavit identifique que el Administrador General de la Unidad de Valuación realice una solicitud de alta de un valuador profesional o de un controlador con una constancia de la autoridad normativa apócrifa; el Infonavit procederá a notificar la irregularidad al representante legal de la unidad de valuación, solicitando la destitución y cambio ante el Instituto del Administrador General, quedando el Administrador General que incurrió en la falta, sin acceso al sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios de manera definitiva, en esa unidad y en cualquier otra unidad de valuación. Queda sin acceso al SELAI la Unidad de Valuación por un período de 30 días hábiles.</u></p>

<p>3. No tener suspensiones vigentes emitidas por la autoridad normativa en la materia.</p>	<p><u>En caso de contar con una suspensión vigente, la unidad de valuación, queda sin acceso al Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios hasta en tanto levante la suspensión la autoridad normativa. Esta misma disposición aplica a valuadores profesionales y controladores.</u></p>
<p>4. Proporcionar datos claros y precisos requeridos por el INFONAVIT para la firma del Convenio para la Prestación de Servicio de Valuación Inmobiliaria; o de cualquier otro documento ó información aclaratoria que le fuera solicitada.</p>	<p><u>En caso de que el Infonavit identifique, como resultado del monitoreo que realiza, que la unidad de valuación proporcionó datos falsos, queda sin acceso al Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios de manera definitiva y se procede a la terminación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con las Unidades de Valuación.</u></p>
<p>5. Solicitar al Infonavit la cancelación de acceso al Sistema Electrónico de Avalúos de los valuadores profesionales o controladores que no cuenten con registro vigente emitido por la Sociedad Hipotecaria Federal, o que hayan sido sancionados por la unidad de valuación o por la autoridad normativa competente.</p>	<p><u>En caso de que el Infonavit identifique, como resultado del monitoreo que realiza, incumplimiento a esta disposición, se solicitará a la unidad de valuación el registro vigente o aclaración correspondiente y se dejará sin acceso al Sistema Electrónico de Avalúos al profesional que se encuentre en este caso, hasta en tanto no se presente el registro vigente o si fuera el caso, se concluya el plazo de sanción establecido por la autoridad normativa correspondiente. Se emite una amonestación a la unidad de valuación la cual contará para su evaluación.</u></p>
<p>6. Informar al Infonavit, para dejar sin efecto el acceso al Sistema Electrónico de Avalúos a valuadores profesionales o controladores que cuenten con cualquier suspensión decretada o establecida por la autoridad competente, tales como Autoridades Fiscales, Colegios de Profesionistas, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, o cualquier entidad financiera afectada por irregularidades en la realización de avalúos, informando del período de la suspensión referida.</p>	<p><u>Cuando el Infonavit reciba notificación del período de suspensión establecido, procederá a la cancelación de acceso al SELAI del valuador profesional o controlador, por el período de vigencia de la misma.</u></p> <p><u>En el caso de que exista incumplimiento por parte de la unidad de valuación, sobre de esta disposición, se procederá a la cancelación definitiva del acceso al SELAI, del valuador profesional o controlador que se encuentre en esta situación. Se emitirá una amonestación a la unidad de valuación la cual contará para su evaluación. No se admitirán más de 3 amonestaciones.</u></p>

<b>DE LA COBERTURA Y OFICINAS DE ATENCION</b>	
<p>7. Presentar al Infonavit por escrito lista de entidades federativas en donde se ofrece la prestación del servicio (cobertura de atención), para cuyo registro se designe un responsable y horario de atención formalmente establecido, para su registro en el catálogo estatal de unidades de valuación, para su correcta difusión en el Sitio del Infonavit, así como para su alta en la cobertura de atención del SELAI.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento de los requisitos establecidos, se procede a la no consideración del registro de la unidad de valuación en el catálogo estatal correspondiente.</u></p>
<p>8. Notificar al Infonavit, dentro de los 10 días hábiles siguientes al movimiento, sobre cualquier cambio a: Directorio de oficinas de atención, baja de cobertura de atención en un estado, cambio de Administradores general, contables ó técnicos (usuarios del SELAI), así como altas y bajas de controladores y valuadores profesionales.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento respecto a la información de oficinas y coberturas de atención, se procederá a la baja del catálogo estatal de unidades de valuación en la entidad federativa que corresponda.</u>  <u>En cuanto al incumplimiento de la notificación de movimientos internos en la Unidad de Valuación de Administradores y usuarios del SELAI, no se dará atención a ningún documento, trámites o recepción de servicio provenientes de personas distintas a las formalmente designadas por la unidad de valuación.</u></p>
<p>9. Registrar cuando menos, para su cobertura estatal, en el caso de las entidades federativas de gran extensión territorial como es el caso de: Baja California Sur, Baja California Norte, Sonora, Coahuila, Chihuahua, Tamaulipas, Sinaloa y Veracruz, dos o más oficinas de atención en puntos estratégicos, para proporcionar una adecuada atención en el estado.</p>	<p><u>Únicamente se registrarán en el catálogo estatal de unidades de valuación, aquellas unidades que aseguren la cobertura para el servicio requerido.</u></p>
<p>10. Operar dentro del horario de atención establecido en el domicilio de atención y teléfono registrado.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento a esta disposición, se procederá a la baja del directorio Institucional de las oficinas de atención (publicadas en el Sitio Infonavit), de la unidad de valuación correspondiente en la entidad federativa.</u></p>

<b>DEL ACCESO AL SELAI</b>	
<p>11. Contar con infraestructura informática, equipo y especificaciones de Software requeridas para la adecuada operación y recepción de productos de valuación inmobiliaria en el SELAI, de acuerdo a las indicaciones y requerimientos del Infonavit.</p>	<p><u>En caso de no acreditar el visto bueno del Infonavit sobre las pruebas de revisión de cumplimiento de los requisitos institucionales establecidos, no se autorizará la operación y acceso al SELAI, de la unidad de valuación.</u></p>
<p>12. Capacitar y actualizar de manera permanente a su padrón de controladores, valuadores profesionales, usuarios del SELAI y personal de sus oficinas de atención, sobre los procedimientos, lineamientos institucionales y uso del SELAI.</p>	<p><u>En caso de no dar cumplimiento a la presente disposición, al derivarse quejas recurrentes por parte de los derechohabientes, Delegaciones Regionales y oferentes de vivienda, así como de dudas presentadas al Infonavit por valuadores profesionales y controladores, se dará un plazo de 15 días hábiles para que la unidad de valuación subsane esta deficiencia reportada, de lo contrario se procederá a la cancelación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con la Unidad de Valuación correspondiente.</u></p>
<p>13. Asumir la responsabilidad del uso y administración de las claves de acceso al SELAI, a través de su Administrador General por ella designado.</p>	<p><u>En caso de que el Infonavit identifique un mal uso de las claves, procederá a notificar la irregularidad al Representante Legal de la Unidad de Valuación, solicitando la destitución y cambio ante el Instituto del Administrador General y usuario que incurrió en la falta, de manera definitiva. Se emitirá una disposición que deja sin acceso al SELAI a la Unidad de Valuación (incluyendo a sus usuarios), por un período de 30 días hábiles. En caso de reincidir en esta falta, se procederá a la cancelación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con la Unidad de Valuación correspondiente</u></p>

<b>DEL SERVICIO DE VALUACION INMOBILIARIA</b>	
<p><b>14.</b> Asumir plena responsabilidad del desempeño, confiabilidad, calidad y resultados en materia del servicio de valuación inmobiliaria, de los valuadores profesionales y controladores que integran su padrón.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento de la presente disposición, se procederá a la cancelación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con la Unidad de Valuación correspondiente.</u></p>
<p><b>15.</b> Notificar en un plazo de 10 días hábiles de manera oportuna a la Gerencia de Valuación Inmobiliaria y a la Delegación Regional, cuando así fuere, las causas y tiempo de suspensión del servicio, en aquellos casos en la unidad de valuación por causas internas a la misma, se vea imposibilitada a la prestación del servicio de valuación inmobiliaria.</p>	<p><u>En caso de suspender sin dar aviso al Infonavit, se procederá a la cancelación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con la Unidad de Valuación correspondiente.</u></p>
<p><b>16.</b> Participar con oportunidad en las reuniones de trabajo y capacitación convocadas por el Infonavit.</p>	<p><u>En caso de no asistir sin previa notificación, se emitirá una amonestación a la unidad de valuación, la cual contará para su evaluación. A la tercer falta consecutiva se dará de baja del Catálogo Estatal de unidades de valuación.</u></p>
<p><b>17.</b> Cumplir con el tiempo de entrega de los datos electrónicos del avalúo en el SELAI, así como con la entrega del documento físico del avalúo al derechohabiente, oferente o si fuera el caso, al Área solicitante del Infonavit, en el período comprometido de 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud del avalúo y del registro de terminación de obra (DTU) en el sistema. Lo anterior, para el caso de avalúos de viviendas de conjuntos habitacionales para el Infonavit. (Registro Unico de Vivienda).</p> <p>En el caso de avalúos de operaciones individuales de mercado abierto, el tiempo se contabiliza a partir de la solicitud del servicio, que incluye avalúo y dictamen técnico de calidad, entrega de documentación y pago del avalúo, que presenta directamente el derechohabiente a la unidad de valuación.</p>	<p><u>En caso de no cumplir con el tiempo de servicio acordado, se considerará para su evaluación de la unidad de valuación, cuyos resultados impactarán en la asignación del servicio en la entidad federativa.</u></p>

<p>18. Atender y dar respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles a las solicitudes del INFONAVIT para la revisión y aclaración de inconsistencias en avalúos, en el desempeño de los valuadores profesionales o controladores de su padrón; o de cualquier aclaración respecto a la prestación del servicio.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento de esta disposición, se procederá a la baja del catálogo estatal de unidades de valuación.</u></p>
<p>19. Respetar la cuota por concepto de servicio acordada con el Infonavit.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento de esta disposición, se procederá a la baja de la unidad de valuación del catálogo, en la entidad federativa que corresponda. En caso de reincidir es causal de rescisión del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.</u></p>
<p>20. En caso de que la unidad de valuación identifique acto o situación que en relación a la prestación del servicio de valuación inmobiliaria y en su resultado, cualquier que hubiera sido el producto de valuación inmobiliaria y que se definen en el Anexo 5 del presente documento, generen un daño legal, de gestión de crédito o de quebrando económico al derechohabiente o al Infonavit, deberá notificarla al Infonavit, a través de la Gerencia de Valuación Inmobiliaria.</p>	<p><u>En caso de no presentar la notificación y aclaración correspondiente y que el Infonavit como resultado del monitoreo que realiza identifique dichos actos y/o situaciones de la prestación del servicio de valuación inmobiliaria; se procederá a la cancelación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.</u></p> <p><u>En caso de daño legal, el Instituto se reservará el derecho de proceder a las acciones legales a las que hubiera lugar.</u></p> <p><u>En caso de daño financiero, la unidad de valuación se hace responsable de subsanar el quebranto ocasionado al Instituto.</u></p>
<p><b>DE LA CONFIABILIDAD Y CALIDAD DEL AVALUO</b></p>	
<p>21. Proporcionar el servicio de valuación inmobiliaria cumpliendo cabalmente, con las disposiciones establecidas por la autoridad normativa, así como con los requisitos, lineamientos, políticas y procedimientos acordados con el Infonavit.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento de esta disposición, se procederá a la cancelación del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria.</u></p>

<p><b>22.</b> Establecer medidas y controles de calidad para asegurar la confiabilidad y calidad de los avalúos, identificando de manera fiel las características físicas de la vivienda y los resultados concluidos en los mismos, registrando en el marco de la metodología de Valuación, las características de la vivienda, del conjunto habitacional y del entorno urbano en donde se encuentra ubicada la vivienda.</p>	<p><u>En caso de incumplimiento de esta disposición y como resultado del monitoreo de la calidad realizado por el Infonavit, se considerará para la evaluación de la unidad de valuación, cuyos resultados impactarán en la asignación del servicio en la entidad federativa.</u></p>
<p><b>23.</b> Establecer controles y medidas que eviten malas prácticas en la prestación del servicio y que se refieren a: Avalúos sobre inmuebles no existentes, inconsistencias en los datos del avalúo con respecto a las características físicas de los inmuebles, sobreestimaciones de valor en las viviendas valuadas, valores concluidos en avalúos bajo hipótesis de viviendas terminadas cuando la vivienda realmente se encuentra en proceso.</p>	<p><u>En caso de incurrir en cualquiera de las malas prácticas indicadas, se procederá a la solicitud de aclaración de la inconsistencia del avalúo en un plazo máximo de 20 días hábiles. De no cumplirse con este plazo o de determinar el Instituto que no procede la aclaración correspondiente será causa de rescisión del Convenio de Colaboración para la Prestación de Servicios de Valuación Inmobiliaria con la Unidad de Valuación correspondiente. La unidad de valuación deberá subsanar al Infonavit, el quebranto financiero a través del seguro de responsabilidad civil que de la falta se derive.</u></p>
<p><b>24.</b> Asegurar el servicio de valuación inmobiliaria al total de su padrón de valuadores profesionales para evitar la concentración del servicio en un reducido grupo, lo que permitirá una participación equilibrada, objetiva y transparente.</p>	<p><u>Cuando el Infonavit, como resultado del monitoreo que realiza, identifique la concentración del servicio de valuación inmobiliaria en un reducido grupo de valuadores profesionales del padrón de la Unidad de Valuación, solicitará la aclaración correspondiente y en su caso, la depuración del padrón de valuadores profesionales de la unidad.</u></p>