



Diario de los Debates

ÓRGANO OFICIAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS
DEL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Primer Periodo de Sesiones Ordinarias del Primer Año de Ejercicio

Presidente

Diputado Sergio Carlos Gutiérrez Luna

Año I

Martes 22 de octubre de 2024

Sesión 19 Anexo A

Mesa Directiva

Presidente

Dip. Sergio Carlos Gutiérrez Luna

Vicepresidentes

Dip. María de los Dolores Padierna Luna

Dip. Kenia López Rabadán

Dip. María del Carmen Pinete Vargas

Secretarios

Dip. Julieta Villalpando Riquelme

Dip. Alan Sahir Márquez Becerra

Dip. Nayeli Arlen Fernández Cruz

Dip. José Luis Montalvo Luna

Dip. Fuensanta Guadalupe Guerrero Esquivel

Dip. Laura Irais Ballesteros Mancilla

Junta de Coordinación Política

Presidente

Dip. Ricardo Monreal Ávila
Coordinador del Grupo Parlamentario
de Morena

Coordinadores de los Grupos Parlamentarios

Dip. Noemí Berenice Luna Ayala
Coordinadora del Grupo Parlamentario del
Partido Acción Nacional

Dip. Carlos Alberto Puente Salas
Coordinador del Grupo Parlamentario del
Partido Verde Ecologista de México

Dip. Reginaldo Sandoval Flores
Coordinador del Grupo Parlamentario del
Partido del Trabajo

Dip. Rubén Ignacio Moreira Valdez
Coordinador del Grupo Parlamentario del
Partido Revolucionario Institucional

Dip. Ivonne Aracelly Ortega Pacheco
Coordinadora del Grupo Parlamentario de
Movimiento Ciudadano



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
— LXVI LEGISLATURA —
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL

Diario de los Debates

ÓRGANO OFICIAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS
DEL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Primer Periodo de Sesiones Ordinarias del Primer Año de Ejercicio

Director General de Crónica y Gaceta Parlamentaria Gilberto Becerril Olivares	Presidente Diputado Sergio Carlos Gutiérrez Luna	Directora del Diario de los Debates Eugenia García Gómez
Año I	Ciudad de México, martes 22 de octubre de 2024	Sesión 19 Anexo A

SUMARIO

COMUNICACIONES OFICIALES

Del Congreso de la Ciudad de México, con la que remite el punto de acuerdo por el que exhorta al Congreso de la Unión para que expida la Ley para el Desarrollo Metropolitano de la Ciudad de México.	5
Del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, por la que remite el Informe anual de actividades que contiene la situación financiera, patrimonial y operativa del instituto, al cierre de 2023.	20
De la Secretaría de Salud, con la que remite el Informe relativo a las contrataciones por honorarios y el reporte del monto ejercido de los subsidios otorgados, correspondientes al periodo enero-septiembre del ejercicio fiscal 2024 e informa que el resultado de las evaluaciones de los programas sujetos a reglas de operación, se encuentra disponible en su portal Web.	123
De la Secretaría de Salud, por medio de las cuales remite los informes presupuestales y programáticos de correspondientes al tercer trimestre de 2024 de los siguientes Programas Sujetos a Reglas de Operación: Programa de Atención a Personas con Discapacidad y Fortalecimiento a la Atención Médica.	127

De la Comisión Federal de Competencia Económica, con la que remite las conclusiones y recomendaciones del estudio en materia de libre concurrencia y competencia económica de los servicios financieros digitales. 132



**DIP. MARTHA SOLEDAD AVILA VENTURA
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO,
III LEGISLATURA
P R E S E N T E.**

La que suscribe, Diputada Adriana María Guadalupe Espinosa de los Monteros García, Integrante del Grupo Parlamentario de MORENA, del Congreso de la Ciudad de México, III Legislatura, Con fundamento en los artículos 122 apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5, 29 y 30 de la Constitución Política de la Ciudad de México, 4° fracción XXXVIII, 13 fracciones IX y XV, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 2, fracción XXXVIII, 101, 120 párrafo segundo y 140 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración del Pleno, la siguiente:
PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA DE MANERA RESPETUOSA AL CONGRESO DE LA UNIÓN A EXPEDIR LA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ZONA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO¹, al tenor de los siguientes:

I. ANTECEDENTES

La reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos acerca de la naturaleza política y jurídica de la Ciudad de México implicó cambios sustantivos en la organización interna, pero también, previó nuevos mecanismos de coordinación con las entidades federativas que conforman la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Particularmente el artículo 122 apartado C determina que, la "Federación, la Ciudad de México, así como sus demarcaciones territoriales, y los Estados y

¹ En 2020, el Grupo Interinstitucional que delimita y estudia las zonas metropolitanas, conformado por CONAPO, INEGI y SEDATU, sustituyó el nombre de la zona metropolitana del Valle de México por zona metropolitana de la Ciudad de México, debido a que geográficamente no es un valle, sino una cuenca, además, el origen de esta zona metropolitana se encuentra en la Ciudad de México, nombre con el que se le alude en el artículo 122 de la CPEUM.



Municipios conurbados en la Zona Metropolitana, establecerán mecanismos de coordinación administrativa en materia de planeación del desarrollo y ejecución de acciones regionales para la prestación de servicios públicos, en términos de la ley que emita el Congreso de la Unión”.

Para concretar una coordinación eficaz, la Constitución señala que la ley en la materia deberá establecer las bases para la organización y funcionamiento del Consejo de Desarrollo Metropolitano, en el cual deberán participar las entidades federativas y los municipios, al que le corresponderá acordar todas las acciones en materia de asentamientos humanos; movilidad y seguridad vial; protección al ambiente; preservación y restauración del equilibrio ecológico; transporte; tránsito; agua potable y drenaje; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos, y seguridad pública.

El Consejo de Desarrollo Metropolitano deberá perseguir sus objetivos conforme al mandato que la ley establezca, mismos que podrán comprender:

- La delimitación de los ámbitos territoriales y las acciones de coordinación para la operación y funcionamiento de obras y servicios públicos de alcance metropolitano;
- Los compromisos que asuma cada una de las partes para la asignación de recursos a los proyectos metropolitanos; y
- La proyección conjunta y coordinada del desarrollo de las zonas conurbadas y de prestación de servicios públicos.

La legislación que debe expedir el Congreso de la Unión para la concurrencia de distintos órdenes de gobierno en materia metropolitana es clave para los mecanismos de coordinación y concertación que permitan solucionar las problemáticas que sobrepasan jurisdicciones, generando gobernabilidad y mejores las condiciones de



vida de los 22 millones de personas que habitan en la zona metropolitana de la Ciudad de México.

En ese sentido, el artículo décimo transitorio de la reforma constitucional publicada el 29 de enero de 2016 estableció que: "El Congreso de la Unión, en la expedición de las leyes a que se refiere el párrafo tercero del Apartado B y el primer párrafo del Apartado C del artículo 122, deberá prever que las mismas entren en vigor en la fecha en que inicie la vigencia de la Constitución Política de la Ciudad de México."

Cabe señalar que la Constitución Política de la Ciudad de México, conforme al artículo primero transitorio de la misma, entró en vigor desde el 17 de septiembre de 2018, por lo que, el Congreso de la Unión debió expedir la Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México en misma fecha, para dar cumplimiento al plazo establecido por la Constitución Federal compatibilizando la entrada en vigor de ambas legislaciones; sin embargo, a la fecha el Congreso de la Unión no ha expedido la ley en materia metropolitana.

La Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México resulta importante para contribuir al desarrollo solidario, armónico, sustentable y sostenible, así como porque permitirá establecer las bases de la gobernanza y gobernabilidad metropolitana, mediante un régimen de coordinación, concurrencia y concertación entre los gobiernos de la zona metropolitana. Además, contribuye a garantizar los derechos humanos de 22 millones de habitantes, aunado a mejorar las condiciones de equidad e inclusión, movilidad, salud, medio ambiente sano, accesibilidad universal, igualdad de género, seguridad ciudadana, acceso a servicios básicos y de calidad.

El 29 de marzo de 2022, la Comisión de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial de la Cámara de Diputados, aprobó el Dictamen con proyecto de decreto por el que se expide la Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, mismo que no continuó el proceso legislativo, impidiendo con ello la publicación y

creación de una nueva ley, pese al consenso generado por las distintas fuerzas políticas para dictar trámite ante la Mesa Directiva a fin de someterlo a la aprobación del Pleno.

II. PROBLEMÁTICA PLANTEADA.

El crecimiento exponencial de la población en suelo predominantemente metropolitano evidencia los retos a los que se enfrentan las autoridades gubernamentales para superar las inciertas condiciones del desarrollo metropolitano tales como: la vivienda, el agua y saneamiento, la gestión de servicios públicos, la construcción de infraestructura, la promoción del desarrollo social, la mitigación de la pobreza y la equidad de género.

Actualmente el 56% de la población mundial vive en ciudades, lo que equivale a 4,400 millones de personas. Se espera que esta tendencia continúe y que para el año 2050, casi 7 de cada 10 personas vivan en ciudades.² En México, esta cifra asciende al 73 % de la población del país, si consideramos que en 1950 apenas una tercera parte de la población mundial vivía en ciudades, observamos que tan sólo 50 años después, esta cifra aumentó a la mitad y continuará aumentando a dos tercios llegando a 6 000 millones de personas para en 2050.

Las ciudades, ya no se concibe como espacios delimitados sino como un continuo que a lo largo del tiempo se encontrará con otras ciudades hasta formar un nuevo espacio denominado metropolitano. Estos sitios en lo que a planeación y ordenación territorial político-administrativa se refiere, conllevan a repensar los mecanismos de gobernabilidad ante el crecimiento de las necesidades de una población altamente demandante de servicios públicos y constantes mejoras en la calidad de vida, donde los intercambios comerciales, de bienes y servicios, insumos e incluso de personas, dentro de los procesos de desplazamiento hacia los lugares de trabajo, estudio,

² Banco Mundial. Desarrollo urbano.

esparcimiento y de desarrollo de la vida, suponen la búsqueda de soluciones sistemáticas y de incipiente atención.

El fenómeno metropolitano en México es un tema debatido ampliamente por los círculos académicos, políticos, gubernamentales, institucionales y de especialistas en la materia para determinar las estrategias para su definición, delimitación y posterior solución de las problemáticas planteadas desde una visión gubernamental con alcances de coordinación, cooperación y concertación intergubernamental.

En ese sentido, el Grupo Interinstitucional, conformado por un equipo técnico y profesional del Consejo Nacional de Población (CONAPO), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), determinó que en 2020 en el país existían 92 metrópolis conformadas por 421 municipios que se clasifican en: 48 zonas metropolitanas, 22 metrópolis municipales y 22 zonas conurbadas.

METRÓPOLIS DE MÉXICO 2020



Fuente: METROPOLIS 2020 (CONAPO, INEGI, SEDATU).



Las 48 zonas metropolitanas están conformadas por 345 municipios en los que residen 67.6 millones de personas; en las 22 metrópolis municipales habitan 12 millones; y en los 54 municipios que conforman las 22 zonas conurbadas viven 2.9 millones. De esta forma, 82.5 millones de personas, 65.5 por ciento de la población nacional, viven en estas metrópolis.³

Las metrópolis, como concentraciones urbanas de gran tamaño y complejidad, desempeñan un papel crucial en la economía y demografía de México, debido a que aportan más de 80 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) nacional y 65.5 por ciento de la población habita estas áreas, además, se caracterizan por su crecimiento acelerado, su diversidad cultural y su alta demanda de servicios y recursos, por lo que resulta fundamental comprender y analizarlas.⁴

En el caso de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, se integra por tres entidades federativas: Ciudad de México, estado de México y estado de Hidalgo, así como de 16 alcaldías de la capital; 45 del estado de México y dos municipios del estado de Hidalgo (véase cuadro 1).

Debido a sus características urbano-espaciales abarca una superficie de 6,070.3 kilómetros cuadrados, concentra una población de 21.4 millones de habitantes; y tiene la mayor concentración de habitantes por cada unidad de superficie ocupada, ya que alcanza 87.5 hab/ha.

Además, al considerar las características urbanas, la densidad de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México es aún mayor (92.1 hab/ha), siendo la más grande del país en términos de extensión territorial y poblacional. Asimismo, ocupa una superficie de 244,937 hectáreas y es la que destina el porcentaje más alto de su territorio urbanizado, con el 40.3 por ciento.

³ CONAPO, INEGI & SEDATU. METROPOLIS 2020.

⁴ *Ibidem*.



CUADRO 1. CONFORMACIÓN DE LA ZONA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ENTIDAD FEDERATIVA	CIUDAD DE MÉXICO	ESTADO DE MÉXICO		ESTADO DE HIDALGO
ALCALDÍAS /MUNICIPIOS	1. Azcapotzalco. 2. Coyoacán. 3. Cuajimalpa de Morelos. 4. Gustavo A Madero. 5. Iztacalco. 6. Iztapalapa. 7. La Magdalena Contreras. 8. Milpa Alta. 9. Álvaro Obregón. 10. Tláhuac. 11. Tlalpan. 12. Xochimilco. 13. Benito Juárez. 14. Cuauhtémoc. 15. Miguel Hidalgo. 16. Venustiano	1. Acolman. 2. Atenco. 3. Atizapán de Zaragoza. 4. Coacalco de Berriozábal. 5. Cocotitlán. 6. Coyotepec. 7. Cuautitlán. 8. Chalco. 9. Chiautla. 10. Chicoloapan. 11. Chiconcuac. 12. Chimalhuacán. 13. Ecatepec de Morelos. 14. Huehuetoca. 15. Huixquilucan. 16. Isidro Fabela. 17. Ixtapaluca. 18. Jaltenco. 19. Jilotzingo. 20. Mechor Ocampo. 21. Naucalpan de Juárez.	22. Nezahualcóyotl. 23. Nextlalpan. 24. Nicolás Romero. 25. Papalotla. 26. La Paz. 27. San Martín de las Pirámides 28. Tecámac 29. Temamatla. 30. Temascalapa. 31. Tenango del Aire. 32. Teoloyucan. 33. Teotihuacán. 34. Tepexplaloxtoc. 35. Tepotzotlán. 36. Texcoco. 37. Tezoyuca. 38. Tlalmanalco. 39. Tlalnepantal de Baz. 40. Tultepec. 41. Tultitlán. 42. Zumpango. 43. Cuautitlán Izcalli. 44. Valle de Chalco. 45. Tonanitla.	1. Atotonilco de Tula. 2. Tizayuca.

Fuente: elaboración propia con base en Metrópolis 2020⁵.

En términos económicos, la mayor producción, tanto a nivel metrópoli como a nivel nacional, se concentró en la zona metropolitana de la Ciudad de México, su PIB alcanzó 5.7 billones de pesos, lo que representa 43.5 por ciento del PIB metropolitano y 30.5 del PIB nacional. En el desagregado por tipo de actividad, en el sector secundaria, la Ciudad de México aportó con un PIB de 737,546.0 millones de pesos (13.6 por ciento respecto al PIB nacional en este sector); además, concentra gran

⁵ *Ibidem*.



los altos índices de marginalidad; lo anterior, nos lleva a replantear la adecuación de los mecanismos necesarios para la consolidación metropolitana en un espacio de desarrollo económico, social, cultural e, incluso, político.

La Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México es urgente y necesaria para establecer los mecanismos de gestión para dar solución a problemas básicos, sean: servicios públicos; agua, drenaje, electricidad, seguridad, saneamiento, tratamiento de residuos sólidos, transporte público, vialidades y mucho menos a problemas más complejos. Además de resolver conflictos de carácter estructural en cuanto a la definición de atribuciones y competencias de autoridades en lo referente a las metrópolis.

Cabe señalar que, en marzo del 2022 la Comisión de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial de la Cámara de Diputado aprobó por unanimidad el Proyecto por el que se expide la Ley de Desarrollo Metropolitano en cuestión para reglamentar el artículo 122, Apartado C, de la Constitución Política, que deriva de las modificaciones que se hicieron a la Carta Magna en 2016. No obstante, dicha Ley no fue discutida en Pleno por lo que el proyecto no logró su objetivo de expedir la ley reglamentaria, pese a que fue producto del consenso entre la Ciudad de México, el Estado de México e Hidalgo, así como de la Federación y el Congreso de la Unión.

La Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México debe regular las relaciones intergubernamentales entre los distintos órdenes de gobierno que convergen bajo criterios de equidad para conservar, proteger, mantener, preservar y desarrollar de manera solidaria, armónica, compartida, sustentable y sostenible.

Además, debe contener los mecanismos administrativos en materia de planeación del desarrollo y ejecución de acciones regionales para la prestación de servicios públicos y establecer las bases para la organización y funcionamiento de las instancias de Gobernanza Metropolitana, desde una visión territorial sostenible, incluyente y

participativa, instrumentos y mecanismos para fomentar el financiamiento del Desarrollo Metropolitano que favorezcan la asociación entre la Federación, por conducto de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, las Entidades Federativas, las Demarcaciones Territoriales y los Municipios.

No se omite mencionar que la ley en comento, resulta clave para la coordinación administrativa, la concurrencia de atribuciones y la concertación política de todas las autoridades de la zona metropolitana a través del Consejo de Desarrollo Metropolitano como un órgano colegiado al que le corresponde acordar acciones en la materia.

III. CONSIDERANDOS

PRIMERO. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala en su artículo 122, apartado C, que el Congreso de la Unión deberá expedir la Ley que establecerá los mecanismos de coordinación administrativa en materia de planeación del desarrollo y ejecución de acciones regionales para la presentación de servicios públicos de observancia de la Federación, la Ciudad de México, así como sus demarcaciones territoriales, y los Estados y Municipios conurbados en la Zona Metropolitana.

SEGUNDO. Que el artículo décimo transitorio de la reforma constitucional publicada el 29 de enero de 2016 determinó que el Congreso de la Unión debía expedir la Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, previendo que la Constitución Política de la Ciudad de México y la Ley en comento entren en vigor al mismo tiempo, no obstante, la Constitución Local entró en vigor el 17 de septiembre de 2018 sin que a la fecha se haya expedido la Ley metropolitana.

TERCERO. Que la Ley para el Desarrollo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México resulta de utilidad pública y relevancia nacional ejercicio para la planeación metropolitana ante los retos asumidos por México en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030, la Nueva Agenda Urbana y el Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo.



CUARTO. Que el futuro del mundo es indiscutiblemente urbano y, por ende, también los retos a los que se enfrentará. La población que vive en ciudades continuará aumentando, en 2021 representó 56 por ciento, se espera que en 2050 este porcentaje aumente a 68, un incremento de 2.2 miles de millones de residentes urbanos en tres décadas (UN-Hábitat, 2022).⁷

QUINTO. Que México ocupa la octava posición en las proyecciones con 144.9 millones de personas viviendo en zonas urbanas, lo cual representará 88.2 por ciento de la población total, de continuar esta tendencia, el ordenamiento territorial y la concurrencia de las políticas públicas de los tres órdenes de gobierno serán fundamentales para implementar medidas efectivas a su favor que contribuyan al cumplimiento de los derechos humanos de los 22 millones de personas que habitan la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

SEXTO. Que necesitamos un marco jurídico adecuado y acorde al contexto nacional para coadyuvar a la acción pública orientada a la coordinación y concertación de acciones con los diversos actores involucrados en el tema metropolitano; sean de carácter social, político, gubernamental, académico o privado, sobre todo, para impulsar desde las reglamentaciones necesarias para promover el desarrollo humano, urbano y sostenible de las metrópolis en el país.

SÉPTIMO. Que, de acuerdo con el Grupo Interinstitucional, en México existe una carencia de instrumentos de ordenamiento sólidos de nivel metropolitano. Hasta abril de 2023 se contaba únicamente con ocho instrumentos metropolitanos, posteriores a 2018, publicados en gacetas oficiales; ello representa menos del 20 por ciento de las metrópolis en el país, aunado a que cinco de ellos se encuentran desactualizados.

OCTAVO. Que, como parte de las políticas públicas del próximo gobierno de la Ciudad de México se ha establecido como uno de los pilares fundamentales la creación de la Secretaría de Planeación, Ordenamiento Territorial y Coordinación

⁷ *Ibidem.*



Metropolitana, la cual estará a cargo de coordinar los esfuerzos para resolver los problemas que rebasan las fronteras jurisdiccionales, tal, como señaló la Jefa de Gobierno de la Ciudad de México electa en el Foro Ciudades sin Fronteras: *“Deberíamos de modificar el concepto de ciudad, en un lugar como este en donde las realidades sobrepasan las fronteras administrativas, otros muros invisibles. Ciudad de México es la ciudad metropolitana, si los problemas no tienen frontera en esas zonas, las soluciones tampoco deberían tener”,* señaló. Temas como el agua, el medio ambiente, la policía o la movilidad, deben atenderse desde la metrópoli.

NOVENO. Que la Constitución Política de la Ciudad de México establece como parte de los principios rectores contenidos en el artículo 3, numeral 2, inciso a) que, *“El respeto a los derechos humanos, la defensa del Estado democrático y social, el diálogo social, la cultura de la paz y la no violencia, el desarrollo económico sustentable y solidario con visión metropolitana, la más justa distribución del ingreso, la dignificación del trabajo y el salario, la erradicación de la pobreza, el respeto a la propiedad privada, la igualdad sustantiva, la no discriminación, la inclusión, la accesibilidad, el diseño universal, la preservación del equilibrio ecológico, la protección al ambiente, la protección y conservación del patrimonio cultural y natural.*

DÉCIMO. Que el artículo 16, apartado B, numeral 4, de la Constitución Política de la Ciudad de México señala que la política hídrica deberá garantizar y coordinar las acciones de las instituciones locales con perspectiva innovadora, técnica, científica y metropolitana, así como con visión de cuenca, propiciando minimizar la huella hídrica de la Ciudad.

DÉCIMO PRIMERO. Que el artículo 16 apartado H, numeral 3, inciso i) de la Constitución Política de la Ciudad de México, en términos de movilidad, señala que las autoridades de la Ciudad de México deberán “promover, bajo con criterios de equidad, la coordinación con otras entidades en los **sistemas de movilidad metropolitana.**”



DÉCIMO SEGUNDO. Que el artículo 17 numeral 2 de la Constitución Política de la Ciudad de México, señala que corresponde al gobierno de la Ciudad de México planear, conducir, coordinar y orientar el desarrollo de la ciudad, así como establecer “(...) *un sistema de bienestar social y desarrollo económico distributivo. En el ámbito de sus competencias, garantizarán los medios de coordinación con el gobierno federal, las instancias metropolitanas y los sectores privado y social, considerando los mecanismos de participación ciudadana.*”

DÉCIMO TERCERO. Que, de forma particular, el artículo 19 de la Constitución Política de la Ciudad de México, relativo a la coordinación metropolitana y regional, determina lo siguiente:

“Artículo 19 Coordinación Metropolitana y Regional

1. La coordinación y gestión regional y metropolitana es una prioridad para las personas que habitan la Ciudad. Las autoridades deberán impulsar gradualmente un desarrollo incluyente, funcional y eficiente para los habitantes de la Ciudad de México a través de la coordinación con la Federación, los Estados y Municipios conurbados de la Zona Metropolitana del Valle de México y la Región Centro del país, coherente con el Sistema de Planeación Nacional y el de la Ciudad de México.

Las autoridades de la Ciudad de México, al participar en organismos metropolitanos, deberán hacerlo corresponsablemente con el objetivo de mejorar las condiciones de habitabilidad, movilidad, sustentabilidad y calidad de vida en la metrópoli, procurando en todo momento la equidad en la colaboración.

2. El Gobierno de la Ciudad y las alcaldías impulsarán la creación de instancias y mecanismos de coordinación con la Federación, los Estados y Municipios para la planeación democrática del desarrollo y la prestación de servicios públicos de impacto regional y metropolitano, en materia de asentamientos humanos, gestión ambiental, movilidad, transporte, agua, saneamiento, gestión de residuos, seguridad ciudadana y demás facultades concurrentes, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, esta Constitución y las leyes en la materia.

3. La Jefatura de Gobierno, en el ámbito de sus atribuciones, podrá suscribir convenios y concertar con la Federación, los Estados y Municipios conurbados, la ejecución y operación de obras, prestación de servicios públicos o la realización de acciones conjuntas en la materia. Se promoverá la creación de instrumentos y mecanismos que contribuyan a garantizar la aplicación de políticas y servicios suficientes y de calidad para las personas que habitan la Zona Metropolitana del Valle de México, con una visión territorial ecosistémica, incluyente y participativa.



4. La Ciudad de México participará en el Consejo de Desarrollo Metropolitano y en los organismos que correspondan, según lo disponga la ley. El Congreso de la Ciudad de México impulsará la coordinación con los congresos locales de las entidades de la Zona Metropolitana del Valle de México, con apego a los principios federalistas y respeto a la soberanía de estas entidades.

5. El Cabildo impulsará ante el Consejo de Desarrollo Metropolitano y los organismos correspondientes los mecanismos de coordinación metropolitana y regional que especifiquen los objetivos, plazos, términos, recursos y responsables para la ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones y programas acordados, así como de participación y representación ciudadana en los mismos.

6. Las alcaldías podrán suscribir acuerdos de coordinación para la prestación de servicios públicos con los municipios conurbados, en los términos que establezca y con el acuerdo de su respectivo concejo. El Congreso de la Ciudad autorizará los montos para la aportación de recursos materiales, humanos y financieros a que se comprometa la Ciudad en esta materia.

7. Los poderes públicos y las alcaldías propiciarán la participación ciudadana en la elaboración, ejecución y evaluación de la política de coordinación regional y metropolitana, de conformidad con los mecanismos de democracia directa y participativa previstos por esta Constitución; asimismo, difundirán los acuerdos y convenios para que se conozcan de manera precisa y rendirán cuentas sobre sus avances y resultados.

Se realizarán consultas a la ciudadanía cuando se prevea la suscripción de acuerdos para la ejecución de obras y la prestación de servicios públicos, susceptibles de afectarles directamente. Estas consultas serán vinculatorias conforme a lo previsto por esta Constitución."

IV. RESOLUTIVO

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se somete a consideración de esta Soberanía la siguiente: **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN**

ÚNICO. El Congreso de la Ciudad de México exhorta de manera respetuosa al Congreso de la Unión para que expida la Ley para el Desarrollo Metropolitano de la Ciudad de México, con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 122, apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como para establecer



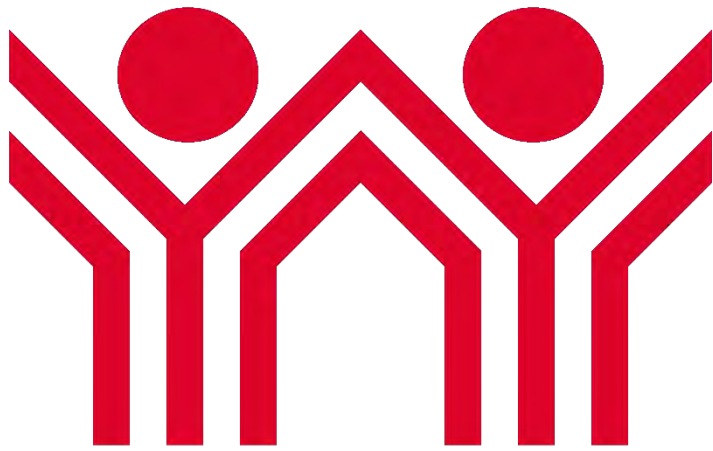
los mecanismos de coordinación administrativa en materia de planeación del desarrollo y ejecución de acciones regionales para la prestación de servicios públicos.

Dado en Palacio Legislativo de Donceles, a los 15 días del mes de octubre del año 2024.

ATENTAMENTE

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "A.M.G." followed by a flourish.

**DIPUTADA ADRIANA MARÍA GUADALUPE
ESPINOSA DE LOS MONTEROS GARCÍA.**



INFONAVIT[®]

**INFORME ANUAL DE
ACTIVIDADES 2023**

Presentación

Se entrega el presente Informe Anual de Actividades 2023 al H. Consejo de Administración del Infonavit para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 10, fracción II; artículo 16, fracción IV, y al artículo 23, fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, así como con el mecanismo de evaluación del Plan Estratégico y Financiero (PEF) 2023-2027 aprobado por la H. Asamblea General en su Sesión Ordinaria 124, celebrada el 10 de diciembre de 2021. También se da cumplimiento a los artículos 5, 169 y 180 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento¹.

Este Informe Anual de Actividades tiene como objetivo dar a conocer las acciones más destacadas que fueron implementadas por el Infonavit durante 2023 y sus avances con respecto a las metas establecidas en el PEF 2023-2027.

¹ Conocida como CUOEF por el acrónimo de Circular Única de Órganos y Entidades de Fomento.

Contenido

Mensaje del Director General.....	4
1. Planteamiento estratégico.....	6
2. Principales resultados institucionales	7
3. Entorno económico durante 2023 y sus retos.....	8
4. Administración de riesgos.....	11
5. Acciones estratégicas del Instituto.....	21
Eje 1. Relación directa, frecuente y consistente con las y los derechohabientes	21
Eje 2. Soluciones financieras sencillas y adaptadas a las necesidades de las y los derechohabientes.....	31
Eje 3. Operación eficiente y transparente.....	65
Habilitadores.....	69
Avance en las recomendaciones de la H. Asamblea General.....	73
Vinculación del Infonavit con el marco rector del sector vivienda	74
6. Resultados financieros.....	76
7. Resultados del Plan de Labores y Financiamientos	79
Portafolio de proyectos institucionales	79
Resultados del Programa Operativo Anual 2023	88
8. Mecanismo de evaluación del PEF 2023-2027.....	99
Índice de tablas	101
Índice de gráficas	102
Índice de diagramas	103

Mensaje del Director General

A cinco años de haber tomado la dirección del Infonavit, el Instituto se ha transformado para recuperar su carácter de institución de seguridad social al servicio de las y los trabajadores, sus verdaderos dueños.

Esta transformación ha sido resultado del diálogo y la colaboración entre los sectores empresarial, de los trabajadores y gobierno con quienes hemos construido una agenda para que hoy las y los trabajadores gocen de un sistema crediticio barato y que aquellos con uno, mejoren su perspectiva de pago. Desde el inicio, con una postura tripartita, nos propusimos hacer justicia a las y los trabajadores, identificando y reconociendo sus necesidades, sin dejar a nadie atrás.

El cambio de una visión corporativa a una social no hubiera sido posible sin la reforma a la Ley del Infonavit de 2020, impulsada por el presidente Andrés Manuel López Obrador, que permite que las y los derechohabientes puedan ahora actuar con libertad y ejercer su derecho a una vivienda digna de manera directa y sin intermediarios.

La reforma a la Ley amplió las posibilidades de las y los trabajadores para usar su ahorro en la subcuenta de vivienda. Como parte de la implementación de la reforma, se han creado y modificado 18 soluciones financieras y esquemas crediticios para adaptarse a las necesidades de las familias mexicanas.

Ahora es posible solicitar un crédito para la compra de terreno, compra de terreno y construcción de vivienda en un mismo crédito, unir tu crédito con quien quieras o sacar el número de créditos que requieras, para lo que necesites, siempre y cuando hayas terminado de pagar el crédito anterior.

De 2019 a 2022 aumentaron los montos máximos de crédito para poder prestar más y que las personas puedan acceder a mejores viviendas. También se incrementó el límite de edad y plazo para solicitar un crédito para que las y los trabajadores puedan tener un monto mayor de financiamiento para adquirir sus viviendas y más plazo para pagarlo. Desde 2021 quien menos gana, paga una menor tasa de interés que va de 3.09%, para quienes ganan un salario mínimo, hasta 10.45% para las y los trabajadores con mayores ingresos. Para las mujeres, en 2023 lanzamos la estrategia Mujer Infonavit para extender la edad a 75 años y se flexibilizaron los requisitos de puntaje con el objetivo de reducir la brecha en el acceso al crédito al reconocer que las trabajadoras se enfrentan a mayores retos para obtener financiamiento. Para reducir el costo del crédito, en diciembre de 2023 el H. Consejo de Administración aprobó la cancelación de la cuota de administración.

Paulatinamente hemos transitado a que todas las soluciones crediticias se otorguen con recursos propios, lo que permite que las y los derechohabientes puedan

acceder a mejores condiciones crediticias, más flexibles, y que tengan acceso a la Cobranza Social en caso de presentar alguna dificultad con el pago de su crédito. En 2023 pusimos en marcha Mejoravit Repara y Mejoravit Renueva con recursos propios, lo que nos permitió bajar la tasa de interés del 18 al 10% y no se cobra comisión alguna a la o el trabajador por la obtención de este financiamiento.

En 2023 se lanzó Equipa tu casa, un complemento al crédito Infonavit para que las y los trabajadores puedan hacer mejoras, reparaciones o adquirir equipamiento que mejore las condiciones de habitabilidad de las viviendas.

La reforma a la Ley también ha sido uno de los esfuerzos más grandes de inclusión financiera en la historia del país ya que abrió la puerta para que más de 40 millones de personas que tienen una subcuenta de vivienda, pero no una relación laboral activa, puedan acceder a un financiamiento del Instituto.

Como resultado de estas acciones, en los últimos cinco años se han otorgado 2.3 millones de créditos a las y los trabajadores del país, generando una derrama económica de 1,145 millones de pesos.

Desde el inicio nos dimos a la tarea de entender y prever las condiciones que llevan a la incapacidad de pago de las y los acreditados. Se modificaron las soluciones de cobranza existentes y se crearon nuevas reestructuras para acabar con las deudas impagables y atender a grupos de personas acreditadas excluidas. En 2023 se pusieron en marcha la nueva versión de Borrón y Cuenta Nueva para las personas trabajadores que se ponen al corriente y mantienen sus pagos con una quita de intereses, y Apoyo para Jubilados que permite que el pago mensual se ajuste al monto de la pensión de las y los adultos mayores.

En 2019 lanzamos Responsabilidad Compartida para que más de 2.6 millones de personas puedan convertir su crédito en Veces Salario Mínimo (VSM) a pesos. De 2019 a 2023 se han beneficiado un millón 211 mil personas con la conversión de sus créditos de VSM a pesos, aliviando así la carga financiera en el presupuesto de las familias.

Se implementó la estrategia de Cobranza Dual para atender con soluciones de Cobranza Social a aquellos créditos más deteriorados por su cantidad de pagos atrasados para que la recuperación del crédito por la vía judicial sea la excepción y no la regla. En lo que va de la administración, se han otorgado más de 4.9 millones de soluciones de Cobranza Social. El número de reestructuras y soluciones de cobranza es 60% mayor a los programas colocados en el mismo periodo de administraciones anteriores.

Como resultado de los programas de cobranza, recibimos 70% más de ingresos por cobranza de lo que se hizo el sexenio pasado.

Para que las personas que liquidaron su crédito tengan certidumbre sobre su patrimonio, llevamos a cabo el programa de cancelación de hipotecas más grande en la historia del Instituto. Asimismo, estamos atendiendo el rezago de escrituración de los más de 85 mil créditos originados entre 1972 y 2007. Al cierre de 2023 se han obtenido más de 33 mil escrituras.

Para poder otorgar un mayor rendimiento a los ahorros de las y los trabajadores, se profesionalizó el Fondo de Apoyo a las Necesidades de la Vivienda de los Trabajadores (FANVIT), lo que implicó rediseñar todos sus procesos, su estructura y las estrategias de inversión. Los rendimientos a largo plazo (60 meses) que genera este fondo fueron similares al promedio de las Afore. En 2023 emitimos un certificado bursátil fiduciario de proyectos de inversión por 400 millones de dólares para obtener mayores rendimientos para las y los trabajadores.

Además, en estos cinco años hemos llevado a cabo un gasto austero y eficiente para cuidar los ahorros de las y los trabajadores. Mientras que en 2018 el gasto operativo representó el 0.42% de los recursos del Instituto, en 2023 la relación fue de 0.25%.

A la par del quehacer cotidiano del Instituto, hemos enfrentado desafíos como lo fue la pandemia por COVID-19 o el reciente huracán Otis en Guerrero, que representaron retos, pero también nuevas oportunidades para la modernización y adaptación, poniendo en marcha una serie de medidas ágiles y resilientes en beneficio de trabajadores y patronos.

Finalmente, para poder llevar a cabo esta transformación ha sido necesario lograr una mayor cercanía con las y los trabajadores para restaurar su confianza en el Instituto. Fortalecimos la estrategia de comunicación directa y transparente, y ampliamos la capacidad operativa, tanto de los canales digitales como de los centros de servicio.

Sin embargo, sabemos que la transformación del Infonavit aún no ha concluido, pues aún con estos esfuerzos la clase trabajadora demanda mayor disponibilidad y asequibilidad de la vivienda. Por ello, se seguirá trabajando en que las tareas del Infonavit, como institución de seguridad social, se alineen hacia crear un sistema de vivienda que atienda las necesidades de todas las y los trabajadores.

Con estas acciones, continuaremos recuperando la vocación social del Instituto para que las familias mexicanas puedan construir y mantener un patrimonio.

Carlos Martínez Velázquez
Director General del Infonavit

1. Planteamiento estratégico

El presente Informe Anual de Actividades es un reporte de las principales acciones de 2023 con base en el Planteamiento Estratégico que se definió en el Plan Estratégico y Financiero 2023-2027.



2. Principales resultados institucionales



Eje 1. Relación directa, frecuente y consistente con las y los derechohabientes

13 Nuevos Centros de Servicio Infonavit



1. Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, Edo. de México
2. Apizaco, Tlaxcala
3. Apodaca, Nuevo León
4. Cuauhtémoc, Chihuahua
5. García, Nuevo Leon
6. Guadalupe, Nuevo León
7. Jilotepec, Edo. de México
8. Palenque, Chiapas
9. Paraiso, Tabasco
10. Santa Rosalía, Baja California Sur
11. Silao, Guanajuato
12. Tulum, Quintana Roo
13. Valladolid, Yucatán.



Mi Cuenta Infonavit

Entre 2018 y 2023 el número de sesiones en la plataforma se incrementó en **215%**



Índice de Recomendación Neta
37.35%
Meta 2023: 19.43%



Índice de Experiencia Infonavit
88.97%
Meta 2023: 82.72%



Eje 2. Soluciones financieras sencillas y adaptadas a las necesidades de las y los derechohabientes



Colocación

206,345 mdp derrama Infonavit (+29.5% vs 2022)
434,029 total de créditos (+20.6% vs 2022)

Línea II. Adquisición de Vivienda o suelo

195,595 mdp derrama (+27.2% vs 2022)
300,997 créditos (+8.8% vs 2022)



237,316 créditos (+10.2% vs 2022)



11,834 créditos (+7.8% vs 2022)



16,809 créditos (-7.1% vs 2022)



16,350 créditos (+49.5% vs 2022)



15,480 créditos (-24.1% vs 2022)



3,208 créditos (+290.3% vs 2022)

Línea III. Construcción

5,582 mdp derrama (+69.7% vs 2022)
9,645 créditos (+58.9% vs 2022)



38 créditos (+533.3% vs 2022)



9,607 créditos (+58.5% vs 2022)

Línea IV. Mejoras y ampliación

4,857 mdp derrama (+134.9% vs 2022)
122,903 créditos (+60.1% vs 2022)



103,112 créditos (+60.9% vs 2022)



731 créditos (+34.1% vs 2022)



19,060 créditos

Línea V. Pago de pasivos

311 mdp derrama (+20.4% vs 2022)
484 créditos (1+5.2% vs 2022)

Ajustes transversales

- Ajuste en la política de edad más plazo
- Mujer Infonavit
- Aumento montos máximos de crédito
- Eliminación de la cuota de administración, los Ggsts financieros y de operación y, la comisión de apertura

Tasa de interés

11.47% promedio simple de la Banca (a noviembre)

8.31% Infonavit- NECP^{2/} (a diciembre)



- 1.2 millones de acciones de cobranza social (1.46 millones en 2022)
- 1,211 créditos convertidos mediante Responsabilidad Compartida desde 2019 (441 mil convertidos en 2023)

Patrones y y derechohabientes (6to bimestre)

Empresas aportantes: **1,048,993**
Trabajadores activos: **22,290,076**

Aportaciones patronales (mdp)

Aportaciones sin crédito: **153,282**
Ingresos por amortizaciones de derechohabientes con relación laboral: **177,335**
Accesorios: **1,540**



Flujo REA

26.4 mmdp (25.2 mmdp en 2022)



Cancelación de hipotecas

51,000 en 2023 (48,300 en 2022)



Regularización de hipotecas

10,151 en 2023 (15,042 en 2022)



Rendimiento Fanvit^{1/}

36 meses
4.16% (3.45% portafolio de referencia)
60 meses
8.94% en 2023 (8.95% Afores)



Subcuenta de vivienda

1.60% rendimiento real
29,673.4 mdp monto devuelto (26,124 mdp en 2022)
246,033 trabajadores (237,011 en 2022)

^{1/} Rendimientos del Fanvit calculados con precios de acción "valuación 24 horas", para ser comparables con el sistema Afores. El rendimiento "Afores" se calcula como promedio ponderado, considerando los activos netos de las Afores al cierre de noviembre 2023.

^{2/} Promedio ponderado de la tasa con el monto de originación, correspondiente a la originación registrada desde el lanzamiento del NECP en mayo 2021 y hasta el cierre de diciembre 2023. Se excluye segundo crédito.



Eje 3. Operación eficiente y transparente



Programa de eficiencias

5,025 mdp en 2023 (382 mdp en 2022)
En ahorros y subejercicios



Relación GAOV bruto a recursos totales
0.25% en 2023 (0.55% máximo por ley)



Margen financiera ajustado a GAOV,
8.20 en 2023 (10.53 en 2022)



Licitaciones vs adjudicaciones directas

62.2% vs 37.8% en 2023 (15.2% vs 84.8% en 2018)

3. Entorno económico durante 2023 y sus retos

Durante 2023, la economía mexicana mantuvo un ritmo de crecimiento por arriba del observado entre 2012 y 2019. En 2023, de acuerdo con la estimación oportuna, el crecimiento anual del Producto Interno Bruto (PIB) fue de 3.1% en cifras originales. Al comparar el crecimiento del PIB con la estimación propuesta en el escenario central del Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 (PEF 2023-2027) de 1.5%, se tiene una brecha de 2.0 puntos porcentuales al alza respecto al estimado. Esta diferencia se debe a que la información disponible al momento de realizar las estimaciones económicas para el PEF 2023-2027 indicaba que la economía de Estados Unidos y de otras economías avanzadas se desacelerarían y tendrían un impacto sobre la economía mexicana. Asimismo, no se estimaba que la Inversión Fija Bruta alcanzara los niveles que se registraron durante 2023, los cuales fueron superiores a los esperados y en niveles máximos desde que se tiene registro (1993).

Respecto al número de puestos de trabajo registrados en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en 2023 se generaron 651 mil, cifra superior a lo previsto bajo el escenario central del PEF en 47 mil puestos de trabajo. Esto se debió al buen dinamismo de la división de los servicios para empresas, personas y el hogar, así como al comercio, que entre ambos acumularon una creación de 316.7 miles de puestos de trabajo (48.6% del total). Cabe resaltar que las entidades en donde se observó un mayor crecimiento del empleo son estados en donde su principal actividad económica es el turismo, por ejemplo: Quintana Roo (7.9%), Nayarit (5.3%) y Yucatán (5.2%).

Durante 2023 la inflación en México se mantuvo por arriba del intervalo objetivo establecido por Banco de México, aunque con una tendencia decreciente. Al cierre de 2023 la inflación se ubicó en 4.66%, colocándose en el escenario central del PEF (4.7%). La menor inflación en 2023 con relación a la registrada en 2022 (7.77%) se debe a que los precios internacionales en los componentes energéticos y no energéticos cedieron, al registrar una disminución anual de 26.6% y 3.1%, respectivamente, entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

Al cierre de 2023 la tasa de referencia de Banco de México fue de 11.25%, colocándose entre el escenario central y el escenario desfavorable reportado en el PEF. El nivel observado al cierre de 2023 se debió a la persistencia en la inflación, que aún no alcanza el rango objetivo establecido

por Banco de México, cuya junta de gobierno decidió mantener la tasa de referencia en niveles elevados.

El tipo de cambio cerró el año en 16.9 pesos por dólar, por debajo de lo estimado en el escenario central del PEF de 21.7 pesos por dólar. La fortaleza de la moneda mexicana se explica por el diferencial en la tasa de referencia real que México mantuvo con Estados Unidos, que durante el 2023 promedió 4.5 puntos porcentuales, así como la estabilidad en las finanzas públicas del país y al flujo que se ha captado por Inversión Extranjera Directa (IED).

El salario mínimo en 2023 se estableció en 207.44 pesos diarios, mientras que la estimación del Infonavit fue de 206.8 pesos diarios, lo que significó una diferencia de 0.64 pesos. Los aumentos en el salario mínimo se deben a la política del gobierno federal enfocada en recuperar el poder adquisitivo de las personas que ganan un menor salario.

Mercado de vivienda e hipotecario durante 2023

En el PEF se consideró que la producción de vivienda a cargo de las empresas constructoras presentaría dificultades por costos onerosos que dificultaban la producción. Sin embargo, al cierre de 2023 se observó un mayor dinamismo en el sector de la vivienda. Un posible factor que impulsó la actividad del sector refiere al crecimiento de 12.2% en el total de registros de vivienda al cierre de 2023 (en comparación con 2022), lo cual podría señalar una mejora en las expectativas presentes de las empresas que se observa en el crecimiento en la confianza empresarial para el sector de la construcción (crecimiento de 5.7% en diciembre de 2023 con respecto de 2022).

El promedio de producción anual de vivienda que realizaron las empresas constructoras a lo largo de 2022 tuvo un crecimiento de 8.5% respecto de la producción de vivienda promedio que se realizó en 2021, lo que significó un incremento de 8.49 mil millones de pesos reales (según los datos reportados por INEGI en la Encuesta Nacional de Empresas Constructoras). Hasta octubre de 2023 fue que se alcanzó un nivel ligeramente más elevado a los previos a la pandemia (con un crecimiento de 0.4% respecto de su valor en enero de 2020). En noviembre de 2023 este presentó un crecimiento anual de 30.7% respecto del mismo mes de 2022.

De forma similar, la tendencia indicaba que la producción de vivienda social reportada ante el Registro Único de Vivienda presentaría un valor más reducido en 2022 respecto de 2021. En la totalidad de 2022 la producción de vivienda social² presentó un decrecimiento anual de 17.3%, lo cual representó 28,395 viviendas menos respecto de

costo de hasta 372,137 pesos y la vivienda popular incluye la vivienda con un costo de entre 372,138 y 639,740 pesos.

² Por vivienda social se refiere a vivienda popular y vivienda económica. En 2023, la vivienda económica incluye la vivienda con un

2021. Esta tendencia decreciente se mantuvo en 2023 con un crecimiento anual de -3.3% (131.0 mil unidades). En lo que respecta a la producción de vivienda de 200 a 350 UMAs (tradicional), es decir, que va de 630.8 a 1,103.8 miles de pesos, en 2023 esta se ubicó en 1.1 puntos porcentuales con respecto de 2022, lo que remarcó la tendencia de crecimiento en la participación de esta categoría de vivienda.

Finalmente, durante 2023 los costos de la construcción presentaron una desaceleración en su crecimiento. En diciembre de 2022 el Índice de Precios al Productor Residencial del INEGI fue de 10.1%, mientras que en diciembre de 2023 fue de 3.9%. La desaceleración en el crecimiento de los costos para la producción de vivienda podría sugerir un mejor panorama para el sector, sin embargo, es importante reconocer que en diciembre de 2023 la inflación sostiene un crecimiento acumulado de 36.5% respecto de enero de 2020.

En cuanto al mercado hipotecario, durante 2022 y 2023 se registraron variaciones anuales negativas, con un decrecimiento en el número de créditos de 26.9% anual al cierre de 2022 y de 10.2% anual en el acumulado entre enero y noviembre de 2023. En cuanto al monto total de crédito otorgado, de enero a noviembre 2023 se registró una disminución anual de 4.4% real. Esto podría estar relacionado con el decrecimiento en la producción de vivienda y el aumento de los precios de estas, lo que podría estar limitando la colocación hipotecaria, además del incremento en las tasas de interés. Por otro lado, destaca la colocación de enero a noviembre de 2023 del Infonavit, al mostrar un crecimiento de 19.8% anual en número de créditos y de 26.8% real anual en el monto colocado³.

En el período de enero a noviembre de 2023, el Infonavit tuvo una participación de 56.4% en el número de créditos hipotecarios y para la vivienda, siendo el principal actor. En comparación con otros participantes del mercado, la banca comercial concentró el 22.7%, el Fovissste el 4.7% y otros participantes⁴ acumularon el 16.1% del total de créditos colocados. Por otro lado, en términos de monto de financiamiento, la banca comercial tuvo la mayor participación al acumular el 55.4% del total. La contribución del Infonavit fue de 36.2%, el Fovissste sumó el 6.2% del monto y otros participantes sumaron en conjunto el 2.2% del monto total.

Con respecto a las tasas de interés del mercado hipotecario, al cierre de 2022 y durante 2023 se presentaron incrementos anuales, no obstante, la tendencia al alza se ha desacelerado incluso hubo

variaciones anuales negativas al cierre de 2023. A diciembre de 2022, la tasa promedio simple de la banca comercial se ubicó en 11.57% (+144 puntos base anuales) y en diciembre de 2023 en 11.47%, con un decremento anual de 11 puntos base. En línea con esto, el Costo Anual Total (CAT) promedio de la tasa hipotecaria bancaria a diciembre de 2023 fue de 13.85%, con un decrecimiento de 13 puntos base respecto el mismo mes de 2022. La tasa promedio ponderada del Infonavit se ubicó en 8.40% a diciembre de 2023, con una variación anual de 10 puntos base proveniente del cambio en la composición de la cartera por ingreso de las y los acreditados, ya que más derechohabientes con ingresos medios y altos ejercieron su crédito. Es posible que los niveles de la tasa del Infonavit (menores a los bancarios) estén relacionados con el aumento de su colocación en 2023.

³ De enero a diciembre de 2023, el total de créditos hipotecarios y para la vivienda colocados por Infonavit creció 20.5% anual y el monto aumentó 26.1% real anual.

⁴ Incluye Banjercito, Conavi, Habitat México, Invi, SHF.



Salario Base de Cotización

Debido a que el salario determina el monto de retención por concepto de Impuesto Sobre la Renta (ISR) y, a su vez, constituye la base para el cálculo de prestaciones de seguridad social, se llevó a cabo un análisis para entender qué diferencias existen entre ambos cálculos (ISR y Seguridad Social) y los posibles efectos ocasionados por las discrepancias monetarias entre uno y otro.

Disposiciones normativas en torno al salario

Ley Federal del Trabajo

Artículo 143v.

El salario se integra con los pagos hechos en efectivo, considera los mismos conceptos y exenciones de la LSS.

Ley Seguro Social (LSS)

Artículo 28.

Establece el límite inferior y superior del **SALARIO BASE DE COTIZACIÓN (SBC)** que perciben los trabajadores.

Ley Impuesto sobre la Renta

Artículo 96

Establece piso mínimo para retenciones (personas que perciban más de un SMG¹). No existe tope de ingresos salariales.

La retención se calcula aplicando a la totalidad de los **ingresos obtenidos en un mes** de calendario.

¹SMG: Salario Mínimo General

Integración y límites del SBC

Límite superior

25 UMAS = \$77,805 mensual

Componentes SBC

- Cuota diaria
- Gratificaciones
- Percepciones
- Habitación y alimentación
- Primas
- Comisiones
- Prestaciones en especie
- Cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo

Límite inferior

Salario mensual 2023:
SM ZNLF Mensual: \$9,327
SM Resto del país Mensual: \$6,223.2

Detonantes de las brechas (conceptos que no integran al SBC)



El ahorro siempre y cuando no se retire más de dos veces al año.



Aportaciones adicionales del patrón por concepto de seguro de retiro, cesantía y vejez.



Despensas en especie o en dinero, menores al 10% del SMG de la Ciudad de México.



Premios por asistencia y puntualidad, menores al 10% del SBC.



Cantidades aportadas para fines sociales (fondos de pensiones)



Pagos por tiempo extra, dentro de los márgenes señalados por la LFT.

El SBC representa la unidad de medida para el cálculo de pagos al interior de cada empresa (cuotas obrero-patronales, aportación SCV, afore, etc.); por lo que no necesariamente refleja la integridad de los pagos que recibe un(a) trabajador(a) y que pudieran estar considerados en la base gravable del ISR.

Existe ambigüedad en torno a lo que representa el salario, ya que su entendimiento recae en dos perspectivas: por un lado, representa una remuneración contractual por un trabajo realizado y, por otro, una renta sujeta a gravamen. La OCDE realiza una distinción entre ambos enfoques.

Conciliación de enfoques OCDE¹



Contribuciones a la seguridad social

Son todos los pagos obligatorios a las administraciones públicas y que confieran un derecho a recibir una **prestación social futura (contingente)**, por ejemplo, atención médica, desempleo, maternidad, vejez, accidentes de trabajo, invalidez.



Impuesto sobre la Renta

Los impuestos sobre la renta, las **utilidades o ganancias de capital** refieren a aquellos aplicados a la renta o a las utilidades netas de personas físicas y morales. Las **prestaciones proporcionadas por el gobierno a los contribuyentes no guardan relación directa con los pagos realizados por estos.**

Por tanto, mientras que el ISR es un instrumento tributario para **generar recursos fiscales, reforzar la redistribución del ingreso y determinar la progresividad del sistema fiscal**; la seguridad social garantiza **ingresos básicos a quienes los necesitan** y otras acciones de seguridad y protección social para **mitigar el efecto financiero de acontecimientos contingentes.**

¹Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe. Guía de Interpretación. OCDE 2021; El Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas en América Latina y el Caribe. CEPAL, 2023. Tributación de los Ingresos por Servicios Personales, ONU, 2017.

A partir del análisis llevado a cabo se constató que el SBC que los empleadores reportan al IMSS puede diferir de los ingresos salariales reportados para ISR, debido a que existen prestaciones que están exentas -total o parcialmente- de este gravamen (p.ej. fondo de ahorro o prima vacacional), o porque el trabajador(a) recibe prestaciones que sí son gravadas pero no integran el SBC, como es el caso de los premios de asistencia. Esta diferencia la determina el nivel salarial de cada trabajador(a), así como las prestaciones a las que tiene derecho (premios, primas, días de aguinaldo, etc.)

Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

4. Administración de riesgos

La administración integral de riesgos es fundamental para el cumplimiento del doble mandato del Instituto de financiar soluciones de vivienda y administrar el saldo de la subcuenta de vivienda.

Por sus objetivos, naturaleza y tamaño operativo, el Instituto se enfrenta a distintos tipos de riesgo dentro de sus actividades.

- Los riesgos discretionales, que comprenden al riesgo de crédito, de mercado, de liquidez y de contraparte, son riesgos a los cuales el Instituto

está dispuesto a exponerse; es decir, son riesgos definidos y limitados por la Institución.

- Los riesgos no discretionales comprenden el riesgo operacional, legal y tecnológico, y son resultado de la propia operación del negocio. Se presentan en toda la organización aún si se identifican, miden, mitigan y gestionan.
- Los riesgos no cuantificables son aquellos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.

Diagrama 1. Resultados de la administración de riesgos 2023

Discretionales

Resultado de la toma de una posición de riesgo

Contraparte. Pérdida por incumplimiento a las inversiones comprometidas por terceros. **Portafolio 654,501 millones de pesos (74.33% renta fija).**

Liquidez. Pérdida potencial por la venta anticipada o forzosa de activos. **Saldo mínimo de liquidez de 10,000 mdp, alertamiento con 12,500 mdp para 2023.**

Mercado. Tasas de interés, tipos de cambio e índices de precios. **El riesgo de mercado se cuantifica a través del Valor en Riesgo (VaR). Límite de tolerancia autorizado de 1.00%.**

Balance. Desajustes en el balance contable, pérdida de solvencia. **ICAP en 11.13%**

Extensión. Pérdida por el saldo insoluto inexistente a la cancelación (créditos con 360 pagos). **Reservas por riesgo de extensión: 67,306 mdp.**

Crédito. Incumplimiento de los créditos otorgados ICV en saldos. **17.46%. Reservas por riesgo de crédito 158,934 mdp.**

No cuantificables

Resultan de eventos imprevistos para los cuales no es posible crear una base estadística

Reputacional. Asociado a una percepción negativa. **Se monitorean 16 indicadores de atención al derechohabiente, 13 en nivel aceptable**

Estratégico. Exposición debido a la ejecución de iniciativas para lograr objetivos estratégicos. **Monitoreo de 5 proyectos estratégicos, 4 se encuentran en niveles aceptables o tolerables.**

Continuidad de Negocio.

Amenazas potenciales por incendios, sismos, enfermedades infecciosas, etc.

No discretionales

Resultan de la operación de la organización

Operacional. Riesgo inherente a toda actividad en la que intervienen personas, procesos, y plataformas tecnológicas. **Las incidencias por riesgo operacional en 2023 se ubicaron fuera de los niveles aceptables.**

Legal. Pérdida por incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas. **Pasivo contingente \$461.5 mdp.**

Tecnológico. Pérdida por daños, interrupción, alteración o fallas por el uso de las **TIs. Se tienen identificados 7 riesgos tecnológicos.**

Fuente: Coordinación General de Riesgos

A continuación, se detalla cada riesgo, su exposición en 2023 y algunas de las medidas de mitigación implementadas, así como los elementos de monitoreo.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es una medida de la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado en las operaciones que efectúa el Instituto. Para llevar a cabo una adecuada administración del riesgo de crédito, se utilizan modelos regulatorios e internos que permiten estimar dicha pérdida potencial del Instituto.

El índice de cartera vencida (ICV) es el resultado del cociente del saldo de la cartera de crédito vencida dividida entre el saldo de la cartera de crédito total.

De diciembre 2022 a diciembre 2023 en la integración porcentual del saldo de la cartera vencida⁵ se observó una disminución de 64 puntos base derivado principalmente de la recuperación de créditos que pasaron de estatus vencido a vigente y del efecto de la segregación de créditos de la cartera en balance.

Gráfica 1. Distribución porcentual del saldo del portafolio por estatus de cartera



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

En términos de la cartera vencida, el saldo en millones de pesos de los créditos con cuatro o más omisos registró una disminución del 0.15% al pasar de 290,736 mdp a 290,312 mdp de diciembre 2022 a diciembre 2023.

Tabla 1. Distribución del saldo de crédito por número de omisos (millones de pesos)

# omisos	mdp dic-22	mdp dic23	mdp Dif	Var %
0	1,286,494	1,346,761	60,267	4.68
1	57,295	57,081	-214	-0.37
2	36,645	40,059	3,414	9.32
3	15,446	14,543	-903	-5.85
4 y más	290,736	290,312	-423	-0.15
Total	1,686,616	1,748,756	62,141	3.68

Fuente: Coordinación General de Riesgos con información de la SGGC.

Cabe destacar que, en los últimos años se ha fortalecido la calidad de la cartera crediticia del Instituto como

⁵ La cartera vencida es el numerador del Índice de cartera vencida.

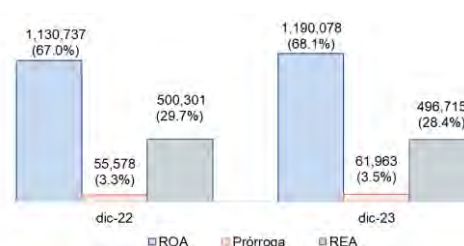
⁶ Son personas acreditadas que no tienen relación laboral formal (asalariada) y no cotiza al IMSS, por lo que deben realizar el pago de su mensualidad por su cuenta a través de los distintos medios disponibles por el Infonavit.

resultado de la implementación de los métodos de evaluación crediticia como el T1000 para el producto hipotecario tradicional, el B900 para la adquisición terreno y el T800 para construcción de vivienda. En todos los casos se realiza consulta a las Sociedades de Información Crediticia (SIC), con la finalidad de evitar el sobreendeudamiento de las y los trabajadores, procurando que los ingresos de las personas acreditadas sean suficientes para cumplir con el pago de sus créditos. Esto ha contribuido a que se cuente con un mejor perfil de riesgo de las personas acreditadas al momento de la originación del crédito. Esto ha contribuido a que se cuente con un mejor perfil de riesgo de las personas acreditadas al momento de la originación del crédito.

Por otro lado, durante 2023, dentro del portafolio propio del Instituto, los créditos activos en balance registraron una disminución de 0.72% de la población acreditada en estatus de Régimen Especial de Amortización⁶ (REA) donde los pagos de sus créditos dependen de factores como la voluntad de pago de las personas acreditadas y la efectividad de la cobranza social. Asimismo, en el mismo periodo, se observó un incremento del 11.48% en el saldo de los créditos en estatus de Prórroga al pasar de 55,578 mdp a 61,963 mdp.

De igual forma, durante 2023, se registró un incremento en el saldo de los créditos dentro del portafolio en Régimen Ordinario de Amortización⁷ (ROA), al pasar de 67.0% (1,130,737 mdp) a 68.1% (1,190,078 mdp). En cambio, se observó un decremento en el porcentaje del saldo de los créditos en régimen REA ya que pasaron de representar 29.7% (500,301 mdp) del portafolio a 28.4% (496,715 mdp).

Gráfica 2. Distribución del portafolio por régimen de amortización (mdp)

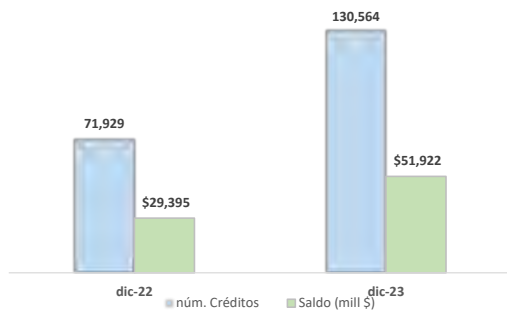


Fuente: Coordinación General de Riesgos.

En cuanto a los créditos segregados, la siguiente gráfica muestra la segregación de créditos de la cartera de diciembre 2022 a diciembre 2023 observándose un incremento de 81.52% respecto al número de créditos al pasar de 71,929 a 130,564 créditos y de 76.64% en términos de saldo, al pasar de 29,395 mdp a 51,922 mdp.

⁷ Son personas acreditadas que tienen relación laboral formal, cotiza al IMSS y se les retiene el monto de la mensualidad directamente de su nómina.

Gráfica 3. Créditos segregados, 2022-2023

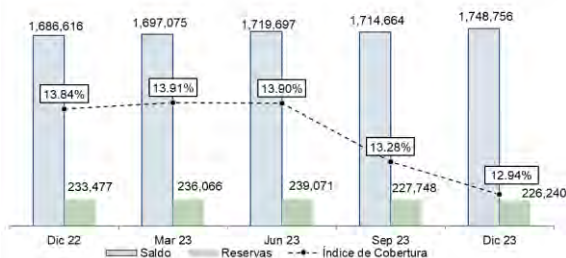


Fuente: Coordinación General de Riesgos.

La gráfica siguiente presenta la variación de reservas de diciembre 2022 a diciembre 2023, las cuales registraron una liberación por 7,237 mdp explicado principalmente por la segregación de créditos del balance, disminución de créditos reestructurados, nuevas originaciones, liquidación de créditos y por deterioro de créditos que incrementan su número de atrasos.

Por otro lado, al cierre de 2023, el Índice de Cobertura fue de 12.9%, con un monto total de reservas constituidas de 226,240 mdp. Asimismo, se incrementó el saldo del portafolio propio de 3.68% al pasar de 1,686,616 mdp al cierre de 2022 a 1,748,756 mdp en diciembre de 2023.

Gráfica 4. Administración de Riesgo de Crédito (mdp)



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Riesgo de extensión

Para la administración del riesgo de extensión⁸, por regulación, el Infonavit constituye reservas relacionadas con dicho riesgo, originado por la obligación del instituto de liberar el saldo del crédito una vez realizados los 360 pagos efectivos, lo cual no se observa en otras instituciones financieras. En 2023, el saldo en reservas por riesgo de extensión presentó una disminución del 3.56% respecto al cierre de 2022. En cuanto a la proporción

porcentual se mantiene en 30%, cifra igual a la del cierre de 2022.

Tabla 2. Monto y proporción anual de reservas por tipo de riesgo

Reservas	dic-22	% Proporción del total	dic-23	% Proporción del total
Riesgo de Crédito	163,686	70%	158,934	70%
Riesgo de Extensión	69,791	30%	67,306	30%
Total	233,477	100%	226,240	100%

Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Riesgos de mercado

La volatilidad en las tasas de interés incide sobre el valor de los activos financieros, el remanente de operación, el costo de pasivos laborales y por ende en el patrimonio del Instituto.

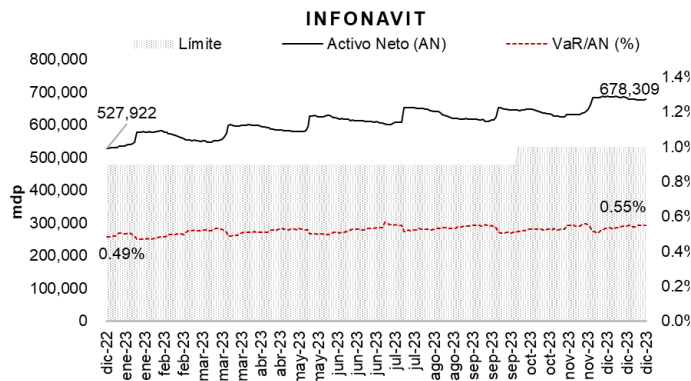
La metodología aprobada por el Comité de Riesgos para la cuantificación del riesgo de mercado asociada a las inversiones en valores es la estándar en el sistema financiero mexicano: Valor en Riesgo (VaR, por sus siglas en inglés *Value at Risk*). Esta métrica tiene como objetivo definir un nivel de riesgo expresado como una minusvalía potencial muy desfavorable de los portafolios conforme su composición y características.

Para mitigar el riesgo de mercado se han establecido límites asociados al VaR del portafolio. En caso de que las minusvalías potenciales comiencen a crecer en relevancia, es decir el VaR aumente, la existencia de un límite permite conocer el momento en que la composición de los portafolios de inversión se debe modificar, de tal manera que se contengan los impactos potenciales sobre el balance del Instituto.

Al cierre de 2023, el VaR del portafolio Infonavit (FANVIT + Tesorería) expresado en proporción al Activo Neto del Portafolio fue de 0.55% con un nivel de confianza de 97.5%. El límite de VaR aprobado por el H. Consejo de Administración para el portafolio Infonavit es de 1.00%. El límite fue revisado y actualizado con la autorización del H. Consejo de Administración en su sesión de septiembre de 2023, pasando de 0.90% a 1.00%.

⁸ Aplica a los Organismos y Entidades de Fomento y no a la Banca Comercial.

Gráfica 5. Evolución del VaR 2023



Fuente: Coordinación General de Riesgos. Información hasta el 29 de diciembre 2023.

Durante 2023, el VaR porcentual, como proporción del activo neto, mostró una tendencia creciente, pasando de 0.49% a 0.55%, pero manteniéndose por debajo de su límite en todo momento. El incremento se explica por diversos factores, entre los que destacan un aumento de la volatilidad en el tipo de cambio USD/MXN que afectó a la renta variable internacional.

Una herramienta adicional para administrar el riesgo de mercado es la simulación de escenarios de estrés, ya sean de movimientos específicos de sus factores de riesgo o recreación de condiciones financieras desfavorables observadas en algún momento de la historia. En caso de presentarse un escenario financiero improbable en el cual se incremente rápidamente en 100 puntos base el nivel de tasas, precios y tipo de cambio peso-dólar, se podrían observar minusvalías cercanas al 3% del valor del portafolio (aproximadamente 21 mmdp). Por otro lado, si se volvieran a presentar súbitamente las condiciones financieras extraordinarias observadas durante el primer semestre del 2022, en donde predominó un entorno de alta volatilidad en tasas de interés y precios de la renta variable, se podrían observar minusvalías de más del 10% del valor del portafolio (71 mmdp aproximadamente).

Finalmente, en lo que respecta al desempeño del portafolio, al cierre de 2023, el portafolio de inversiones del Infonavit presentó una plusvalía de 53 mmdp, de los cuales, por volumen, la mayoría corresponde al buen rendimiento de la Renta Fija. En total, el portafolio de inversiones presentó un incremento de 29% en su valor de mercado, principalmente por la captación de recursos de la recaudación bimestral.

Tabla 3. Composición del portafolio

Portafolio	Resultado ¹ 2023 (mdp)	Rendimiento ¹ 2023 (%)	Duración (años)
INFONAVIT	53,117	8.73%	3.66
Tesorería	3,858	11.81%	2.00
Renta Fija	293	3.16%	0.03
Liquidez	3,566	11.82%	4.00
FANVIT	49,259	8.55%	3.7
Renta Fija	37,719	8.65%	5.0
Guber Nominal	19,472	9.41%	5.1
Guber Real	8,089	7.99%	6.5
Guber revisable	2,415	8.85%	1.9
Corporativo	8,745	10.21%	4.6
Bonos del Tesoro US	(1,002)	-8.68%	0.0
Renta Variable	6,714	5.68%	-
RV nacional	1,307	21.29%	-
RV internacional	5,407	4.75%	-
Alternativos	3,454	22.30%	-
Fibras	3,222	25.55%	-
Instrumentos Estructurados	232	8.16%	-
Liquidez	1,372	11.75%	0.01
Divisas	(1)	-	-
Reporto	1,384	11.83%	0.01

Fuente: Coordinación General de Riesgos.

1/ Conforme a metodología estandarizada para la medición del resultado de gestión y rendimiento de un portafolio de inversiones en valores, aprobada por el Comité de Riesgos en su Sesión Ordinaria 149.

Riesgos de contraparte

El Riesgo de Contraparte se enfoca en los tipos de activo e instrumentos al interior de cada portafolio que gestiona el Instituto y se refiere a la pérdida potencial ante la falta de pago de una contraparte en las operaciones de inversión que efectúe el Instituto.

Para mitigar este riesgo se han establecido límites asociados a la concentración por instrumento, emisora, calificación crediticia y concentración de portafolio, mismos que son revisados y/o actualizados al menos una vez al año. Durante 2023, se aprobó un límite al Riesgo Común, que mide la concentración en las inversiones de contrapartes que pertenecen a un mismo Grupo Empresarial, también se aprobaron límites al nuevo tipo de instrumento denominado Certificados Bursátiles de Proyectos de Inversión (CERPI) en sus dos modalidades: tradicional y propietario. Al respecto, el FANVIT opera mayoritariamente con consumos saludables de sus límites de riesgo de contraparte. Se tienen rompimientos en un bono corporativo, una Fibra y un Trac.

El portafolio que concentra la mayor parte de las inversiones del Instituto, clasificado por tipo de instrumento se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 4. Composición del FANVIT por tipo de activo

Tipo de Activo	% Concentración 2022	% Concentración 2023
FANVIT	100%	100.00%
Renta Fija	73.2%	74.3%
Guber Nominal	31.67%	37.47%
Guber Real	17.77%	16.28%
Guber revisable	6.34%	2.61%
Corporativo	14.46%	15.25%
Bonos del Tesoro US	2.91%	2.72%
Renta Variable	19.43%	18.75%
RV nacional	0.82%	0.79%
RV internacional	18.60%	17.96%
Alternativos	2.78%	2.99%
Fibras	2.26%	2.50%
Instrumentos Estructurados	0.52%	0.49%
Liquidez	4.64%	3.93%
Divisas	0.00%	0.00%
Reporto	4.64%	3.93%

Fuente: Coordinación General de Riesgos.

De acuerdo con la calificación crediticia de contraparte, en comparación con 2022, se observa un ligero incremento en la concentración de activos menos riesgosos como Deuda Gubernamental y una disminución en activos más volátiles como Divisas y Renta Variable. El cambio en composición refleja una postura de mitigación de riesgo de contraparte.

La porción de Renta Fija (excepto Bonos del Tesoro US) del FANVIT está compuesta de la siguiente manera:

Tabla 5. Composición del FANVIT por calificación crediticia (Instrumentos de Renta Fija salvo Bonos del Tesoro US)

Calificación Crediticia	% Concentración 2022	% Concentración 2023
Gubernamental	83.41%	82.77%
AAA	13.19%	14.53%
AA+	1.98%	0.61%
AA	0.51%	1.60%
AA-	0.76%	0.36%
A+	0.09%	0.07%
CC	0.06%	0.05%
D	0.01%	0.00%
TOTAL	100.00%	100.00%

Fuente: Coordinación General de Riesgos.

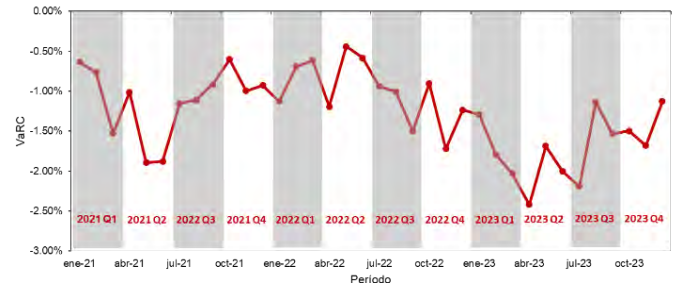
Destaca un aumento en la concentración de activos AAA, lo que indica una mejor calidad crediticia en el portafolio y una reducción del riesgo de contraparte.

Adicionalmente, en el año se aprobó una nueva metodología de estimación del riesgo crediticio: Valor en Riesgo de Contraparte (VaRC), la cual permite estimar la máxima pérdida esperada ante cambios de calificación crediticia o incumplimientos en el portafolio de

instrumentos de deuda corporativa con cierto nivel de confianza.

Al cierre del 2023, el VaRC a un año y un nivel de confianza del 97.5% se colocó en 1.13% respecto al valor de los instrumentos corporativos del FANVIT (aproximadamente 723.33 millones de pesos). Este nivel refleja el sesgo conservador de las inversiones en instrumentos corporativos del FANVIT, que mayoritariamente cuenta con una alta solidez crediticia y calificaciones de AA y AAA.

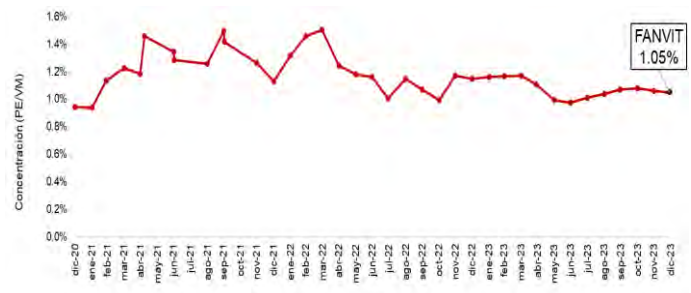
Gráfica 6. Histórico del VaR de Contraparte



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Finalmente, la pérdida esperada⁹ se ubicó en 1.05% del valor del portafolio, la cual se redujo con respecto del cierre del 2022 (1.15%). Esto se debe a una mayor concentración en bonos con calificación crediticia AAA y la reducción en las curvas de Probabilidad de Incumplimiento a mediano plazo.

Gráfica 7. Histórico de la Pérdida Esperada



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Riesgos de liquidez

Se refiere a la falta de recursos líquidos para afrontar los compromisos financieros en el corto, mediano y largo plazos; asimismo, la venta anticipada o forzosa de inversiones en valores a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada,

⁹ PE: Estimación de la pérdida potencial promedio de un emisor o contraparte dada la probabilidad de incumplimiento, exposición y severidad de la pérdida.

adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

Las actividades operativas y de negocio del Instituto mantuvieron en todo momento los niveles prudenciales en el manejo de la disponibilidad financiera, desde el punto de vista de los indicadores de liquidez regulatorios.

Los niveles de liquidez observados durante 2023 significaron permitir cumplir con todas sus obligaciones y compromisos de corto plazo tanto para las reclamaciones de saldo de SCV y el financiamiento del programa crediticio del Infonavit plasmado en el Plan Estratégico y Financiero. Las disponibilidades se refieren a los recursos que el Instituto utiliza para el cumplimiento de dichas obligaciones. Derivado de lo anterior, la vigilancia continua de los niveles observados resulta imprescindible para el monitoreo del riesgo de liquidez.

Desde el punto de vista del Infonavit, la mitigación y monitoreo del riesgo de liquidez es muy relevante. A finales de 2023 se ratificó el nivel del Saldo Mínimo de Liquidez (SML) en 10,000 mdp junto con un nivel de alerta de 12,500 mdp, niveles que entraron en vigor en 2024. Este representa el nivel de liquidez suficiente para enfrentar contingencias equivalentes a dos veces el escenario más extremo observado con un nivel de confianza de 99.7%. En ningún momento de 2023 el monto de liquidez disponible en la Tesorería estuvo por debajo del SML con lo que se remarca la buena gestión sobre el riesgo.

Asimismo, el riesgo de liquidez se mide a través del Coeficiente de Cobertura de Liquidez (CCL). Al cierre de diciembre de 2023, el CCL fue de 277.49%, lo cual significa que el Instituto tiene la capacidad de afrontar sus compromisos de liquidez en el corto plazo y tener un remanente de más de 100%.

Adicionalmente, a través del método autorizado para la asignación de bursatilidad para los instrumentos del Instituto se identifica que el portafolio Infonavit tiene un nivel medio al cierre de 2023.

Riesgo de balance

Se refiere al comportamiento del margen financiero del Instituto, se considera que el riesgo es bajo.

Para mitigar cualquier posibilidad de este riesgo, en 2023 se realizaron diversos análisis con el fin de inferir el grado de riesgo de balance que pudiera materializarse en el corto, mediano y largo plazo. Uno de ellos es el Estudio Anual de Activos y Pasivos del Instituto que tiene como fin proyectar la solvencia financiera del Instituto durante el horizonte de tiempo analizado. De igual manera, anualmente se actualiza el documento técnico correspondiente a la Nota de Estabilidad del Pasivo, en donde se mide el grado de descalce que tendría el balance del Infonavit en caso de que las tendencias demográficas actuales persistan en el largo plazo y cuyos resultados

muestran que, en cuanto a riesgo de liquidez, el Instituto se encuentra cubierto en el corto plazo.

Adicionalmente, durante todo 2023 el nivel del Índice de Capitalización (ICAP), cuyo propósito es dar un seguimiento de la solvencia y fortaleza financiera, se mantuvo por encima del 10.50%, correspondiente al mínimo exigido a las instituciones de banca múltiple por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), quedando al cierre de diciembre en un nivel de 11.13%.

Rendimiento del Fondo

Al igual que en años anteriores, la estructura del balance del Infonavit ha sufrido modificaciones en los periodos recientes como resultado de diversos factores, principalmente, aquellos relacionados con factores de decisiones de negocio y eventos macroeconómicos. Entre los principales destacan, por su importancia en el grado de impacto, la disminución aún más acelerada de los créditos en Veces Salario Mínimo (VSM) a raíz del programa de Responsabilidad Compartida, el aumento en el volumen de activos financieros en los que invierte el FANVIT y la puesta en marcha de nuevas opciones de financiamiento para las y los derechohabientes, aunado a las diversas modificaciones que han presentado las opciones existentes.

El rendimiento del fondo incorpora la normativa vigente del Instituto, así como consideraciones de cada tipo de activo como sus diversidades de plazos, esquemas de flujos y dinámicas históricas. Esto supone una visión de portafolio de largo plazo y busca combinaciones de activos en el balance que permitan lograr mejores condiciones para la originación de créditos a las y los derechohabientes y hacer frente a las obligaciones de entrega de ahorros de la Subcuenta de Vivienda (SCV) a las personas derechohabientes buscando los mejores rendimientos.

En primera instancia, el rendimiento del fondo debe ser consistente con lo enmarcado en la Ley del Infonavit, siendo su artículo 39 el que describe la remuneración a la SCV que señala que cada tipo de activo contribuirá, prorata, al pago de este pasivo bajo ciertos criterios. Por lo tanto, serán comparables el rendimiento a la SCV y el rendimiento del fondo al interior de cada tipo de activo y a lo largo del tiempo.

Se plantea que los distintos tipos de activo del Instituto cuenten con métricas de rendimiento comparables. Esto es, que pueda medirse el desempeño de las inversiones en valores y la cartera hipotecaria, tanto de forma individual como agregada.

Dentro de los activos financieros, el Marco de Gestión del FANVIT que entró en vigor en 2021 mandató el apego de la publicación de rendimientos a las mejores prácticas internacionales y al Manual de Administración Integral de Riesgos.

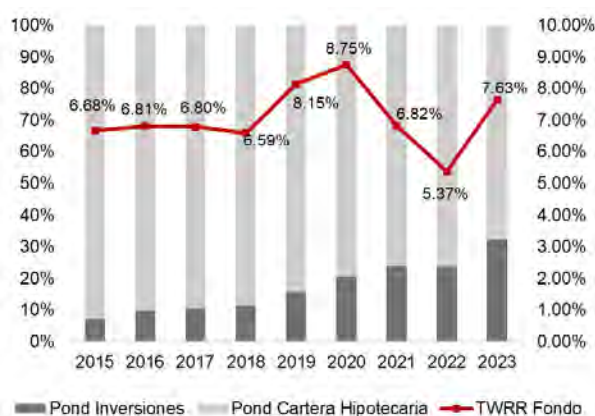
En cuanto a la cartera hipotecaria, se toma la definición de rendimiento que toma la Comisión Nacional Bancaria y de

Valores para que los bancos reporten mes a mes el comportamiento de sus carteras crediticias. De forma resumida, se toma el flujo de intereses que se genera mes a mes dividido entre el saldo insoluto de la cartera de un periodo anterior. En el caso del Instituto, que cuenta además con una cartera en VSM, se añade el componente de indexación como un elemento adicional de rentabilidad.

El marco teórico expuesto permite incorporarlo al Modelo de Activos y Pasivos de la Coordinación General de Riesgos, que incluye supuestos demográficos, de originación de cartera, de transiciones laborales de los derechohabientes, de comportamiento de la cartera hipotecaria, de rentabilidad de las inversiones, entre otros.

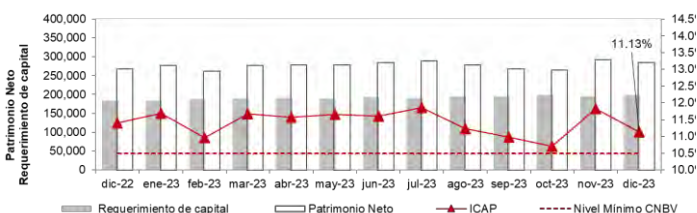
Al cierre contable de 2023, con el fin de preservar la solvencia financiera del Instituto, se considera necesario generar un rendimiento de la cartera hipotecaria de 7.70% como tasa promedio de colocación en los créditos originados en 2024. Con estas cifras, dados los supuestos del PEF vigente se considera que el Instituto mantiene su solidez financiera de mediano plazo.

Gráfica 8. Estimación de Rendimiento del Fondo



TWRR: Tasa de rendimiento ponderada en el tiempo.
Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Gráfica 9. Evolución del ICAP, 2023



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Riesgo operacional

El riesgo operacional está implícito en las diferentes operaciones que se realizan dentro del Instituto y que no son producto de la toma de una posición de riesgo, por tal razón se hace imperativa su gestión, permitiendo como fin último proteger los activos y la reputación del Instituto, mejorar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento

normativo, fortalecer la resiliencia institucional y facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Por lo anterior y buscando proteger el patrimonio de las y los derechohabientes, el Infonavit monitorea los riesgos operacionales por medio del monto que representan las incidencias que se consideran un riesgo potencial mediante el modelo de pérdida esperada.

Un nivel de tolerancia aceptable es de 0.05% del patrimonio (alrededor de 149.4 mdp) y el nivel fuera de la tolerancia es de 0.08% del patrimonio (alrededor de 298.8 mdp). Al cierre de 2023, el indicador se ubicó en 0.15% del patrimonio, quedando por arriba de los niveles tolerables. Esta situación se presentó debido a eventos atípicos registrados en el presente periodo.

Diagrama 2. Modelo de Pérdida esperada



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Las incidencias por riesgo operacional en 2023 se atribuyen, principalmente, a desastres naturales y otros acontecimientos externos y fraude. Con base en la tolerancia máxima establecida, las incidencias por riesgo operacional se ubican fuera de los niveles de tolerancia. Respecto al modelo de pérdida esperada, el total de incidencias estuvieron un 146% arriba de la pérdida total esperada. En cambio, comparado contra el escenario de estrés al 99% de confianza (OPVaR 99%), el total de pérdidas consume el 94%. Los eventos registrados en 2023 se tomarán en cuenta para definir nuevas variables y estrategias para la calibración del modelo durante su actualización en 2024.

Este esfuerzo permite visualizar una exposición al riesgo operacional más cercana a la realidad. El Instituto deberá ser igual de dinámico que los cambios que se van suscitando en la operación.

Por otro lado, como parte de las estrategias para gestionar los riesgos operacionales, se definen tolerancias con el objetivo de visualizar el comportamiento del riesgo específico para que, con base en ello, se definan medidas o acciones de corrección para mantener el comportamiento de riesgo en niveles adecuados para el Instituto. De 68 indicadores monitoreados durante 2023 bajo diversas periodicidades, el 26% presentó, al menos una vez en el año, un exceso en el nivel de tolerancia. Una tercera parte logró contener el riesgo a lo largo del año y el resto se encuentran en proceso de implementación de

distintas medidas de mitigación que permitan a los indicadores regresar a niveles aceptables o tolerables.

Se considera que el Infonavit tiene las capacidades institucionales para hacer frente a las potenciales fallas en los sistemas operacionales o en su infraestructura. El esfuerzo institucional de administración integral de riesgos permite mitigar, en gran parte, los posibles daños al patrimonio de los derechohabientes y del Instituto.

Riesgo legal y de cumplimiento

Este riesgo involucra las pérdidas potenciales derivadas del incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones con relación a las operaciones que el Instituto lleva a cabo.

Al cierre de 2023, el riesgo legal del Instituto, que involucra las pérdidas potenciales derivadas del incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, correspondía a 90,622 casos en proceso judicial por demandas promovidas en contra y por el Infonavit. En este sentido, el pasivo contingente por juicios en contra del Instituto representa 461.5 mdp al cierre de 2023, con un incremento del 25.8 %¹⁰ con respecto a 2022 (367 mdp).

Sin importar los eventos relacionados con modificaciones normativas, el Infonavit ha demostrado que se encuentra preparado para hacer frente a cualquier cambio en su regulación aplicable, implementando diversas estrategias, tanto preventivas como correctivas, que le permiten minimizar dicha exposición. Se considera que la rápida capacidad de reacción para diseñar e implementar planes contingentes mitiga de manera importante el riesgo de cumplimiento.

Riesgo tecnológico

Las amenazas potenciales a la seguridad cibernética y de la información evolucionan de manera rápida y sofisticada. El Instituto debe proteger los sistemas y la confidencialidad de la información ante distintos ataques, así como de accesos no autorizados o divulgación de información sin autorización.

El Instituto trabaja continuamente en la implementación de acciones que permiten mitigar los posibles fraudes y fugas de información sensible. Durante 2023, se monitoreó y dio seguimiento a 7 riesgos, 19 meta indicadores y 2,800 componentes (incluyendo a las delegaciones, infraestructura tecnológica y de comunicaciones y servicios que brinda el Instituto principalmente). Los resultados obtenidos fueron:

- 65% de los indicadores se encontró en niveles aceptables.
- 35% de los indicadores se encontró en niveles fuera de lo aceptable.

Se realizaron planes de trabajo para 10 indicadores que salieron de niveles tolerables, de los cuales 7 concluyeron y 3 están en ejecución. En comparación con 2022, de estos indicadores se observó que 6 mejoraron, 3 permanecieron sin cambios y un indicador se deterioró.

El Instituto opera bajo un modelo de mejora continua que le permite implementar actividades o planes de acción para llevar los indicadores a niveles aceptables. Al mejorar los puntos de control en los procesos, también mejora la eficiencia y eficacia de estos.

Riesgo estratégico

El riesgo estratégico se relaciona con la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a errores o carencias en la toma de decisiones estratégicas, así como en la ejecución de los procedimientos y actividades necesarias para realizar el modelo de negocio del Instituto.

En 2023 el Infonavit continuó con la ejecución de sus proyectos estratégicos. Dos de estos proyectos concluyeron en 2023 y, al cierre de al año, cinco quedaron vigentes. Para medir el riesgo estratégico asociado a estos cinco proyectos, se monitorea su avance mensualmente. En 2023, 4 proyectos avanzaron conforme al plan, encontrándose en niveles de tolerancia aceptable y tolerable, mientras que uno se encontró fuera del nivel de tolerancia.

Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se refiere a la percepción que tienen las y los derechohabientes sobre el Instituto. Esta percepción podría repercutir en la demanda de los productos y servicios que ofrece el Instituto.

Para evaluar la atención, la experiencia de las y los derechohabientes y las quejas recibidas, se cuenta con 12 indicadores de seguimiento. Al cierre de 2023, 12 de los indicadores se encontraban en un nivel aceptable en su última medición. El Infonavit también monitorea el desempeño respecto a propuestas de conciliación y recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) a través de 4 indicadores. Durante 2023, dos de estos indicadores se encontraron en niveles tolerables o aceptables y dos fuera de la tolerancia. El Instituto ha llevado a cabo acciones que han permitido mejorar los tiempos de atención a estas propuestas y recomendaciones.

Continuidad de negocio

Como parte del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, anualmente se actualiza la metodología y ejecuta el Análisis de Impacto al Negocio (BIA, *Business Impact Analysis*) del Infonavit. El BIA es uno de los insumos para la actualización de los planes de continuidad de negocio que permiten asegurar la resiliencia

¹⁰ El 25.8% corresponde al crecimiento de la provisión total por juicios.

operacional ante diversas situaciones imprevistas (contingencias operativas).

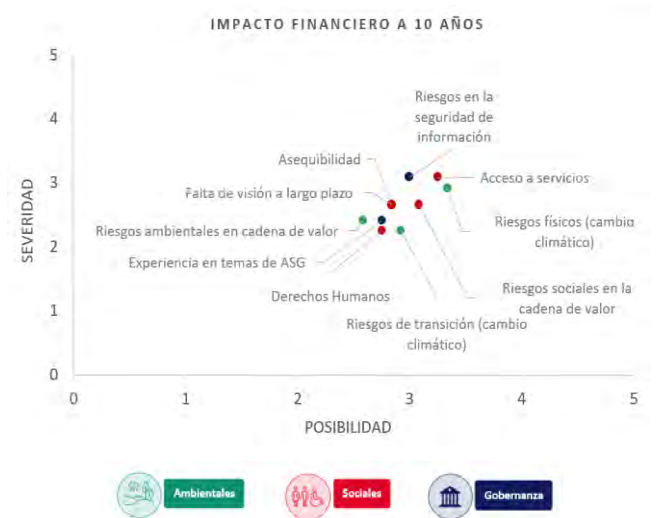
En 2023, el alcance del BIA abarcó 13 áreas institucionales, 32 delegaciones con 88 Centros de Servicio Infonavit (CESI), y un Centro de Atención a Pensionados y Devoluciones (CAPDE), y se evaluaron 585 procesos y procedimientos.

Riesgos ambientales, sociales y de gobernabilidad (ASG)

El Infonavit, referente internacional para el financiamiento hipotecario, mantiene una agenda de alto impacto social, apegada a los derechos humanos, con mejores prácticas de autogobierno gracias a su constitución tripartita y un enfoque respetuoso con el medio ambiente.

Bajo este contexto, se continuó con los esfuerzos iniciados el año anterior, que se enfocaron en identificar los riesgos ASG que enfrenta el Instituto. En 2023 se llevó a cabo un estudio de materialidad a través del cual se evaluó la probabilidad e impacto de esos riesgos y se identificaron las acciones que el Infonavit ha implementado para su mitigación. Los riesgos más significativos en términos de impacto financiero a corto y largo plazo fueron los asociados a la seguridad de la información, los riesgos físicos del cambio climático y la problemática social relacionada con el acceso a servicios en la vivienda, incluyendo deficiencias de las condiciones de seguridad pública, acceso a la educación, empleo, salud y transporte, y que tienen el potencial de derivar en incumplimiento de pago, abandono o migraciones forzadas. Entre las acciones para su mitigación, se identificaron diversas medidas, como el desarrollo de nuevos productos y servicios que atienden las necesidades de los derechohabientes, la implementación de las políticas de seguridad de la información, controles operativos y capacitación, entre otros.

Gráfica 10. Impacto financiero a 10 años.



Fuente: Coordinación General de Riesgos.

Uno de los riesgos que señala la literatura como de alto impacto para las instituciones de crédito hipotecario es la exposición a los riesgos físicos del cambio climático en sus portafolios. Los resultados del estudio de materialidad confirman que los impactos físicos del cambio climático pueden tener importantes impactos financieros en el Instituto. Con el fin de cuantificar la exposición del Infonavit a este riesgo, se llevó a cabo un primer ejercicio para estimar el impacto de los riesgos físicos del cambio climático en la cartera hipotecaria. El estudio se concentró en los impactos esperados por inundaciones y huracanes, que son los fenómenos meteorológicos que históricamente han causado más daños materiales a las viviendas en el país. Una de las principales conclusiones de este análisis es que la distribución geográfica del portafolio hipotecario actual, al abarcar gran parte del territorio nacional y sin una excesiva concentración en las costas, reduce los impactos esperados que podría causar un evento catastrófico focalizado en una región.

Seguridad de la Información

Las funciones del Oficial en Jefe de Seguridad de la Información fueron designadas a la Gerencia Sr. de Riesgos Operacionales de la Coordinación General de Riesgos a partir de agosto de 2022. De acuerdo con el Estatuto Orgánico, el Oficial es el encargado de vigilar el cumplimiento de las políticas institucionales para la seguridad de la información.

Durante 2023, se actualizaron las Políticas Institucionales para Seguridad de la Información (PISI), reforzando la política de gestión de datos biométricos y controles compensatorios. También se ajustó la estrategia de monitoreo de cumplimiento de las PISI, lo que permitió por primera ocasión, desde su publicación en 2018, verificar el diseño de todas las políticas y verificar la implementación de las medidas y mecanismos de control de seguridad de la información en procesos críticos. Los resultados de ambas verificaciones serán informados a los titulares de las áreas durante el primer trimestre de 2024.

Se realizaron análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración a distintos aplicativos institucionales y de proveedores. Esto permite a las áreas que solicitan estos análisis y pruebas, conocer y atender los hallazgos que procuran que la información de las y los trabajadores derechohabientes se mantenga íntegra, confidencial y disponible.

Como parte del programa de concientización y capacitación en Seguridad de la Información, se publicó un nuevo curso en Universidad Infonavit sobre las PISI en el que se encuentra matriculado todo el personal del Instituto.

Adicionalmente, se incorporó una Metodología de Análisis de Riesgos para Seguridad de la Información, lo que

permite al Instituto priorizar las acciones necesarias para el tratamiento de estos riesgos.

El Instituto continúa trabajando en el fortalecimiento de controles para preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Existen planes de trabajo para implementar mejoras a la seguridad de la información y abatir la obsolescencia tecnológica. Si bien se han presentado algunos retrasos en la ejecución de actividades, el esfuerzo continúa.

5. Acciones estratégicas del Instituto

En esta sección se presentan los principales resultados y avances de las acciones del Infonavit a lo largo de 2023 planteadas en el Plan Estratégico y Financiero (PEF) 2023-2027. También se incluye el avance en la atención de las recomendaciones de la H. Asamblea General.

Cumplimiento de la misión institucional

En 2020 se planteó como misión institucional *Ser la institución que da soluciones financieras para que las y los trabajadores derechohabientes accedan a una vivienda adecuada*. Para cumplir con dicha misión, ha sido necesario replantear la relación del Infonavit con las y los trabajadores y los modelos de financiamiento, así como ofrecer soluciones financieras adaptadas a las necesidades de cada derechohabiente.

En los últimos cinco años se ha logrado tener una mayor cercanía con la derechohabiente, lo que ha permitido restaurar su confianza en el Instituto. Como resultado, al cierre de 2023, el Índice de Recomendación Neta fue de 37.35%, por encima de lo planteado en el PEF.



Índice de Recomendación Neta¹¹



Indicador estratégico

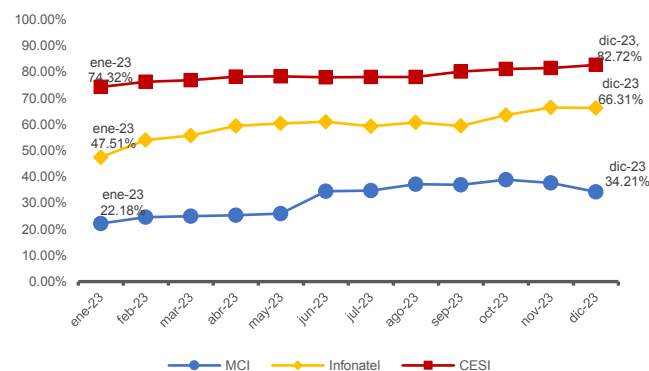
Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
19.43%	37.35%

Para la medición del indicador en 2023, se continuó con la metodología que fue adoptada desde agosto de 2022. Esta considera tanto el volumen de turnos, llamadas, visitas según corresponda a cada canal de atención y el número de encuestas levantadas en cada uno, con el fin de contener la volatilidad de los resultados y registrar de forma representativa la calificación de la recomendación otorgada al Instituto por parte de las y los derechohabientes.

Este indicador considera las calificaciones obtenidas en los siguientes canales: Cesi, Mi Cuenta Infonavit e Infonatel, siendo el primero el mejor evaluado. En estos

tres canales se han llevado a cabo mejoras, con el objetivo de brindar una mejor atención a las y los derechohabientes, sobre todo enfocados en ser más resolutivos.

Gráfica 11. Evolución mensual del Índice de Recomendación Neta por canal



Fuente: Subdirección General de Operaciones.



Eje 1. Relación directa, frecuente y consistente con las y los derechohabientes

Desde inicios de la administración se transformó la forma en la que el Instituto se acerca, comunica y atiende a las y los derechohabientes, al ponerles al centro de todas sus acciones.

Para consolidar un servicio directo, consistente y resolutivo, se incrementó la capacidad operativa para atender las demandas de las y los derechohabientes. Los canales y servicios digitales se transformaron con la implementación de nuevos servicios y trámites en Mi Cuenta Infonavit y el servicio telefónico Infonatel para que las personas puedan realizar algunos trámites de manera remota sin necesidad de acudir a un Centro de Servicio Infonavit (Cesi) a realizar trámites que se pueden hacer de manera remota. Para aquellas personas que requieren hacer un trámite presencial, se amplió la presencia territorial a través de la apertura de 13 Cesi en 2023. Asimismo, en estos cinco años se remodelaron y modernizaron los centros de servicio para ofrecer una mejor experiencia. Además, para hacerlos más resolutivos se implementó un nuevo modelo de atención y operación.

Se fortaleció la relación directa y transparente con las y los trabajadores ya que durante muchos años la

¹¹ El Índice de Recomendación Neta (NPS por sus siglas en inglés) permite saber si las y los usuarios de los servicios del Instituto están satisfechos con el Infonavit. A estos se les pregunta en qué medida recomendarían los productos del Infonavit, pidiéndoles que los

califiquen de 0 a 10. Los clientes que den una puntuación de 0 a 6 se clasifican como detractores, de 7 a 8 neutros y de 9 a 10, promotores. El NPS se obtiene restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

comunicación poco clara abrió la puerta a la aparición de intermediarios. Se implementaron medidas para eliminar estas prácticas, lo que implicó un cambio integral en la estrategia de comunicación tanto al interior como al exterior del Instituto.

1.a. Mejorar de forma continua la experiencia de las y los derechohabientes

El Infonavit trabaja para ofrecer atención oportuna y de calidad a las y los derechohabientes, pero sobre todo que esta sea resolutoria y que encuentren respuestas a sus dudas o solicitudes desde el primer contacto. Durante 2023 se llevaron a cabo acciones que han permitido fortalecer los canales de atención, al mismo tiempo que se amplió su cobertura.



Índice de Experiencia Infonavit

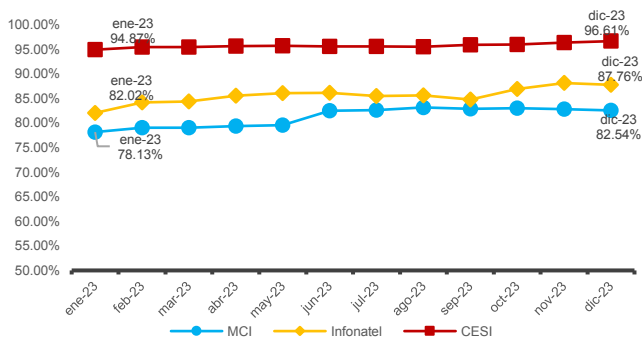
Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
82.72%	88.97%

Durante 2023, los resultados superaron las metas establecidas en el PEF. A diciembre de 2023 se tuvo un resultado de 88.97% y se registró una tasa de crecimiento de la experiencia del 4.66%, entre los resultados obtenidos en el mes de enero y diciembre de 2023.

Destaca que, en el cálculo del indicador, se consideraron los resultados de los canales Infonatel, Cesi y Mi Cuenta Infonavit.

El canal con mejores evaluaciones en las encuestas de experiencia en este periodo fue el Cesi, obteniendo un promedio en el año del 95.68%.

Gráfica 12. Evolución mensual del Índice de Experiencia por canal



Fuente: Subdirección General de Operaciones.



Infonatel: una llamada, una solución

Infonatel está orientado en ofrecer una mejor experiencia a las y los derechohabientes. Para lograr esto, durante 2023 se dio continuidad a las siguientes iniciativas:

- **NIP telefónico.** Se definieron los servicios que serán ofrecidos a la persona usuaria a través del uso de esta herramienta, permitiéndole un mayor nivel de seguridad para obtener su información de forma automatizada. Con la implementación de esta herramienta de seguridad, se podrán ofrecer nuevos servicios, mismos que, junto con los actuales, tendrán también una ventana de atención de 24 horas, 365 días del año.

En 2023 se implementó que las y los usuarios, a través de Mi Cuenta Infonavit, pudieran obtener su NIP telefónico con el cual, en 2024, podrán acceder a servicios con mayor nivel de seguridad.

- **Rediseño de la Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés).** Este rediseño, permite al usuario una navegación fácil y sencilla para obtener una respuesta a su requerimiento de forma automatizada o a través de una atención personalizada por medio de un asesor, reduciendo las transferencias de llamadas y mejorando la experiencia de las personas usuarias en la navegación.

Asesor multihabilidad

En el último trimestre de 2023 se modificó el modelo de operación para brindar un mejor servicio a las personas usuarias. Antes del cambio existían asesores telefónicos especializados por cada área sustantiva del Instituto, ahora el asesor o asesora tendrá la habilidad de atender a la persona usuaria en cualquier servicio que le sea solicitado.

Al tener las y los asesores conocimiento en los distintos servicios de las áreas sustantivas del Instituto, se reducen las transferencias de llamadas y el tiempo de espera para ser atendido, lo que se traduce en una mejor experiencia de las y los derechohabientes al usar este canal.

Durante 2023, 89 de cada 100 usuarios atendidos por un asesor de Infonatel reportaron estar satisfechos con la calidad en el servicio recibido.

Certificación en el Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes (MGCIC V2.0)

A través de este modelo se pretende alinear las estrategias y procesos a las necesidades y requerimientos de las y los derechohabientes.

En 2023 se obtuvo la certificación en el Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes versión 2.0 (MGCIC V2.0) con el nivel más alto "Clase Mundial", lo que posiciona al Infonavit como una institución comprometida en brindar servicios de calidad a su derechohabiente, a través de su canal telefónico.



Medición de indicadores

Para medir y conocer la percepción de las y los usuarios de este canal se da seguimiento a los siguientes indicadores:

1. *Telephone Service Factor (TSF)* identifica la cantidad de llamadas que son atendidas en menos de 30 segundos, una vez que la o el derechohabiente solicita hablar con un asesor. En 2023 este indicador tuvo un resultado de 88.54%, es decir, 88 de cada 100 usuarios que solicitan ser atendidos por un asesor telefónico esperan menos de 30 segundos, resultado que se ubica por encima de los estándares internacionales para este tipo de servicios.
2. El *abandono* permite conocer el porcentaje de usuarios que decide colgar antes de ser atendido por un asesor. Este indicador tuvo un resultado de 3.42%; es decir, únicamente 3 de cada 100 usuarios deciden colgar antes de ser atendidos por un asesor.



Modelo de atención en Cesi

Para mejorar y homologar la atención en los Cesi como el único canal de atención presencial para las y los derechohabientes, se implementó un nuevo modelo de atención y operación, en el que los centros de servicio funcionan como unidades administrativas en primer nivel de atención que ofrecen servicios resolutivos e integrales.

En 2023 se reevaluaron y ajustaron los objetivos, funciones, atribuciones y procesos en los Cesi para optimizar la atención brindada a la derechohabiente. Esto implicó reforzar el modelo de atención para garantizar la uniformidad en la comunicación y los requisitos en todos los canales de interacción.

Se buscó definir claramente la circunscripción territorial de los Cesi, con base en la ubicación geográfica, para atender de manera eficiente la demanda de servicios por parte de los derechohabientes y empresas aportantes.

En los Cesi se cuenta con asesores especialistas que permiten resolver en el primer nivel de atención las necesidades de las y los derechohabientes de los servicios más solicitados, con el objetivo de evitar canalizarlos a la delegación regional o bien escalar su caso a una mesa de especialistas en áreas centrales.

Se actualizaron 20 procesos de las áreas para dar más herramientas a los asesores y que los Cesi puedan ser resolutivos desde su espacio. Destacan los siguientes cambios:

1. Todos los responsables de Cesi tienen poderes notariales para inscribir créditos, firmar convenios y cancelar hipotecas.
2. Se homologó a nivel nacional que en todos los Cesi se inscriban créditos.
3. En todos los Cesi se tiene acceso a sistemas de cartera para dar a conocer las soluciones de cobranza social e inclusive firmar convenios.
4. Los Cesi contarán con una estructura organizacional definida, con tramos de control debidamente jerarquizados, con carga y fuerza de trabajo equilibrados.

Para determinar la estructura organizacional de los Cesi, con tramos de control debidamente jerarquizados y carga y fuerza de trabajo equilibradas, se analizaron las siguientes variables:

- Afluencia de usuarios
- Número de empresas aportantes
- Número de Derechohabientes activos
- Demanda potencial de créditos de vivienda
- Número de casos en Cesi

Como resultado de esta acción se logró la apertura de 13 nuevos Cesi, mismos que permiten ampliar la cobertura de atención de las y los derechohabientes.

Nuevos Cesi¹²:

- | | |
|--|--|
| 1. Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, Estado de México | 7. Jilotepec, Estado de México |
| 2. Apizaco, Tlaxcala | 8. Palenque, Chiapas |
| 3. Apodaca, Nuevo León | 9. Paraíso, Tabasco |
| 4. Cuauhtémoc, Chihuahua | 10. Santa Rosalía, Baja California Sur |
| 5. García, Nuevo Leon | 11. Silao, Guanajuato |
| 6. Guadalupe, Nuevo León | 12. Tulum, Quintana Roo |
| | 13. Valladolid, Yucatán |



Cesi en tu centro de trabajo

Esta iniciativa tuvo como objetivo brindar atención y acercar los servicios del Infonavit a las comunidades y/o centro de población más alejados de los Cesi a través de unidades móviles (Infomóvil).

Durante 2023 se establecieron los mecanismos para la operación Infomóvil en las delegaciones regionales, Cesi o puntos estratégicos, con el fin de acercar los servicios del Infonavit a las y los derechohabientes, acreditados, pensionados, patrones y público en general.

Se realizaron 5,394 rutas y se atendieron a 193,730 usuarios en sus empresas, ferias de soluciones y ferias de vivienda, a través de vehículos con sistemas de atención integral que acercan el Infonavit a la comunidad y ofrecen atención y asesoría.



Diagnóstico de la operación y el servicio en delegaciones regionales

Durante 2023, se solicitó a las 32 delegaciones el llenado de un formato en el que identificaran sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, sobre las áreas de negocio, además de las Gerencias de Crédito, Cobranza, Recaudación Fiscal, Asuntos Jurídicos, Administrativo y Técnico.

Lo que permitió recabar datos importantes sobre aspectos internos y externos que afectan positiva o negativamente a las delegaciones.

Durante el análisis de la información de la delegación, dentro de las “debilidades y amenazas”, se identificaron una serie de problemas que no solo afectan la actividad de la organización, sino que también tienen un impacto en

el clima organizacional, teniendo considerables consecuencias en la productividad de su trabajo.

Una de las debilidades que más menciones tuvo y que afecta al 100% de las delegaciones es la falta de procesos automatizados lo que tiene repercusiones en la eficiencia, competitividad y capacidades de la Delegación.

Por otro lado, la amenaza que se identificó en este ejercicio fue la falta de personal especializado en las diversas áreas. Lo que puede ocasionar diversas implicaciones negativas, pues afecta el rendimiento, productividad y capacidad para lograr las metas institucionales.

En el primer semestre de 2023 se llevó a cabo el piloto en cinco delegaciones regionales: Chiapas, Hidalgo, Oaxaca, Puebla y Querétaro; y durante el segundo semestre se llevó a cabo el diagnóstico en 27 delegaciones regionales restantes.

Con base en las áreas de oportunidad identificadas en este ejercicio, el Instituto trabajará en acciones específicas que permitan fortalecer la operación de las delegaciones regionales.



La página de inicio del portal Infonavit Fácil fue rediseñada teniendo como objetivo



privilegiar la experiencia de las personas usuarias y jerarquización de la información. Además, se creó la sección Mejora tu Hogar, que contiene información sobre los distintos financiamientos de mejora disponible, así como la sección Juntos por Guerrero, para difundir información sobre los apoyos que el Instituto brindó a personas derechohabientes y acreditadas como consecuencia del huracán Otis.

¹² En 2023 abrieron 13 Cesi, sin embargo, el evento formal de inauguración del Cesi de Apizaco, Tlaxcala se realizó en febrero de

2024 y a la fecha de elaboración de este informe está pendiente la fecha de inauguración del Cesi de Valladolid, Yucatán.

1.b. Rediseñar y homologar procesos en todos los canales.

Para garantizar una experiencia de calidad a las personas usuarias de los canales de atención y de comunicación del Infonavit, durante 2023 se llevaron a cabo acciones para rediseñar algunos procesos y homologar la información que reciben, así como mejoras que permitan fortalecer la atención presencial en los Cesi.



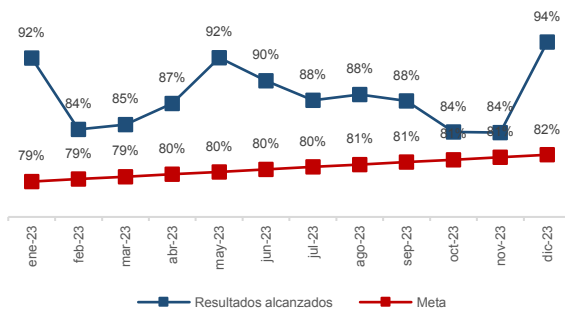
Porcentaje de casos cerrados dentro de los niveles de servicio

Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
81.70%	93.84%

Con el objetivo de monitorear la atención y resolución de los trámites que se le brindan a las y los derechohabientes por medio de los casos que se generan en el sistema CRM, a partir de 2023 se inició la medición de este indicador estratégico, en el periodo de enero a diciembre 2023 se obtuvieron resultados que superaron las metas establecidas en el PEF 2023-2027.

Estos resultados reflejan el compromiso y la eficiencia de las áreas en brindar una atención ágil y satisfactoria a las y los derechohabientes, asegurando una experiencia positiva en cada etapa del servicio.

Gráfica 16. Evolución mensual del porcentaje de casos cerrados dentro de los niveles de servicio



Fuente: Subdirección General de Operaciones.



Reingeniería de citas

El objetivo del proyecto es diseñar, desarrollar e implementar una plataforma tecnológica “hecha en casa” que cumpla con todas las funcionalidades requeridas del Sistema de Citas y Turnos, para mejorar la experiencia de las y los derechohabientes en su visita al Cesi.

Inicialmente, el sistema se iba a poner en producción a finales de 2023; sin embargo, por temas de calibración del sistema se pospuso su liberación.



Modelo transversal de atención Infonavit

Durante 2023, se logró ofrecer una experiencia omnicanal hacia las personas usuarias de los distintos canales de atención del Instituto sobre sus solicitudes de crédito de Mejoravit, mejOraSí y Mejoravit Renueva, ya que pueden dar seguimiento a su solicitud de crédito a través de distintos canales de atención.



Datos de Contacto Infonavit

Para consolidar la relación directa, frecuente y consistente con la derechohabencia, surgió la necesidad de analizar a nivel institucional cuáles son los canales y mecanismos para recopilar los datos de contacto de las y los derechohabientes, desde su primera interacción con el Instituto, hasta aquellas que mantiene posteriormente.

Se realizó un mapeo a nivel operativo y aplicativo sobre la administración de datos de contacto que incluyó los momentos donde las y los DH brindan su información al Instituto, la cual es utilizada para contactarlos. Dentro del mapeo se contempló el entendimiento de las funcionalidades actuales y de las mejoras implementadas del repositorio institucional de datos de contacto, conocido como DACI. Se identificaron los siguientes elementos:

1. La necesidad de contar con datos de contacto de DH vigentes para establecer una comunicación efectiva en las distintas etapas que interactúan con el Instituto (ahorro en SCV, originación de crédito, etc.)
2. Distintas áreas del Instituto recopilan y utilizan datos de contacto de las y los DH, debido a esto, se observó que puede considerarse su retroalimentación al aplicativo DACI, para su depuración y fortalecimiento como fuente de consulta interna.
3. Dentro de las atribuciones del Infonavit se encuentra la de compartir información con otras instituciones relacionadas con las y los trabajadores, a través de convenios formales de colaboración. Se identifica que, sujeto a la normativa en materia de protección de datos personales, los datos con los que cuentan otras organizaciones afines pueden contribuir a ampliar el número de datos de contacto del Infonavit.
4. Considerando el incremento en la oferta de soluciones que brinda el Infonavit, y con la finalidad de mejorar las estrategias de promoción, se puede establecer un perfilamiento de DH que cumplen los requisitos para solicitarlas e identificar el volumen de datos de contacto que se requieren registrar o actualizar.

Los resultados del análisis motivaron el registro del proyecto institucional "Datos de Contacto Infonavit", incluido en el Portafolio de proyectos del Plan Estratégico y Financiero 2024-2028. Este se implementará durante el próximo año y buscará:



Establecer puntos de actualización y validación obligatoria en MCI y en los Cesi.



Promover la retroalimentación obligatoria y automática en aplicativo DACI.



Explorar la retroalimentación de fuentes externas en aplicativo DACI.



Fortalecer el perfilamiento y los datos de contacto de la población precalificada.

Con el proyecto se espera mejorar la gestión integral de datos de contacto de las y los derechohabientes, permitiendo a las áreas del Instituto que lo requieran utilizar información de calidad y oportuna para mantener contacto directo y cercano, así como brindar un mejor seguimiento en los principales puntos del ciclo de interacción (originación de crédito, administración de la cartera, devolución del saldo de la subcuenta de vivienda, por mencionar algunos).

Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

1.c. Digitalizar trámites e interacciones

El Instituto tiene como prioridad ampliar su capacidad operativa para atender a más derechohabientes. Para lograrlo, se ha llevado una transformación digital en la que se fortalecieron los canales digitales para ofrecer más servicios y trámites y con ello facilitar la experiencia de las y los derechohabientes en sus interacciones con el Instituto.



Porcentaje de atenciones/trámites atendidos a través de canales digitales

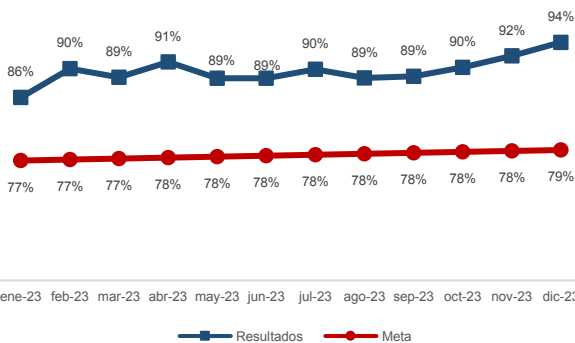
Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
78.59%	93.97%

En 2023 se inició la medición de este indicador para monitorear la atención que se brinda a las y los derechohabientes a través del canal digital de Mi Cuenta Infonavit con respecto a la atención presencial brindada en los Cesi, por medio de las transacciones que se generan en el sistema CRM considerando asesorías y casos (trámites y aclaraciones) exclusivamente de aquellos servicios que operan en ambos canales.

Durante 2023, el indicador obtuvo resultados por encima de la meta establecida en el PEF 2023-2027, alcanzando un promedio del 89.88%. Este resultado refleja una preferencia de las y los derechohabientes por realizar su trámite o consulta de manera digital.

Se continuará fortaleciendo estos servicios digitales y se trabajará, para incluir más servicios y trámites en MCI.

Gráfica 17. Evolución mensual del Porcentaje de atenciones/trámites atendidos a través de canales digitales



Fuente: Subdirección General de Operaciones.



Mi Cuenta Infonavit 3.0

Para mejorar la atención a las y los derechohabientes e incrementar la capacidad operativa del Instituto se ha potenciado el uso de Mi Cuenta Infonavit. En 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Rediseño del servicio *Me interesa un crédito* para que esta opción sea más intuitiva y fácil de usar.
- Rediseño de saldos y movimientos, se hizo una reingeniería del servicio para brindar información clara para una mejor gestión de los créditos.
- Se concluyó la migración de servicios a la nueva versión del portal.
- Se concluyó la primera fase del portal empresarial con un nuevo diseño que permita a los patrones realizar gestiones de manera intuitiva.

La liberación de los rediseños del portal empresarial y del servicio *Me interesa un crédito* han permitido:

- **Mejor accesibilidad a los servicios**, permitiendo acceder a información y realizar transacciones en cualquier momento.
- **Eficiencia operativa**, la automatización de procesos a través del autoservicio digital ayuda a aumentar la eficiencia operativa al reducir la carga de trabajo manual y acelerar la ejecución de tareas.
- **Reducción de costos**, al permitir que las y los derechohabientes realicen transacciones y obtengan información sin la intervención constante del personal en el canal de atención presencial.
- **Personalización**, los autoservicios digitales pueden adaptarse para ofrecer experiencias personalizadas según las preferencias y necesidades individuales de los Derechohabientes.
- **Análisis de datos**, la recopilación de datos a través de plataformas de autoservicio digital permite obtener información valiosa sobre el comportamiento y las preferencias de las y los derechohabientes, lo que puede utilizarse para tomar decisiones estratégicas.

La consolidación de Mi Cuenta Infonavit ha permitido que todos los servicios cuenten con la misma interfaz gráfica manteniendo una experiencia de servicio unificada e intuitiva lo que se traduce en una mejor experiencia de uso para las y los derechohabientes.



Estado de cuenta

Se realizó un rediseño claro y funcional del estado de cuenta mensual con el objetivo de mejorar la experiencia de las y los acreditados a fin de facilitar e incitar la lectura de manera más clara y accesible.

Este proyecto implementado en julio de 2023 se enfocó en transparentar los cargos y abonos realizados al acreditado, desglosando dichos campos en el estado de cuenta, logrando brindar mayor certidumbre y transparencia en la información mostrada tanto en la versión digital como impresa.

Estado de cuenta Crédito Hipotecario

Periodo del estado de cuenta: 01/08/23 - 30/09/23

\$ 9,293.10

Monto de descuento mensual
Has realizado 18 pagos de los 360 que establece tu contrato de crédito.

Saldo del periodo
Pago mensual: **\$ 8,421.25**

Seguros y cuotas del periodo **

(*) Seguro de salud	\$ 11.13
(*) Cuota de administración	\$ 692.29
(*) Fondo de protección de pagos	\$ 168.43
(*) Cuota de conservación	\$ 0.00

Monto de descuento mensual **\$ 9,293.10**
Adeudo de meses anteriores: **\$ 0.00**

Mi crédito

Saldo anterior: **\$ 837,233.27**
Intereses del periodo: **\$ 14,397.23**

Acreditación

(*) Cuota de administración	\$ 1,376.02
(*) Fondo de protección de pagos	\$ 336.86
(*) Seguro de salud	\$ 22.26
(*) Cuota de conservación	\$ 0.00
(*) Cargos devueltos por programas	\$ 0.00
(*) Aportes del mes	\$ 0.00
(*) Tu pago del periodo anterior	\$ 14,262.30
(*) Aportación patronal	\$ 8,049.15

Beneficios por programa

(*) Complemento de pago	\$ 0.00
(*) Beneficio por programa	\$ 0.00
(*) Ajustes por programa	\$ 0.06

Saldo actual **\$ 827,054.29**

Mi Cuenta Infonavit

¿Cómo observar líneas en tu Subevento de Vivienda? Consulta tu saldo y movimientos de tu crédito.

ESCANEA Y REALIZA TUS TRÁMITES SIN SALIR DE CASA

Aviso Importante

FELICIDADES, TE INVITAMOS A MANTENER EL SANO MANEJO DE TU CRÉDITO HIPOTECARIO.

Si deseas liquidar tu crédito llama al 800 006 3900 para conocer tu saldo al día.

TU PAGO MENSUAL LO RETIENE TU PATRÓN

Si aún no le descuentan o le están descontando una cantidad diferente, descarga tu Aviso de Retención desde Mi Cuenta Infonavit en www.infonavit.org.mx y entrégalo en el centro de trabajo.

Por otro lado, en el marco de la adopción de la nueva CUOEF (artículo 109)¹³ publicada el 16 de enero de 2023 y su convergencia con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), se iniciaron actividades para rediseñar el estado de cuenta de las personas que se encuentran en Régimen Ordinario de Amortización (ROA) para atender lo previsto en la regulación tomando como premisa: *Dar claridad al acreditado sobre su saldo insoluto de su crédito y monto a pagar mensualmente.*

Con el rediseño se identificaron los siguientes beneficios:

- Disminuir el volumen de asesorías relacionadas con la falta de claridad en los conceptos del estado de cuenta.
- Mejorar la experiencia de las y los acreditados al ofrecer una mayor transparencia y seguridad en cuanto a los movimientos que se presentan dentro de los créditos.
- Entrega de alrededor de 5.5 millones de estados de cuenta físicos rediseñados para créditos bajo el Régimen Especial de Amortización (REA) y prórroga y 3.8 millones de estados de cuenta para créditos ROA, así como la totalidad de los estados de cuenta digital.



Asistencia a usuarios en Mi Cuenta Infonavit

Con esta iniciativa se buscó mejorar la experiencia de las y los derechohabientes usuarios de Mi Cuenta Infonavit,

mediante la aplicación de una encuesta especial sobre el acceso y registro a la plataforma.

En el primer trimestre de 2023 se levantaron 57,639 encuestas para identificar los problemas más comunes, lo que permitió clasificar las áreas de oportunidad que se presentaban tanto para el ingreso a Mi Cuenta Infonavit como para el registro de su cuenta.

Este antecedente permitió desarrollar una herramienta de asistencia a las y los usuarios a través de una encuesta especial instalada en la página de inicio de Mi Cuenta Infonavit, en la que se incorporó una orientación sobre el proceder en caso de haberse cruzado con alguna dificultad para el registro o el ingreso a dicha plataforma.

De julio a diciembre se procesaron 53,266 encuestas. De los que manifestaron alguna dificultad, 89.68% fue orientado sobre temas de acceso a la plataforma.

También se consultó la utilidad de esta asistencia a los usuarios para ir midiendo el comportamiento de la orientación que se otorga, teniendo, en suma, que la Tasa de Aprobación de la Guía de asistencia a los usuarios MCI, en promedio, para el periodo de julio a diciembre 2023 es de 70.02%.



Aplicación móvil

Para que la Aplicación Móvil Infonavit ofrezca una interfaz diseñada específicamente para dispositivos móviles, y mejorar la experiencia de las y los derechohabientes, en 2023 se trabajó para contar con una interfaz intuitiva y con funcionalidades personalizadas.

En el año se liberaron en producción lo siguientes servicios:

- **Registro de NIP Infonatel.** Las y los derechohabientes podrán registrar su NIP en Infonatel, para gestionar y con ello realizar consultas telefónicas más seguras.
- **Solicitud de reestructuras.** Es un autoservicio donde la o el derechohabiente puede conocer si su crédito es susceptible a una reestructura y con ello regularizar su crédito. En este servicio podrá conocer diferentes productos de reestructura.
- **Corrección de RFC anónimo.** Permitirá a las y los derechohabientes realizar la corrección de su RFC antes de que pueda generar su cuenta de Mi Cuenta Infonavit para garantizar que la información es correcta en la plataforma.

¹³ Artículo 109 de la CUOEF. El Infonavit y el Fovissste calificarán, constituirán y registrarán en su contabilidad las reservas preventivas correspondientes a la Cartera Crediticia Hipotecaria de vivienda, de acuerdo con lo siguiente: I. Insumos y definiciones: Monto Exigible [...].



Chat institucional

Se establecieron mesas de trabajo para diseñar las respuestas que brindará el Asistente Virtual Infonavit sobre los servicios:

- **Agenda tu cita.** Envío de notificaciones al usuario como recordatorio con la información general de su cita agendada para ser atendidos en un Cesi.
- **Sigue tu caso.** Se podrá consultar el estatus del caso en la Plataforma institucional del Infonavit para atención a derechohabientes y a empresas (CRM por sus siglas en inglés) y la fecha estimada de solución con mensajes personalizados dependiendo el servicio.

Al cierre del año se contó con los mensajes tipo de los servicios transaccionales, así como una propuesta de matriz de pruebas integrales para validar la funcionalidad.

Derivado a que no se tenía un proveedor para realizar el desarrollo tecnológico, solo se pudo avanzar en las definiciones de negocio para las respuestas tipo de los servicios transaccionales.



Esquemas de seguridad de la información

Con el objetivo de implementar esquemas de seguridad por niveles que permitan adaptarse a los distintos canales de atención del Instituto para entregar información y servicios de manera oportuna y que apoyen a las y los derechohabientes a tomar mejores decisiones referente a su ahorro y crédito Infonavit, durante 2023 se definió una estrategia que fomenta un equilibrio entre la seguridad requerida y facilidad en el acceso a los canales de atención, por otro lado, el contar con esquemas de seguridad promoverá el digitalizar un mayor número de trámites y diversificarlos entre los canales de atención.

Se fortaleció el registro a Mi Cuenta Infonavit con la finalidad de garantizar la integridad de los datos de identificación de las y los derechohabientes, como RFC y CURP, lo cual permite corregir los datos antes de que sea generado el registro a Mi Cuenta Infonavit.

También, se inició el desarrollo para la implementación de NIP Infonatel, con el que las y los derechohabientes podrán acceder al IVR de manera segura y con servicios personalizados, este desarrollo deberá estar implementado a finales del primer semestre del 2024.

Se trabajó en el desarrollo de las herramientas que permiten la validación biométrica para el proceso de originación de créditos. Se tiene previsto su lanzamiento a finales del mes de marzo del 2024.



Eje 2. Soluciones financieras sencillas y adaptadas a las necesidades de las y los derechohabientes

2.a. Construir patrimonio a través del ahorro de las y los derechohabientes

El Infonavit tiene la responsabilidad de administrar de forma eficiente y con prudencia el ahorro de las y los trabajadores para hacer crecer su patrimonio.

Para cumplir con lo anterior, en los cinco años de esta administración se han llevado a cabo estrategias para el manejo de las inversiones en valores que al cierre de 2023 equivalen a 30% del total de activos (principalmente el Fondo de Apoyo a las Necesidades de Vivienda de los Trabajadores – FANVIT - y los recursos disponibles en la Tesorería General). Se rediseñaron los procesos, la estructura y las estrategias de inversión del FANVIT y la Tesorería General. Se fortaleció la Coordinación General de Inversiones al convertirla en un área de negocio con independencia administrativa de la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización para que esta respondiera directamente al Comité de Inversiones del Infonavit. Se migró la estrategia de inversión del FANVIT a un portafolio de referencia lo que ha permitido tener una visión de largo plazo.

Como reflejo de la buena administración de los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda, en los últimos cinco años, el H. Consejo de Administración ha aprobado otorgar a la Subcuenta de Vivienda un rendimiento real promedio de 1.8% con lo que se ha incrementado el valor del ahorro de las y los trabajadores.

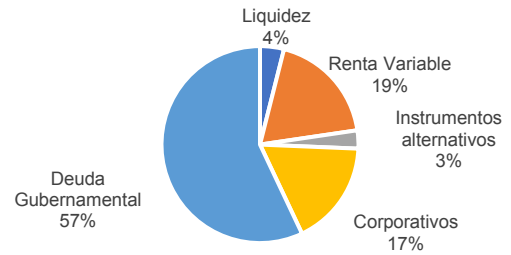


Portafolio de Referencia del FANVIT

El portafolio de referencia del FANVIT permite comparar de manera objetiva y transparente el desempeño de la estrategia y resultados del FANVIT. Asimismo, el establecimiento del portafolio de referencia contribuye al cumplimiento del artículo 39 de la Ley del Infonavit.

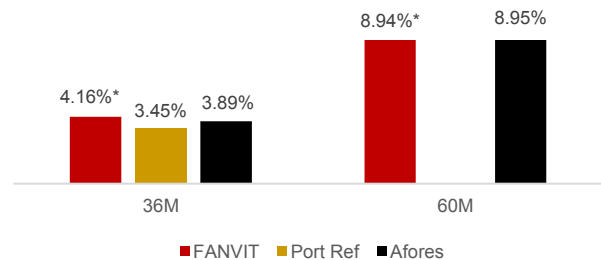
El rendimiento esperado del portafolio de referencia actual es de 7.2% anual promedio y su duración es de 3.4 años, lo que refleja una visión de largo plazo.

Gráfica 18. Composición del portafolio (diciembre 2023)



Fuente: Coordinación General de Inversiones.

Gráfica 19. Rendimiento nominal del FANVIT vs. Portafolio de referencia y sistema Afore (36 y 60 meses, anualizado)



Fuente: Coordinación General de Inversiones.

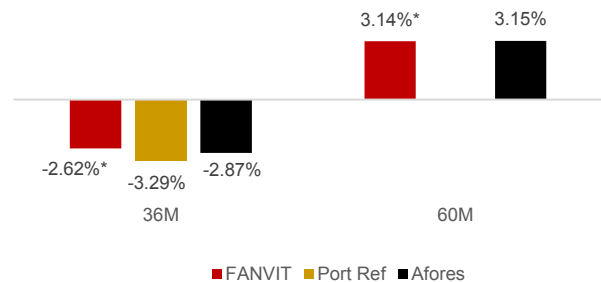
* Rendimientos del FANVIT calculados con precios de acción "valuación 24 horas", para ser comparables con el sistema AFORES.

Notas:

1/ El rendimiento "Afores" se calcula como promedio ponderado, considerando los activos netos de las Afores al cierre de noviembre 2023.

2/ El portafolio de referencia fue autorizado en julio de 2020 y su modificación fue aprobada en diciembre de 2021.

Gráfica 20. Rendimiento real del FANVIT vs. Portafolio de referencia y sistema Afore (36 y 60 meses, anualizado)



Fuente: Coordinación General de Inversiones.

* Rendimientos del FANVIT calculados con precios de acción "valuación 24 horas", para ser comparables con el sistema Afores.

Notas:

1/ El rendimiento "Afores" se calcula como promedio ponderado, considerando los activos netos de las Afores al cierre de noviembre 2023.

2/ El portafolio de referencia fue autorizado en julio de 2020 y su modificación fue aprobada en diciembre de 2021.



Resultados del FANVIT

Tabla 6. Principales indicadores del FANVIT (diciembre 2023)

Principales indicadores FANVIT	dic-22	dic-23	Variación anual
Rendimiento 12 meses FANVIT (%)	-1.01	8.77	978 pb
Rendimiento 12 meses Portafolio de Referencia (%)	-2.33	8.88	1,121 pb
Rendimiento 48 meses FANVIT (anualizado) (%)	8.33	6.77	-156 pb
Rendimiento 48 meses Siefores (anualizado) (promedio ponderado) (%) ¹	8.28	6.49	-179 pb
Rendimiento a vencimiento del portafolio de renta fija (YTM ²) (%)	9.76	9.67	-9 pb
Duración modificada (% del activo neto)	3.4	3.71	31 pb
VaR ³ (%)	0.49	0.57	8 pb

Fuente: Coordinaciones Generales de Inversiones y de Riesgos.

Notas:

1 Rendimiento ponderado con activos netos de las Afores al cierre de noviembre 2023 (última información disponible en la página de la Consar al momento del cálculo).

2 Rendimiento al vencimiento o YTM por sus siglas en inglés (*Yield to Maturity*)

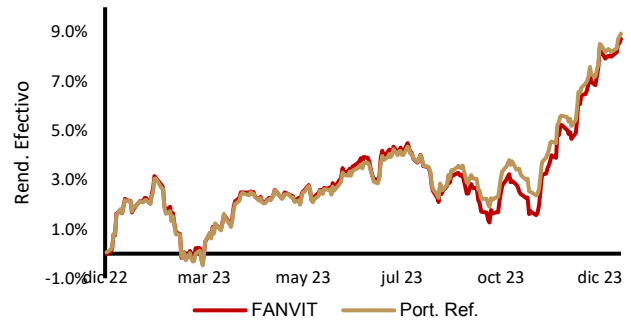
3 Información proporcionada por la Coordinación General de Riesgos.

Durante 2023, la Coordinación General de Inversiones dio seguimiento a los mercados financieros para identificar oportunidades de inversión alineadas a la asignación estratégica de activos del FANVIT, teniendo al centro los siguientes objetivos y métricas de desempeño:

1) Mantener una Alfa adecuada para el FANVIT

La métrica "Alfa" corresponde a la rentabilidad adicional que obtiene el FANVIT con respecto a su portafolio de referencia. En 2023 el FANVIT generó -0.17 puntos porcentuales respecto del rendimiento de su portafolio de referencia. Esta Alfa negativa se explica por la estrategia implementada durante 2023, la cual consistió, principalmente, en construir duración en el portafolio con la expectativa de que en el mediano plazo las tasas de interés regresarán a niveles menores.

Gráfica 21. Evolución del rendimiento del FANVIT y su portafolio de referencia (Promedio móvil 12 meses)



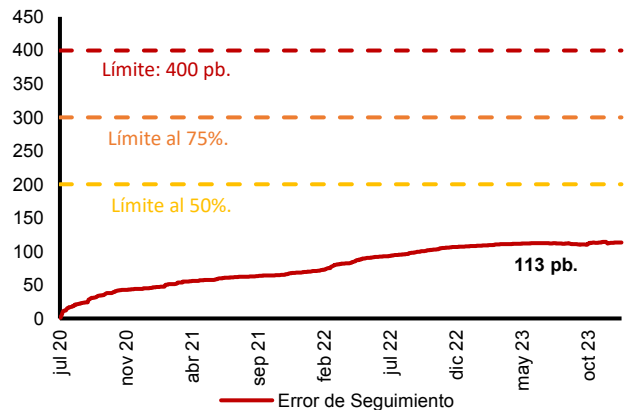
Fuente: Coordinación General de Inversiones.

2) Mantener el portafolio efectivamente invertido dentro del error de seguimiento aprobado por el Comité de Inversiones.

El error de seguimiento mide la desviación global entre el resultado del FANVIT y el resultado de su portafolio de referencia, mediante la desviación estándar de la diferencia de los rendimientos de dichos portafolios.

Al cierre del año 2023, el error de seguimiento del FANVIT se encontró en 113 pb, lejos del límite máximo de 400 pb autorizado por el H. Consejo de Administración.

Gráfica 22. Error de seguimiento del FANVIT (puntos base)



Fuente: Coordinación General de Inversiones.

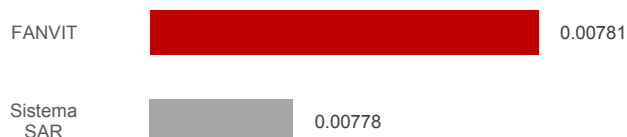
3) Retorno eficiente para el ahorro de derechohabiente en el FANVIT.

La Razón de Sharpe¹⁴ mide la relación que guarda la Rentabilidad de un fondo respecto de su Volatilidad Histórica. Cuanto mayor es la relación de Sharpe, mejor

¹⁴ Sharpe Ratio = (Rentabilidad fondo – tasa libre de riesgo) / Volatilidad Histórica del fondo (desviación standard).

es la rentabilidad del fondo en relación con la cantidad de riesgo que se ha tomado en la inversión.

Gráfica 23. Sharpe ratio últimos 60 meses (diciembre 2023)



Fuente: Coordinación General de Inversiones.



Costo de operación eficiente para el FANVIT

Al cierre de 2023 el gasto de operación del FANVIT representó menos del 0.02% (2 pb) de los activos bajo administración, lo anterior sin considerar el costo de nómina y servicios de soporte tecnológico, ambos suministrados por el Infonavit. De 2019 a 2023 se logró reducir significativamente los gastos con proveedores para la operación del fondo: de 300 mdp promedio anual entre 2015-2018 a 82 mdp en 2023. Esta reducción de costos se llevó a cabo a la par que el valor de los activos administrados en el mismo periodo más que se cuadruplicó, pasando de 146.9 mmdp al cierre de 2018 a 654.8 mmdp al cierre de 2023.



CERPI Propietario

Desde 2022, el Infonavit trabajó en el diseño de un vehículo de inversión que le permita al FANVIT tener mayor exposición a inversiones en activos alternativos, los cuales suelen tener rendimientos potenciales altos y baja volatilidad; esto al participar en inversiones de capital privado en sectores como lo son infraestructura, bienes raíces, capital privado, crédito privado, entre otros.

Después de ser aprobado por el H. Consejo de Administración durante 2022, en octubre del año 2023 el FANVIT adquirió, mediante una oferta pública restringida, el total de la emisión del certificado bursátil fiduciario de proyectos de inversión con clave de cotización “FANVIPI 23” (CERPI- propietario).

Un gran número de Afores ya cuentan con al menos un CERPI propietario debido a las ventajas de este tipo de activos de inversión frente a los Certificados Bursátiles de Capital de Desarrollo (CKDs) y CERPIs tradicionales, teniendo ventajas tales como:

- Menores costos.

- Acceso a oportunidades de inversión en prácticamente todos los mercados y sectores.
- Eliminación del “carry negativo” del prefindeco.



Servicio de Custodia Internacional

Al cierre del 2023 el FANVIT cuenta con inversiones en el extranjero mediante la tenencia de 47 Instrumentos ETF’s (*Exchange Traded Funds*) por aproximadamente 131 mmdp.

Desde su inicio y hasta la fecha, la compraventa de títulos extranjeros del FANVIT se ha realizado únicamente mediante el Sistema Internacional de Cotizaciones (SIC); sin embargo, considerando el actual volumen bajo administración de inversiones en el extranjero y las expectativas de su crecimiento, al cierre del año se concretó la contratación de un nuevo proveedor de custodia internacional de valores. A partir de su implementación en 2024, este servicio tendrá las siguientes ventajas para el FANVIT, el Infonavit y por lo tanto todos sus derechohabientes:

- Acceso a una amplia gama de mercados internacionales, más profundos y líquidos que lo disponible en el SIC; con abundancia de contrapartes calificadas y relevantes, permitiendo así mayor diversificación de la cartera, los riesgos de contraparte y la concentración del fondo.
- Mayor experiencia y conocimiento de la regulación y operación aplicable en los mercados de origen, así como también una infraestructura y tecnología más adaptada a su mercado.
- Mejores costos al eliminar intermediarios necesarios mediante las actuales transacciones vía SIC, más la forzosa operación de divisas. Para la parte proporcional de activos custodiados fuera de México, el costo de estos servicios podría disminuir hasta en un 60% (ahorro estimado de 3.4 mdp para 2024).



Aportaciones voluntarias

Personas Trabajadoras del Hogar y Personas Trabajadoras Independientes

En 2023 por primera vez se reconoce el derecho de las personas trabajadoras del hogar y personas trabajadoras independientes a los beneficios del Infonavit con las reformas a los artículos 146 de la Ley Federal del Trabajo, 251 de la Ley del Seguro Social y la adición del artículo 59 Bis a la Ley del Infonavit, publicadas en el *Diario Oficial de la Federación* el 29 de noviembre de 2023. Esto representa un gran logro, porque son personas que

históricamente han sido excluidas de los beneficios que ofrece el Instituto para los cotizantes.

Durante 2023 se llevaron a cabo las actividades en coordinación con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para poner en marcha los servicios para que a partir del 01 de enero de 2024 las personas trabajadoras del hogar y personas trabajadoras independientes que sean inscritas al IMSS automáticamente estarán registradas en el Infonavit.

Traslado de las aportaciones voluntarias al SCV

Durante 2023 y en coordinación con las Administradoras de Fondos para el Retiro y la Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, se trabajó en el desarrollo tecnológico del servicio que permitirá en 2024 a los trabajadores derechohabientes, una vez autorizado por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), hacer válido su derecho de trasladar en forma fácil, segura y sin costos adicionales el monto de sus aportaciones voluntarias a la SCV para fortalecer su oportunidad de liquidez y con ello cubrir gastos administrativos o acceder a un patrimonio de mayor valor.



Rendimiento nominal de la SCV

En línea con lo establecido en la Ley del Infonavit y con la finalidad de apoyar a que las y los trabajadores tengan un mayor patrimonio, para 2023, el Instituto otorgó un rendimiento nominal de 6.33% a los ahorros de los trabajadores, superior a la inflación anual registrada a diciembre de 2023 (4.66%), con lo que se protege el valor adquisitivo del ahorro de las y los trabajadores.

El rendimiento a la SCV se integra por 86,611 mdp de cantidad básica y 23,988 mdp de cantidad de ajuste.



Comportamiento del rendimiento de la SCV con respecto de la inflación

Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (diciembre 2023)
Mayor o igual a 5.2%	9.07%

Al mes de diciembre, el indicador de rendimiento a la Subcuenta de Vivienda (SCV) es de 9.07% mientras que el promedio de inflación en los últimos cinco años (2018-2022) es de 5.20%.

Lo anterior indica que los recursos de los trabajadores en la SCV no perdieron su poder adquisitivo, pues el rendimiento que recibieron es mayor que el promedio de la inflación. Esto significa un crecimiento de los recursos la SCV en términos reales. Por lo tanto, el indicador cumplió su objetivo.

Cabe señalar que este es el rendimiento reportado en los estados de cuenta de los trabajadores y procede de las Aplicaciones de Intereses de Vivienda. Estas son las unidades que representan los recursos que, en moneda nacional, corresponden a la SCV de acuerdo con el valor asignado por el Infonavit. Dichas Aplicaciones de Intereses de Vivienda son utilizadas con el fin de mantener actualizado el saldo de dicha subcuenta para efecto de la operación de estas por los participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y el Infonavit.



Estrategia de reincorporación de vivienda recuperada

En administraciones pasadas se impulsó una política de vivienda que buscó abatir el déficit habitacional en el país a partir del incremento en el otorgamiento de créditos a vivienda nueva y, por lo tanto, mediante el fomento a la construcción de vivienda social por la iniciativa privada y su oferta en el libre mercado, sin tener una regulación adecuada e integral, lo cual permitió servicios provisionales en los fraccionamientos, la adquisición de vivienda de dimensiones ínfimas y en ubicaciones alejadas de los centros urbanos o ubicadas en zonas no consolidadas de las ciudades.

Con los programas de desplazamiento de vivienda recuperada de la actual administración se busca transitar a una lógica social, dándole a la vivienda el rol urbano y social que tiene, con nuevas alternativas al desplazamiento masivo, el cual tenía una lógica puramente financiera, beneficiando a las y los trabajadores de bajos ingresos al vender vivienda adecuada y económica a un precio competitivo.

En 2023 el Infonavit llevó a cabo las siguientes estrategias para reincorporar las viviendas.

Regeneración Comunitaria Infonavit

Mediante Regeneración Comunitaria Infonavit (RCI), programa que el Instituto desarrolla junto con la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), se ejecutan proyectos de intervención socioespacial en

municipios con altos índices de vivienda irregular¹⁵, mediante asociaciones estratégicas con distintos órdenes de gobierno y la iniciativa privada para recuperar conjuntos habitacionales deteriorados, que presentan diversas problemáticas urbanas, sociales y ambientales. Con dichas intervenciones se busca consolidar espacios de integración social que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes y favorecer la reinserción de las viviendas.

En 2023, se firmaron seis contratos de coinversión que corresponden a 8 polígonos en Cd. Juárez, Chihuahua; Mexicali, Baja California; Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; Zumpango, Estado de México; García, Nuevo León; y Matamoros, Tamaulipas.

Los seis proyectos multidisciplinarios iniciados en 2023 detonarán una inversión de hasta 408 mdp para la rehabilitación y equipamiento de las viviendas y 266.7 mdp en regeneración socioespacial, tanto por la empresa como por el Infonavit.

En 2023 se asignaron un total de 1,447 viviendas y se vendieron 734 viviendas, representando ingresos por 134.3 mdp.

Al cierre de 2023, hay 2,342 viviendas que forman parte de los proyectos que se están desarrollando, en proceso de rehabilitación y venta.

Proyectos de intervención urbana

Estos proyectos se ejecutan en unidades habitacionales que presentan alto deterioro físico y social y cuentan con una gran extensión, un alto número de viviendas y de población, lo que se traduce en un gran potencial para generar un cambio y acciones de impacto que cambien su calidad de vida.

Se iniciaron tres obras en Mexicali, Baja California; tres más en Tijuana, Baja California; y dos en General Zuazua, Nuevo León. Asimismo, se concluyó el desarrollo de los cuatro proyectos ejecutivos que se construirán en Ciudad Juárez, Chihuahua. Asimismo, comenzó el desarrollo de dos proyectos ejecutivos en el municipio de García y tres en Juárez, en el estado de Nuevo León; dos en Matamoros, Tamaulipas; dos en Tlajomulco, Jalisco; y finalmente dos en Zumpango y otros dos en Tecámac, en Estado de México.

Tabla 7. Relación de proyectos de inversión urbana

No.	Proyecto	Municipio	Estatus
1	Biblioteca en el fraccionamiento Valle de Puebla	Mexicali, BC	Obras iniciadas
2	Ludoteca en el fraccionamiento Valle del Pedregal		
3	Rehabilitación del camellón de la Avenida Mosaicos		
4	Parque con foro al aire libre en Urbivillas del Prado II	Tijuana, BC	Obras Iniciadas

¹⁵ Vivienda irregular. Aquella que está deshabitada, abandonada, vandalizada o en posesión de una persona distinta al propietario, con condiciones de rezago urbano y social, y en condiciones precarias de habitabilidad.

No.	Proyecto	Municipio	Estatus
5	Parque polivalente en el fraccionamiento Urbivillas del Prado II	Ciudad Juárez, Chih.	En gestión de permisos
6	Dos paradas de autobús sobre Avenida del Abeto, en el tramo que conecta los fraccionamientos de Urbivillas del Prado II y Urbivillas del Prado I		
7	Clínica de salud en el Centro Comunitario Riberas del Bravo		
8	Puente vehicular y peatonal que comunique el Centro Comunitario Riberas del Bravo		
9	Parque y cancha deportiva frente a Centro de Desarrollo Comunitario de Parajes de San José		
10	Rehabilitación de cancha deportiva y área de juegos en Parajes del Sur		
11	Polideportivo en el Fraccionamiento Real de Palmas	General Zuazua, NL	Obras iniciadas
12	Clínica de salud y polideportivo en el Fraccionamiento Real de Zuazua	Juárez, NL	Proyectos ejecutivos en desarrollo
13	Rehabilitación de la Plaza Mósteles, en Praderas de San Juan.		
14	Polideportivo y área de juegos, en Vistas del Río.		
15	Plaza cívica en el fraccionamiento Hacienda de San José.	García, NL	Proyectos ejecutivos en desarrollo
16	Centro de desarrollo comunitario y cancha polideportiva en la colonia Hacienda del Sol.		
17	Centro de desarrollo comunitario y cancha de fútbol 7 en la colonia Villas de Alcalí.		
18	Polideportivo y centro infantil de 6-14 años	Matamoros, Tamps.	Proyectos ejecutivos en desarrollo
19	Parque y centro infantil de 0-10 años		
20	Clínica de salud en Chulavista	Tlajomulco, Jal.	Proyectos ejecutivos en desarrollo
21	Centro Infantil en Villa Fontana Aqua		
22	Parque deportivo en Villas de la Laguna	Zumpango, Méx.	Proyectos ejecutivos en desarrollo
23	Foro multiusos y área de juegos en La Trinidad		
24	Rehabilitación del Camellón de Rancho Sierra Hermosa, Tecámac	Tecámac, Méx.	Proyectos ejecutivos en desarrollo
25	Rehabilitación del Camellón de Ozumbilla, Tecámac		

Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Aliados por la Vivienda

Para comercializar la vivienda recuperada, se generan alianzas con gobiernos estatales y municipales, así como organizaciones civiles, a fin de promover acciones articuladas que brinden soluciones de vivienda adecuada y accesible a personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo acciones de rehabilitación urbana adecuadas y sostenibles que mejoren las condiciones de vida de los sectores más desfavorecidos de la población.

En 2023 se concretaron nueve nuevas alianzas, de las cuales dos fueron con gobiernos estatales y siete con asociaciones civiles. Mediante estas nuevas alianzas y las formalizadas previamente, durante 2023 se desplazaron 414 viviendas, ubicadas en 28 municipios de 10 estados, siendo los más representativos por el número de viviendas desplazadas Baja California, Guanajuato, Nuevo León, San Luis Potosí, Sonora, y Tamaulipas.

En el año se vendieron 543 viviendas, lo que significó un retorno para el Instituto de 106.6 mdp beneficiando a 350 derechohabientes del Instituto.

Programas de venta uno a uno

En 2023 operaron dos programas para comercializar vivienda de forma individual, mediante los cuales 1,054 inmuebles fueron vendidos, con ingresos por 295 mdp para Infonavit.

Renovación a Tu Medida Infonavit

Diseñado para derechohabientes que desean comprar una vivienda propiedad del Infonavit, y rehabilitarla o mejorarla conforme a sus gustos y necesidades, de acuerdo con su capacidad de crédito.

En el año se comercializaron 685 viviendas, por las cuales el Infonavit recibió ingresos del orden de 205.2 mdp. El 87% de las ventas se formalizaron con trabajadores de los tres rangos salariales más bajos.

Re-estrena con Infonavit

Programa dirigido a cualquier persona física que quiera comprar una vivienda propiedad del Infonavit, que cumpla con condiciones suficientes para su uso habitacional.

Con este programa se comercializaron durante el año 369 viviendas, por las cuales el Infonavit recibió ingresos por 89.8 mdp. El 62% de las ventas se concretó con los propietarios de las viviendas permitiendo con esto regularizar su situación de ocupación, asimismo, el 8% de los adquirentes obtuvieron el beneficio del descuento adicional por pertenecer a algún grupo vulnerable.

Acciones de vivienda

Durante 2023 se vendieron 3,048 viviendas, representando ingresos para el Instituto por 631.2 mdp. El monto promedio de recuperación por inmueble es de 207,116 pesos.

El 65% de las viviendas comercializadas en el periodo fue adquirida con un nuevo crédito hipotecario Institucional, beneficiando a trabajadores formales, principalmente a aquellos de menores ingresos, lo que ha permitido que familias puedan contar con una solución de vivienda adecuada a un precio asequible.

El precio promedio de venta final por los inmuebles reinsertados con un nuevo crédito Infonavit fue de 453.8 mil pesos.

Tabla 8. Avance en la meta anual de desplazamiento de vivienda recuperada 2023 (viviendas)

Programas	Meta (vivienda)	Vivienda desplazada	Avance en las metas
Renovación a Tú Medida Infonavit	1,045	1,517	145%
Regeneración Comunitaria Infonavit	1,243	1,447	116%
Aliados por la Vivienda	1,200	414	35%
Acompañamiento	490	541	110%
Reestrena con Infonavit	200	765	383%
Total	4,178	4,684	112%

Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Notas:

1/ Para 2023 la meta anual de desplazamiento de vivienda recuperada fue de 4,178 viviendas. Al cierre del periodo se tuvo un avance del 112%, esto bajo el escenario proyectado que consideró la incorporación de nuevos inmuebles al inventario por parte de la Gerencia Sr. Recuperación Especializada de la Secretaría General y Jurídica.

2/ Es importante destacar que los inmuebles que integran el actual inventario tienen en promedio más de 4 años de antigüedad desde su recepción y corresponden al stock que no pudo ser comercializado en los procesos de subasta y macro subasta.

3/ El avance en RCI se debe a que en los municipios donde se tiene firmado contrato de coinversión e iniciaron los proyectos multidisciplinarios de intervención socio espacial, no se ha recibido la vivienda comprometida por Recuperación Especializada. Asimismo, se declaró desierto el concurso de un polígono en Mexicali, BC, lo que afectó el cumplimiento de la meta.

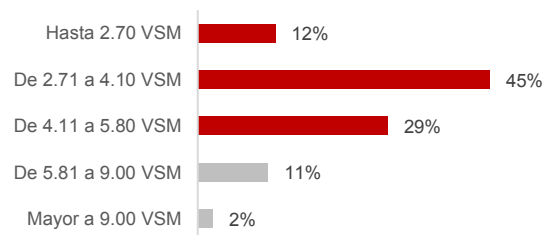
Tabla 9. Avance en la meta anual de comercialización de vivienda recuperada 2023

Programas	Meta por programa (viviendas)	Ventas (viviendas)	Avance en las ventas
Renovación a Tú Medida Infonavit	840	685	82%
Regeneración Comunitaria Infonavit	1,010	734	73%
Aliados por la Vivienda	800	543	68%
Acompañamiento	440	302	69%
Reestrena con Infonavit	200	369	185%
Cierre de procesos anteriores	200	415	208%
Total	3,490	3,048	87%

Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

El 57% de los beneficiados en la adquisición de las viviendas bajo un nuevo crédito hipotecario institucional, corresponde a los dos rangos salariales más bajos, lo cual representa una oportunidad para la base trabajadora.

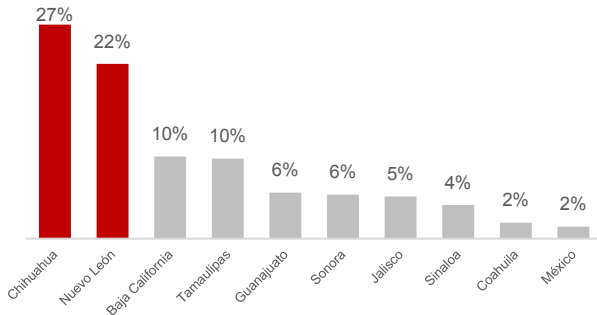
Gráfica 24. Segmentos salariales de los nuevos acreditados que adquirieron vivienda recuperada.



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Los estados con mayor venta de vivienda recuperada son Chihuahua y Nuevo León.

Gráfica 25. Ventas de vivienda recuperada por Entidad Federativa



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera

Los programas correspondientes a venta individual - *Renovación a Tu Medida Infonavit* y *Reestrena con Infonavit* – son los que representan la mayor entrada de recursos para el Instituto.

Gráfica 26. Monto promedio de recuperación por programa



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Venta a desarrolladores

Con la finalidad de crear una nueva dinámica de reinserción viviendas recuperadas al mercado, así como implementar acciones por parte de los desarrolladores de vivienda nueva para subsanar deficiencias en sus propios conjuntos habitacionales y fraccionamientos, se planteó una nueva iniciativa consistente en un esquema de venta a las empresas desarrolladoras de los conjuntos habitacionales, para llevar a cabo la rehabilitación y comercialización de las viviendas adjudicadas por el Instituto existentes en éstos.

Con el nuevo programa se pretende evitar que los fraccionamientos y desarrollos caigan en abandono, lo cual perjudica a las y los acreditados que actualmente están pagando sus créditos y a las personas derechohabientes que adquieran una vivienda en los mismos, debido al impacto que tiene en la plusvalía de su patrimonio.

En 2023 el programa pasó por los procesos necesarios para su aprobación por los Órganos Colegiados del Instituto, asimismo, se dio inicio al desarrollo de las herramientas tecnológicas y normativas para su instrumentación. Se prevé que entre en operación en febrero de 2024.

Venta de terrenos

A partir de la implementación de los productos para el financiamiento de suelo con fines habitacionales, y previendo los casos en los que estos inmuebles sean recuperados judicialmente, se identificó la necesidad de crear un programa para su desplazamiento. El nuevo programa tiene por objetivo contar con un esquema de comercialización que ofrezca a las y los derechohabientes, así como a cualquier persona física, la posibilidad de adquirir terrenos recuperados destinados a la construcción de habitaciones.

En 2023 se identificaron los posibles escenarios de los inmuebles recuperados que podrían llegar al inventario y se definieron los esquemas y características preliminares para su desplazamiento. A partir de esto, se llevó a cabo el diseño del programa y se presentó ante los Órganos Colegiados para su aprobación. Se tiene planeado que su implementación concluya en el último trimestre de 2024, quedando a la espera de la incorporación al inventario de terrenos recuperados, para realizar su desplazamiento.



Índice de Vivienda Adecuada

La vivienda adecuada está basada en un enfoque multidimensional que integra elementos asociados a condiciones de habitabilidad, provisión de servicios básicos, entorno urbano y cultural, asequibilidad e inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad. Al ser un enfoque amplio, el Infonavit está desarrollando una propuesta metodológica para sintetizar y conocer el grado de cumplimiento de los criterios de adecuación definidos por ONU Hábitat en la vivienda financiada por el Instituto.

Metodología del Índice de Vivienda Adecuada

Durante 2023, se trabajó en robustecer la revisión teórica de los elementos planteados por la ONU, a fin de identificar la información institucional que podría ser útil para proponer su medición. Hasta el momento, la construcción del Índice de Vivienda Adecuada (IDV) contempla las siguientes consideraciones y aproximaciones para cada criterio, según su definición:

01



Ubicación

La localización de la vivienda debe ofrecer acceso a oportunidades de empleo, servicios de salud, escuelas, guarderías y otros servicios e instalaciones sociales, y estar ubicada fuera de zonas de riesgo o contaminadas.

Se contempla utilizar la Zona de Consolidación Urbana en la que se ubique la vivienda. La categorización de las ZCU toma ocho valores:

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| [1]. Fuera de una ZCU | [5]. Zona de evaluación con vivienda |
| [2]. Zona rural | [6]. Zona en proceso de consolidación |
| [3]. Zona con potencial económico | [7]. Zona semiconsolidada |
| [4]. Zona de evaluación con empleo | [8]. Zona consolidada |

02



Asequibilidad

El costo de la vivienda no compromete la capacidad de las personas para acceder a otros satisfactores básicos, por lo que los gastos asociados a esta no deberían superar el 30% del ingreso familiar.

Para su estimación, se propone calcular el porcentaje de asequibilidad, que refiere a la proporción remanente del salario mensual del trabajador al restarle el monto de la amortización mensual que corresponda a su crédito (también conocido como PT, *payment to income*).

03



Disponibilidad

Contempla la provisión de agua potable, instalaciones sanitarias adecuadas, energía para la cocción, la calefacción y el alumbrado, así como para la conservación de alimentos y eliminación de residuos.

Para su medición, se retoma el nivel de infraestructura reportado en el avalúo de la vivienda.

- Nivel 1. No cuenta con agua potable, drenaje y luz en la zona
- Nivel 2. Cuenta con agua potable, drenaje y luz en la zona
- Nivel 3. Cuenta con alumbrado público y vitalidades terminadas (con banquetas) además de los servicios del nivel 2.
- Nivel 4. Cuenta con gas natural y vigilancia privada además de los servicios del nivel 3.

04



Tenencia

Las personas cuentan de forma continua y segura con el derecho de la posesión de la vivienda. Esto se garantiza a través de contar con escrituras que protejan a herederos y den certeza para evitar desalojos por irregularidades en precio ocupado.

Se considera que este criterio es cubierto en su totalidad por el Instituto debido a que **todas las viviendas financiadas por el Instituto cuentan con escrituras ante notario público.**

Además, en caso de que el acreditado presente problemas de pago, el Instituto le ofrece múltiples soluciones para que se regularice y preserve la tenencia de su patrimonio.

05



Accesibilidad

El diseño y materialidad de la vivienda debe considerar las necesidades específicas de los grupos desfavorecidos y marginados, particularmente de personas con discapacidad.

Su aproximación está basada en las adecuaciones realizadas a la vivienda para facilitar el acceso y movilidad de personas con discapacidad, reportadas en el avalúo, como son:

- ✓ Rampa de acceso en banquetas para discapacitados
- ✓ Elevador
- ✓ Estacionamiento exclusivo para discapacitados
- ✓ Áreas de circulación en vivienda para personas con discapacidad

06



Adecuación cultural

La vivienda debe respetar y tomar en cuenta la expresión de la identidad cultural de sus ocupantes (p.ej. materiales endémicos, técnicas de construcción tradicionales, espacios públicos de convivencia).

Para su estimación, se considera incluir los espacios públicos de convivencia registrados en el avalúo de la vivienda.

- ✓ Iglesias
- ✓ Centros comunitarios
- ✓ Centros deportivos
- ✓ Parques
- ✓ No se detecta riesgo social

07



Habitabilidad

Condiciones que garantizan la seguridad física de sus habitantes y les proporcionan un espacio habitable suficiente, así como protección contra el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otros riesgos para la salud y peligros estructurales.

Para su medición se consideran algunos elementos básicos de la vivienda para aproximar su habitabilidad, además de identificar si la vivienda rebasa el mínimo de 32.61 m² establecidos en la Ley de Vivienda y el Código de Edificación de Conavi, y la relación con el parámetro de espacio deseable para albergar a una persona.

- I. Número de recámaras
- II. Superávit habitacional
- III. Número de baños
- IV. Vida útil remanente

$$Sh_{hab} = \frac{\text{Excedente de m}^2}{9 \text{ metros cuadrados}}$$

¹ Parámetro propuesto por Banco Mundial (2021) en "Introducing the Adequate Housing Index"

Se continúa trabajando en la construcción metodológica del índice, a fin de poder calcularlo para la vivienda financiada por el Instituto. A partir de dicho cálculo, se podrán realizar distintas aproximaciones descriptivas de interés, tales como género, región o entidad federativa, producto crediticio, entre otras. Conforme a la Reglas de Otorgamiento de Crédito, se prevén valores altos en los elementos de ubicación, disponibilidad, tenencia y habitabilidad.

Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

2.b y 2.c Consolidación de oferta actual y Creación de soluciones para necesidades no atendidas

A raíz de la reforma a la Ley del Instituto de 2020, el Instituto inició su transformación para retomar su misión social y ofrecer una mayor variedad de soluciones financieras que se adaptan a las necesidades de las y los derechohabientes. Asimismo, esta reforma es el esfuerzo de inclusión financiera más grande en la historia del país ya que más de 40 millones de personas que alguna vez cotizaron en el Instituto y ya no lo hacen, podrán acceder a un crédito del Infonavit.

En los últimos cinco años se han mejorado las soluciones existentes y puesto en marcha nuevas opciones de financiamiento. Para responder a las necesidades de los distintos tipos de hogares en México, se puso en marcha Unamos Créditos. Además, las y los derechohabientes ya pueden comprar un terreno y construir su casa propia. Para aquellos derechohabientes, con y sin relación laboral, que quieren renovar, mejorar o equipar su casa, lo pueden hacer con las mejores condiciones financieras del mercado. Ahora también las personas pueden obtener el número de créditos que requieran, para lo que necesiten, siempre y cuando hayan terminado de pagar el crédito anterior.

Se modificó el esquema de financiamiento para brindar mejores condiciones financieras a las y los trabajadores. Asimismo, se implementaron nuevos modelos de originación para disminuir el sobreendeudamiento de las y los derechohabientes con crédito, procurando que sus ingresos sean suficientes para cumplir con el pago de sus créditos.

Para que las y los trabajadores puedan acceder a un mayor monto de crédito para adquirir una vivienda de mayor calidad y mejor ubicación se incrementó el límite de edad y plazo para solicitar un crédito.

Reconociendo las desigualdades de derechos entre mujeres y hombres, se incrementó el límite de edad de las mujeres para adquirir un crédito.

Finalmente, para sentar las bases de un desarrollo urbano más ordenado, sostenible y centrado en mejorar la calidad de vida, se establecieron las condiciones y características que debe cumplir la vivienda y suelo objeto del crédito para ser acreedor a un financiamiento del Instituto.

Como resultado de lo anterior, de 2019 a 2023 se colocaron 2,322,072 créditos con una derrama de 1.1 billones.

A continuación, se presenta un recuento del avance de las iniciativas planteadas en el PEF 2023-2027 y sus resultados.



Acciones de crédito 2023

434,029

310,970 hipotecarias
123,059 no hipotecarios

Derrama colocación

259,792 mdp



Indicador estratégico

Meta PEF 2023-2027
Escenario central

Resultado
(diciembre 2023)

Derrama: 231,482 mdp

259,792 mdp
(112.2%)

A. Soluciones implementadas y en operación en el último trimestre 2022



A.1. Ajuste en la política de edad más plazo

(ajuste transversal)

El 27 de octubre del 2022 se modificaron las reglas de negocio de edad más plazo, al incrementar la edad de 65 a 70 años de todas las opciones financieras de créditos, a fin de contar con un portafolio de productos flexible, incluyente, atractivo y coherente con la situación y necesidades de las y los derechohabientes en sus diferentes etapas de vida.

En 2023, se beneficiaron 1,137 trabajadores mayores de 61 años al proporcionarles la posibilidad de un crédito de mayor monto y mejores condiciones.

Comparado con 2022, se incrementó la colocación en 48% entre las y los derechohabientes con edad mayor a 60 años.



A.2. Aumento de montos máximos de crédito

(ajuste transversal)

Para incrementar el poder de compra de las y los derechohabientes, el 15 de noviembre del 2022 se incrementó el monto máximo de crédito; por ejemplo, para un derechohabiente con salario tope de 25 UMA (que representa \$78,842.5 mensuales con valor de la UMA de 2023), el incremento del monto máximo al que pueden

acceder pasó de 814 UMA (\$2,567,111 con el valor de la UMA de 2023) a 823 UMA (\$2,595,495). Este beneficio se implementó para todas las soluciones financieras de crédito que se encuentren bajo el Nuevo Esquema de Crédito en Pesos (NECP).

De enero a diciembre de 2023, 76,289 trabajadores se beneficiaron del incremento al monto máximo de crédito, con un monto total de colocación de 839 mdp.



A.3. Segundo Crédito (con fondeo propio)

El 18 de noviembre de 2022 se puso en marcha Segundo Crédito con fondeo propio para brindar un segundo crédito fondeado al 100% por Infonavit.

Cabe señalar que, con la puesta en vigor en octubre de 2023 de Créditos Subsecuentes, en el que el derechohabiente puede elegir tomar un crédito nuevo de cualquiera de las líneas de crédito, siempre y cuando hubiese liquidado el crédito previo y cumpla con las reglas de negocio vigentes de la solución financiera de crédito en la que esté interesado, se detuvo la originación de Segundo Crédito, para originar únicamente aquellos créditos que iniciaron su proceso previo a esta fecha.

Al cierre de diciembre de 2023, 15,478 trabajadores ejercieron su Segundo Crédito, con fondeo propio, con un monto total de colocación de 15,401.2 mdp de crédito y de 2,717.8 mdp en saldo de la subcuenta de vivienda.



A.4. Ajustes Mejoravit (plazo, modelo operativo y catálogo de productos)

El 1 de diciembre de 2022 entraron en operación los siguientes ajustes a Mejoravit: (i) se incrementó el plazo del crédito, (ii) se habilitó que las mejoras fueran en una vivienda no necesariamente propia, pudiendo ser de familiares o incluso rentada, y (iii) se modificó el catálogo de productos para permitir que la persona derechohabiente adquiriera productos que cumplan con alguno de los criterios de mejora, facilitando y permitiendo que se realicen las mejoras que el derechohabiente más necesite.

De enero a diciembre de 2023, 43,799 trabajadores ejercieron un Mejoravit bajo las nuevas condiciones implementadas al cierre 2022, con un monto de crédito de 2,205.5 mdp.

Cabe destacar que el 19 de junio se otorgaron los últimos créditos de Mejoravit con fondeo de Entidades Financieras y el 20 de junio iniciaron operaciones Mejoravit Repara y Mejoravit Renueva con fondeo propio. Más adelante se presentan los avances de estas dos soluciones.



A.5. Línea III, construcción (tasas diferenciadas y nuevo modelo de originación)

Para los créditos de Línea III, construcción en terreno propio, el 19 de diciembre de 2022 se incorporó el esquema de tasas diferencias por rango salarial bajo el NECP, permitiendo que la o el derechohabiente conozca de manera clara sus condiciones financieras desde el inicio de su crédito. Asimismo, se implementó el modelo de originación T800 que evalúa el riesgo con base en las características particulares de cada derechohabiente y su empleador.

Estas condiciones permiten homogeneizar las soluciones de crédito del Instituto para una administración más eficiente de los créditos, así como ofrecer condiciones financieras competitivas que consideran el ingreso del acreditado.

De enero a diciembre de 2023, 9,496 trabajadores ejercieron un crédito para construcción en terreno propio bajo las condiciones del NECP, con un monto de crédito de 4,990.6 mdp y el uso de 526.2 mdp de saldo de la subcuenta de vivienda.

Comparado con 2022, se colocó 57% más en acciones de línea III, 71% más en monto de crédito y se usó 43% más de SSV.

B. Soluciones por implementar y operar en 2023



B.1. mejOraSí para no activos

Con la implementación del programa piloto mejOraSí, el 28 de febrero de 2023, se logró atender las necesidades de vivienda de los derechohabientes que actualmente no cuentan con una relación laboral, a través de un crédito no hipotecario para ampliar, reparar o mejorar su vivienda sin afectación estructural.

El programa piloto cuenta con dos modalidades:

- (1) Monto de crédito por el 115% del saldo de la subcuenta de vivienda con tasa de interés de 4%.
- (2) Monto de crédito por el 90% del saldo de subcuenta de vivienda con tasa de interés de 0%.

El primer crédito se otorgó el 15 de marzo de 2023 en la Ciudad de México. El 19 de julio de 2023, los recursos de la modalidad (1) con una bolsa de hasta 100 mdp se consumió y se cerró en su totalidad (98% de consumo). La Ciudad de México, Jalisco, Chiapas, Estado de México y Veracruz fueron estados con mayor número de créditos colocados.

Con el objeto de brindar una mayor accesibilidad a los servicios que otorgan hoy los Cesi, se está trabajando en

la implementación de un aplicativo móvil (web app) para que las y los derechohabientes puedan gestionar ágil, fácil y de manera independiente su trámite de inscripción, reduciendo el número de visitas a los Cesi para el trámite de su crédito.

Al cierre de diciembre de 2023, 19,060 derechohabientes sin relación laboral activa obtuvieron su crédito para mejora con monto de colocación de 1,243 mdp, lo cual representa el 62% de la bolsa total del programa piloto mejOraSí que asciende a 2,000 mdp. En 2024 seguirá operando el piloto hasta que se termine el presupuesto de 2,000 mdp asignado para el programa.



B.2. Rediseño de soluciones para reparación, ampliación o mejoras de habitaciones

Durante el primer semestre 2023 se rediseñó el programa de Mejoravit con dos líneas de financiamiento que iniciaron operaciones el 20 de junio de 2023: Mejoravit Repara y Mejoravit Renueva. Estos créditos están garantizados por el saldo de la subcuenta de vivienda, otorgando un monto de crédito de hasta el 90% de esta.

Dentro de las características más importantes se encuentran que el fondeo de los créditos es efectuado por el Instituto, logrando una reducción significativa de las tasas de interés de 17.5% a 10% y 11%, respectivamente.

Mejoravit Repara cuenta con un plazo de 1 hasta 5 años a elección del derechohabiente, con un monto máximo de 12 UMAS (\$37,844.40) y Mejoravit Renueva (para mejoras menores) cuenta con un plazo de 1 hasta 10 años a elección del derechohabiente con un monto máximo de 47.4 UMAS (\$149,485.19).

Los cambios sustanciales en el rediseño fueron: (i) flexibilización de requisitos de afiliación de comercios; criterios abiertos de productos, lo que amplió de manera significativa los artículos que se pueden adquirir; (ii) ajuste en el modelo operativo; (iii) e implementación de canales digitales para autogestión e inclusión financiera al contar con dos tarjetas, una para compra de productos y otra destinada para la mano de obra, esta segunda con la finalidad de bancarizar de forma permanente a las y los derechohabientes con crédito.

Al cierre de diciembre de 2023, 59,313 trabajadores derechohabientes accedieron a un crédito Mejoravit en alguna de sus modalidades y el monto de colocación fue por 3,614 mdp.



B.3. Créditos subsecuentes

En octubre de 2023 se implementó este nuevo esquema en el que la persona derechohabiente podrá elegir cualquier combinación entre las líneas de crédito, siempre y cuando sea elegible con base en las reglas de negocio vigentes de cada solución financiera de crédito y haya liquidado el crédito anterior, esto permitirá al derechohabiente aumentar su patrimonio y, al mismo tiempo, se protege la solvencia financiera del Infonavit en el largo plazo, ya que se otorgarán créditos a personas que demostraron previamente estar comprometidos con el cumplimiento de sus obligaciones.

Al cierre de diciembre 2023, se colocaron 27,478 créditos subsecuentes con un monto de colocación de 8,307 mdp.

Tabla 10. Créditos, monto de crédito y SSV de los créditos subsecuentes por línea, 2023

Línea	Créditos	Monto de Crédito Infonavit (mdp)	SSV (mdp)
Línea 2, adquisición de vivienda y suelo	9154	7,015.67	1,216.15
Línea 3, construcción	174	102.96	15.09
Línea 4, mejoras y ampliación	18123	1,183.56	1,486.81
Línea 5, pago de pasivos	27	5.11	10.31
Total	27,478	8,307.29	2,728.36

Fuente: Subdirección General de Crédito



B.4. Rediseño de Pago de pasivos (con garantía hipotecaria y con garantía del saldo de la subcuenta de vivienda)

Con esta solución, las y los derechohabientes con relación laboral vigente pueden liquidar sus pasivos hipotecarios contratados con Entidades Financieras con condiciones de crédito más competitivas bajo dos modalidades:

- Crédito con garantía hipotecaria más el saldo de la subcuenta de vivienda (SCV) al 100%.
- Crédito con garantía del saldo de la SCV.

El 8 de febrero de 2023 inició operación la modalidad de crédito con garantía hipotecaria más el saldo de la SCV al 100% y el 25 de abril de 2023 se implementó el crédito con garantía del SSCV.

En 23 de agosto de 2023 se implementó el servicio de Captura Remota y se estableció un vínculo de consulta con las Entidades Financieras que cuentan con convenio de Captura Remota para identificar a las y los

derechohabientes que pueden solicitar la liquidación de su deuda a través de un crédito Infonavit para pago de pasivos en la modalidad de garantía hipotecaria

Además, para incentivar la colocación de créditos, se aprobó el piloto para el apoyo en la promoción, atención, asesoría, perfilamiento y acompañamiento a derechohabientes, por medio de promotores certificados en asesoría hipotecaria (conocidos como “Brokers”) que cuentan con conocimientos suficientes y actualizados en la materia. El piloto iniciará operación en 2024.

Al corte de diciembre del 2023 se colocaron 322 créditos de la modalidad de Garantía Hipotecaria, lo que representa una derrama de 107.7 mdp, y 118 créditos de la modalidad de Garantía de la SCV, lo que representa una derrama de 1.1 mdp.



B.5. Mujer Infonavit

Para reducir la brecha en el acceso al crédito al reconocer que las mujeres se enfrentan a mayores retos para obtener financiamiento que los hombres, el 20 de junio de 2023 el Instituto lanzó Mujer Infonavit.

Este ajuste transversal otorga un bono de puntos a las mujeres dentro de su precalificación para que la brecha en tiempo para tener acceso a una solución de vivienda sea menor, y se amplía de 70 a 75 años la edad para solicitar un financiamiento.



B.6. Equipa tu casa

Este programa sustituye al programa “Hipoteca Verde”, que permite a las y los derechohabientes solicitar el excedente del monto máximo de crédito que no se utilizó para la adquisición de vivienda con el fin de mejorar, remodelar, ampliar o reparar la vivienda sin afectación estructural. El monto que podrá disponerse para Equipa tu Casa es de mínimo 3 UMAS (\$9,459) y un máximo de 20 UMAS (\$63,060).

Las condiciones de tasa de interés y plazo del crédito de Equipa tu Casa son las mismas que la del crédito hipotecario que se hayan otorgado a la o el derechohabiente.

El programa inició operaciones el 23 de agosto de 2023 con criterios más flexibles y ampliados para la adquisición de productos que cumplan con las características para mejorar, remodelar ampliar o reparar la vivienda; ya que Hipoteca Verde se podían adquirir ecotecnias, y con Equipa tu Casa, se ampliaron los productos para adquirir. Asimismo, se facilitó la afiliación de comercios mediante una simplificación en la lista de requisitos de documentos.

Por otra parte, para la operación residual de Hipoteca Verde se contará con 2 años para que los derechohabientes consuman el saldo que aún tengan disponible de su crédito y así evitar una administración de créditos de hasta por 30 años. El crédito ahora se utiliza a través de dos tarjetas físicas que recibe el derechohabiente en su domicilio, con los nuevos criterios.

Al cierre de diciembre de 2023, 209 trabajadores derechohabientes accedieron a un crédito con el complemento de Equipa tu Casa, con un monto de colocación de 8.8 mdp.

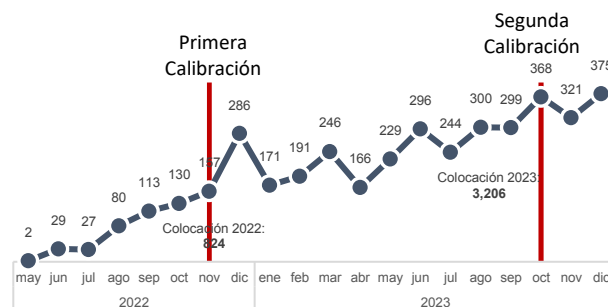


B.7. Crediterreno con porcentaje de construcción

Para permitir que más derechohabientes tengan la oportunidad de adquirir un terreno, se han realizado dos calibraciones al producto, el 16 de octubre de 2023 se realizó la segunda calibración, la cual permite que el terreno pueda tener una construcción de hasta un 20% del valor total del avalúo

Con la implementación de la segunda calibración se incrementó la colocación en un 26% respecto al cierre del tercer trimestre de 2023, lo anterior podría implicar una cobertura mayor gracias a la calibración.

Gráfica 27. Colocación de Crediterreno, 2022 y 2023



Fuente: Subdirección General de Crédito

Adicionalmente, el 29 de diciembre de 2023, se logró poner en operación el nuevo “Crediterreno para mi hogar”. Esto permitirá que los derechohabientes puedan comprar su terreno y construir su vivienda con el mismo crédito, logrando que puedan diseñar y construir una vivienda adaptada a sus necesidades incrementando su patrimonio y mejorando su calidad de vida.



B.8. Crédito Emergencia Guerrero 2023

Considerando la “DECLARATORIA de Emergencia (Acuerdo por el que se establece una situación de emergencia) por la ocurrencia de lluvia severa y vientos fuertes el día 24 de octubre de 2023 para el Estado de Guerrero” publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de octubre de 2023, el H. Consejo de Administración aprobó mediante sesión extraordinaria el 31 de octubre 2023, diversas medidas para apoyo a patrones y derechohabientes de los municipios afectados.

En materia de crédito, se aprobó el crédito de emergencia para reparación/mejora de vivienda Guerrero 2023. Esta solución financiera ofrece una tasa de interés del 0%, garantizado al 100% por el saldo de la SCV, para derechohabientes con relación laboral que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Derechohabientes registrados con anterioridad al 25 de octubre de 2023 en algún NRP de los Municipios de Acapulco y Coyuca.
- Sin crédito activo, con saldo de la SCV > 3 UMAs.

La solución se puso en marcha el 13 de noviembre de 2023. En una primera fase solo se puede originar en Cesi de Acapulco.

Del 13 de noviembre al 31 de diciembre se inscribieron 5,283 créditos de emergencia Guerrero 2023 por un monto total de 748 mdp, de los cuales se ejercieron 3,587 créditos por un monto total de 544 mdp. El monto promedio del crédito fue de 141,734 pesos.



B.9. Eliminación de la Cuota de Administración, los Gastos Financieros y de Operación y, la Comisión de Apertura

Para contribuir a las estrategias de otorgamiento de crédito barato y suficiente en diciembre de 2023 el H. Consejo de Administración aprobó la eliminación de las cuotas de administración, cuota de apertura (gastos financieros y de operación) y la comisión por apertura, para todos los créditos activos del Instituto¹⁶; para créditos a partir de la implementación del ajuste¹⁷; así como que en el caso de los nuevos productos que se implementen, ya no se consideren estas cuotas.

Con estas eliminaciones de cuotas se beneficiará a las y los acreditados, ya que se disminuirá el Costo Anual Total (CAT), se amortizarán los créditos en menor tiempo, se

¹⁶ Por crédito activo se entenderá: Créditos donde el acreedor es Infonavit y cuyo saldo no ha sido pagado en su totalidad.

colocarán soluciones de cobranza con mayor facilidad, al tener que cubrir un menor monto, y se tendrá un mayor incentivo al pago, entre otros beneficios.

C. Soluciones postpuestas para 2024



C.1. Refinanciamiento suelo + construcción

Durante el primer semestre de 2023 se concluyeron los trabajos de diseño de la opción para refinanciamiento de suelo más construcción. Actualmente, este producto se encuentra en la etapa de aprobaciones.

Con base en la priorización del Programa de Implementación de Reforma, esta solución de crédito está programada para implementarse durante primer semestre de 2024.

Cofinavit® C.2. Cofinavit (modalidad UCI)

Esta solución financiera de crédito ya cuenta con la aprobación del H. Consejo de Administración, sin embargo, de acuerdo con la priorización de productos que forman parte del Proyecto Estratégico de Implementación de Reforma, se cuenta con una planeación que sitúa su puesta en marcha en el primer semestre de 2024, por lo que las tareas de implementación iniciaron en el último bimestre del 2023 de conformidad con el Plan de Trabajo de la Oficina de Proyectos Institucional.



C.3. UCI Pago de pasivos (tasa, garantía SCV)

A principios de 2023 inició operaciones la modalidad de Pago de Pasivos con garantía de saldo de la subcuenta de vivienda (SSCV), posponiendo la implementación de la modalidad Unamos Créditos (UCI) para una fase posterior, dando prioridad a habilitar nuevas opciones de financiamiento en Individual para luego poder consolidarlas al habilitar gradualmente el proceso entre dos participantes.

¹⁷ No aplica para créditos bursatilizados, en fideicomiso o coparticipados; ni devolución o retroactividad previa al ajuste.



Vivienda existente

Se realizó un análisis para identificar el camino que recorren las y los derechohabientes para adquirir una vivienda con crédito del Instituto. Se identificaron las principales diferencias que se presentan cuando se trata de una vivienda nueva y una existente.

Etapas de la solicitud de crédito y compra de la vivienda



	Vivienda existente	Vivienda nueva
1	<ul style="list-style-type: none"> Necesario contar con registro en MCI para realizar taller “Saber más para decidir mejor”. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> La precalificación puede realizarse mediante MCI, Infonatel y en Cesi. Es esta etapa DH conoce si cubre con los criterios para el otorgamiento de un crédito. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> DH deberá solicitar y cubrir el costo del avalúo con la unidad valuadora seleccionada de la lista disponible en el portal Infonavit. El avalúo de la vivienda que elija la o el DH deberá cumplir el puntaje mínimo del Dictamen Técnico de Calidad (DTC), que corresponde a una evaluación de las características del inmueble y su entorno para ser objeto de financiamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Para viviendas nuevas previamente registradas ante el Registro Único de Vivienda (RUV), el desarrollador solicitará y cubrirá el costo del avalúo. Para vivienda nueva de paquete registrada ante el RUV, este expide un Dictamen Técnico Único o Dictamen de Habitabilidad (DTU), que resulta del proceso operativo de verificación de obra, asociado a la dotación y operación de servicios básicos y las condiciones de la vivienda. La vivienda nueva de mercado abierto requiere DTC.
4	<ul style="list-style-type: none"> La inscripción de crédito podrá realizarse en Cesi o a través del nuevo servicio de captura remota por parte del DH en MCI (Autoservicio). 	<ul style="list-style-type: none"> La inscripción de crédito podrá realizarse en Cesi, Autoservicio o a través de captura remota con Asesores certificados (esta última sólo en el caso de viviendas nuevas de paquete).
	<ul style="list-style-type: none"> En esta etapa se valida que DH haya realizado precalificación, taller “Saber más para decidir mejor” y que la vivienda elegida por DH cuente con avalúo vigente. Para ambos tipos de vivienda se solicitan mismos requisitos. 	
5	<ul style="list-style-type: none"> Con la firma de escrituras se formalizan los créditos hipotecarios y se verifica su inscripción en el Registro Público de la Propiedad. DH deberá seleccionar la notaría registrada en el padrón de notarios, esta registrará cada paso de la escrituración en el Sistema de Titulación Notarial (STN). Durante la etapa, el avalúo y la solicitud de crédito deberán estar vigentes; la primera cuenta con una vigencia de seis meses y la segunda de 40 días hábiles. Al momento de la firma de escrituras, se conocen las condiciones financieras finales del crédito que incluyen el entero de impuestos, derechos y honorarios de la notaría. 	
6	<ul style="list-style-type: none"> El pago de la vivienda se realiza en una exhibición y su liberación se lleva a cabo una vez que Infonavit aprueba la documentación que la notaría registró en el STN. 	

A partir del mapeo para la adquisición de vivienda con crédito Infonavit, se identificó que la única diferencia procedimental se encuentra en la etapa del avalúo: cuando se trata de vivienda nueva que se registra ante el RUV, es el ofertante quien solicita al Infonavit el avalúo; en cambio, con viviendas existentes y nuevas que no se registran previamente, será la derechohabiente quien lo gestione. Asimismo, la vivienda que haya elegido la o el DH deberá cumplir con las condiciones y puntajes establecidos por el DTC para que se le otorgue el crédito.

En la inscripción de crédito, se identifica que, en el caso de vivienda nueva de paquete, el DH cuenta con el acompañamiento de los Asesores Certificados, personal de la desarrolladora que brinda asesoría al DH para la captura de datos en la solicitud de crédito y el seguimiento del trámite ante el Infonavit. Por su parte, las viviendas existentes o nuevas de mercado abierto, no cuentan con dicho acompañamiento.

Para las etapas restantes, la o el DH debe cumplir con los mismos requisitos que serán validados en la inscripción de crédito y, posteriormente, en la escrituración de la vivienda.

Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.



Índice de Accesibilidad Urbana

Se realizó un análisis para identificar los cambios en el acceso a equipamiento urbano entre enero 2017 y mayo de 2023, derivado de la implementación de las Zonas de Consolidación Urbana. Considerando información del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DNUE) del INEGI y elementos estándar de metodologías en la literatura, se desarrolló un Índice de Accesibilidad Urbana (IAU) que refleja la cercanía de las viviendas, caminando durante 15 minutos, a equipamientos urbanos de salud, educativos, culturales y de abastecimiento.

Diseño del Índice de Accesibilidad Urbana

Se definió una **canasta de accesibilidad urbana**, considerando **15 tipos de equipamiento urbano**, agrupados en cuatro categorías:

- A**
 - 1) **Culturales:** Iglesias (C_i), museos y sitios históricos (C_m), teatros (C_t).
 - 2) **Abastecimiento:** Supermercados y Oxxo's (A_s), restaurantes (A_r) y Bancos (A_b).
 - 3) **Salud:** Clínicas y consultorios médicos (S_{cl}), hospitales generales (S_h), y residencias y asilos (S_r).
 - 4) **Educativos:** Guarderías (E_g), primarias (E_p), secundarias (E_s), media superior (E_{ms}), superior (E_{su}) y combinadas (E_c).

B El universo de análisis lo conformaron **1,868,234 viviendas**. Para cada vivienda, se generaron 15 variables dicotómicas: igual a uno en caso de poder acceder a al menos un tipo de establecimiento caminando durante 15 minutos, y cero en cualquier otro caso.

C Se generó un índice para cada categoría.

$$\text{Índice de Accesibilidad Cultural (IAC)} = C_i + C_m + C_t$$

$$\text{Índice de Accesibilidad a Abastecimiento (IAA)} = A_s + A_r + A_b$$

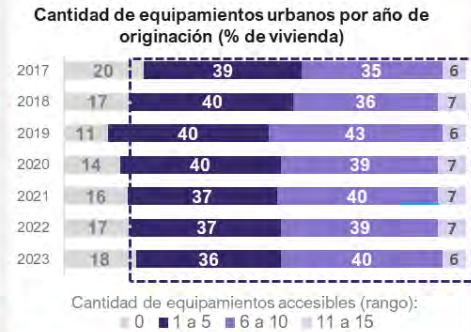
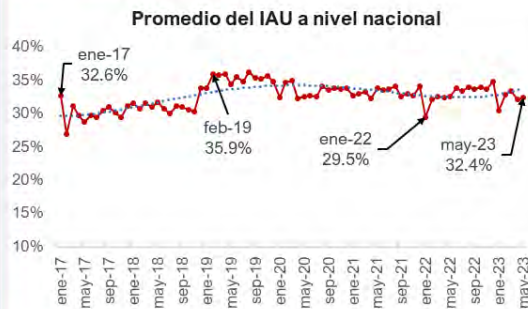
$$\text{Índice de Accesibilidad a Salud (IAS)} = S_{cl} + S_h + S_r$$

$$\text{Índice de Accesibilidad Educativo (IAE)} = E_g + E_p + E_s + E_{ms} + E_{su} + E_c$$

D
$$\text{Índice de Accesibilidad Urbana}^1 \text{ (IAU)} = \frac{\text{IAC} + \text{IAA} + \text{IAS} + \text{IAE}}{15}$$

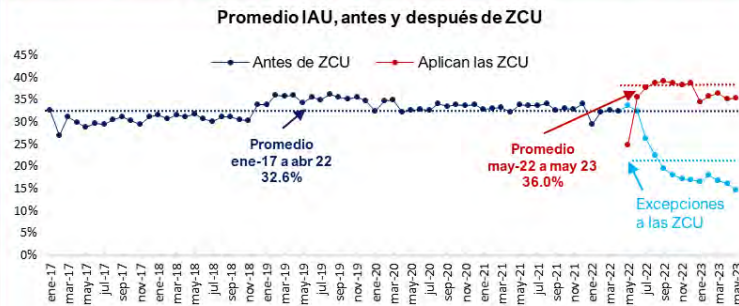
^{1/} El IAU toma valores entre 0 y 1. Si IAU = 0, la vivienda no tiene acceso a ninguno de los 15 equipamientos urbanos caminando durante 15 minutos. Si IAU=1, indica que se puede acceder a los 15 equipamientos urbanos definidos. Un valor entre 0 y 1 indica el porcentaje de equipamientos urbanos a los que se pueden acceder caminando durante 15 minutos.

Principales hallazgos



El IAU creció de 2017 a 2019, alcanzando un máximo de 35.9% en febrero de 2019 (5.4 equipamientos en promedio). Durante 2022 y 2023 recuperó ligeramente el crecimiento respecto de periodos anteriores, para llegar a 32.4% en mayo de 2023.

En promedio, más del 80% de la vivienda tiene acceso, caminando 15 minutos, a más de un equipamiento urbano.



El promedio del IAU aumentó al aplicar la normativa de Zonas de Consolidación Urbana

De enero de 2017 a abril de 2022, el IAU promedio 32.6% (4.9 equipamientos urbanos en promedio). Con la entrada en vigor de las ZCU, el IAU para las viviendas que les aplicó la política aumentó 3.4 pp y promedio 36% (5.4 equipamientos).

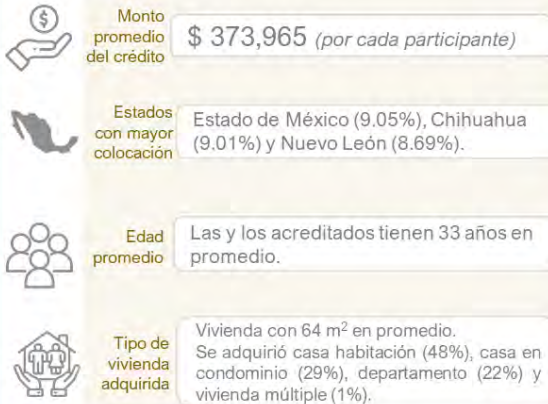
Los resultados obtenidos en el IAU se contrastaron con registros administrativos de avalúos, en los cuales se reporta si las viviendas se ubicaron en zonas más cercanas al centro económico. Antes de ZCU, 37% de las viviendas se ubicaron en zonas intermedias; una vez que aplicaron las ZCU, el porcentaje incrementó a 46%. Estos resultados son consistentes con los del IAU.



Unamos Créditos

Se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos por el esquema Unamos Créditos (UCI) de 2020 a 2023. Adicionalmente, se realizó un comparativo entre los créditos Tradicionales y UCI, con el objetivo de identificar diferencias en las características de las viviendas adquiridas. Para el análisis de la población acreditada, se consideraron 199,044 créditos UCI y 757,316 créditos tradicionales (individuales y conyugales).

Indicadores relevantes UCI



Colocación de UCI por ZCU

Zona:	%
Consolidada	28.0
Semi consolidada	22.8
En proceso de consolidación	36.8
Evaluación con vivienda	8.9
Evaluación con empleo	0.25
Potencial económico	0.24
Rural	0.35
Fuera de una ZCU	2.60

87.6% de las viviendas adquiridas se encuentran en zonas consolidadas, semi consolidadas o en proceso de consolidación.

Configuración familiar (%)



Se observa que UCI está siendo utilizado en su mayoría por parejas en unión libre (45.6%), seguido de amigos (25.5) y de hermanos (11.0%). En menor medida, UCI está siendo utilizado entre padres e hijos.

Respecto al **análisis comparativo de las viviendas adquiridas**, se consideró un universo de viviendas de 701,184 adquiridas con crédito tradicional (individual o conyugal) y 98,567 con esquema UCI, entre 2020 y 2023. Se contemplaron tres componentes analíticos en torno a la vivienda y se aplicaron diferencias en proporciones para encontrar significancia estadística en las variables. En la siguiente tabla se reportan los hallazgos más relevantes:

Componentes

Servicios básicos

Suministros indispensables, ya sea públicos o privados:

- Agua potable y red eléctrica
- Recolección de desechos
- Recolección de aguas residuales*
- Red telefónica*

Entorno de la vivienda

Servicios básicos e infraestructura social que la rodea:

- Bancos*
- Mercados*
- Drenaje pluvial
- Plazas públicas*
- Centros Comunitarios*
- Alumbrado público

Características de la vivienda

Aspectos físicos o relacionados con su construcción:

- Núm. de recámaras*
- Núm. de baños*
- Área construida*
- Edad de la vivienda*
- Vida útil remanente*
- Estacionamiento(s)*

*Variables que reportaron diferencias significativas al 5%.

UCI Tradicional

Principales hallazgos

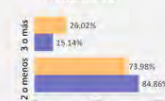
Viviendas adquiridas con crédito tradicional y UCI cuentan con provisión de servicios básicos.

- En ambos esquemas, el 100% de las viviendas registraron contar con suministro de agua potable, red eléctrica y recolección de desechos.
- En cuanto a la red telefónica y recolección de aguas residuales, entre el 95% y 99% de las viviendas cuentan con esos servicios, respectivamente. Si bien se reportaron diferencias significativas entre esquemas de origenación, estas fueron menores a 1 punto porcentual (pp).

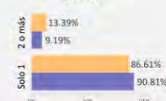
Las viviendas de ambos esquemas presentan proporciones similares en la cercanía a los sitios analizados.

- En ambos esquemas, el 100% de las viviendas registraron contar con drenaje pluvial y alumbrado público.
- En cuanto a la cercanía en un radio de 2 km con plazas públicas, mercados y centros comunitarios, se reportan diferencias mínimas entre esquemas (menos de 2.65 pp).
- La vivienda UCI se encuentra más cercana a bancos (65% vs 62% Tradicional).

Recámaras



Baños



Área construida



UCI reporta una mayor proporción de viviendas con 3 o más recámaras y 2 o más baños, en comparación con vivienda tradicional.

- En porcentaje, un mayor número de viviendas UCI cuenta con mayor área construida.
- Cabe resaltar que en la variable de edad de la vivienda, se encontró que el 54% de vivienda UCI es vivienda nueva y, en consecuencia, cuenta con más años de vida útil remanente.
- Prácticamente el 91% de las viviendas analizadas cuentan con al menos 1 lugar de estacionamiento.

2.d. Diseñar y aplicar soluciones financieras de cartera

En esta administración se transformó el modelo de cobranza para que las personas acreditadas no pierdan su patrimonio ante una dificultad económica. A diferencia de administraciones anteriores en las que se privilegió la recuperación de los créditos por la vía judicial, en estos cinco años todas las acciones de cobranza han estado dirigidas a que las y los derechohabientes conserven su patrimonio.

Desde el inicio, se fortaleció la relación del Instituto con las personas que tienen problemas para pagar su crédito pero que tienen voluntad de hacerlo y se desarrollaron los mecanismos para terminar con las deudas impagables. En 2019 se puso en marcha Responsabilidad Compartida, el programa de reestructuras más exitoso del Instituto. Asimismo, en 2021 se publicó la Política de Cobranza Social que contiene la hoja de ruta de los beneficios que se otorgan a las personas con crédito. Para ampliar el universo de créditos susceptibles a beneficiarse de una solución de Cobranza Social, desde 2023 a través de la Cobranza Dual todos los créditos con atrasos que se encuentran en una etapa previa a la demanda pueden acceder a una solución de Cobranza Social con lo que se consolida un modelo de cobranza integral. En cuanto a las soluciones de cobranza, en estos cinco años se modificaron las soluciones existentes y se crearon nuevas para atender a grupos que no estaban siendo atendidos como las personas con créditos en pesos o personas con un trabajo formal pero que presentan atrasos en sus créditos.

Se terminó la relación con los despachos de cobranza que llevaban a cabo malas prácticas y se modificó el modelo de proveeduría. Se implementaron cambios en las reglas de contratación y supervisión de despachos de cobranza para incentivar la competencia y eficiencia. Bajo el nuevo modelo, se evalúa trimestralmente a los despachos y con base en los resultados se les asignan y reasignan nuevas cuentas. Estos cambios se han traducido en mayor competencia, transparencia y eficiencia.

Como resultado, desde el inicio de la administración se han apoyado a más de 4.9 millones de acreditadas y acreditados con alguna solución de cobranza social para que no pongan en riesgo su patrimonio.

Como última instancia se recupera la garantía a través de un proceso judicial. Para avanzar en la recuperación de los créditos por la vía judicial, se aprobaron las Políticas de Cobranza Judicial. En estas se establecen las bases, principios, directrices y lineamientos que permitirán a las y los derechohabientes beneficiarse de un esquema de Cobranza Judicial con carácter social y respetuoso de sus derechos.



Portafolio Infonavit 2023

Al cierre de diciembre de 2023, el Infonavit administraba una cartera total de 6.2 millones de créditos, de los cuales 5.5 millones se encontraba en el balance general del Instituto. Esto corresponde a una cartera total en saldos de 2 billones de pesos, de los cuales 1.75 mmdp se encuentran dentro del balance.

Tabla 11. Portafolio total de cartera en cuentas y saldos

Balance	Total de créditos	Saldo (mdp)
Cartera Total	5,513,092	1,748,761
Cartera Vigente	4,739,832	1,443,357
Cartera Vencida	773,260	305,404
ICV (%)	14.03	17.46
ROA vigente	3,696,170	1,132,422
REA vigente	861,234	250,965
ROA vencido	148,699	57,660
REA vencido	624,561	247,744
Prórrogas	182,428	59,970
Fuera de balance^{1/}		
Reservados al 100%	551,125	329,521
Créditos bursatilizados	47,829	13,869
Mejoravit	138,398	4,290

Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera y Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

1/ El saldo de los créditos fuera de balance incluyen intereses complementarios, en línea con los estados financieros.

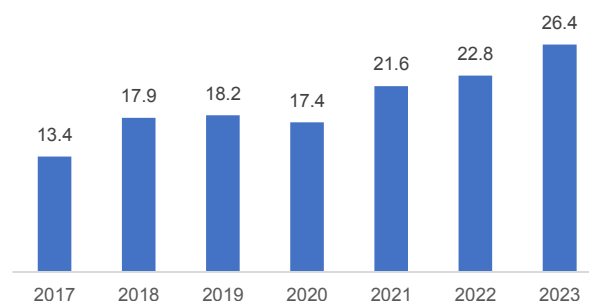


Flujo REA

26.4 mmdp (+5.3% vs 2022)

Como resultado de las acciones que se han llevado a cabo en los últimos cinco años para mejorar la cobranza del Instituto, la recaudación por parte de los acreditados en Régimen Especial de Amortización (REA) en 2023 fue de 26,441 mdp (1,206 mdp más que en 2022), lo que representó un promedio de 2,203 mdp mensuales siendo este el año con el nivel más alto desde la construcción del indicador.

Gráfica 28. Flujo REA 2017-2023 (mmdp)



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.



Flujo REA Asignado

Indicador estratégico

Meta PEF 2023-2027	Resultado (diciembre 2023)
\$10,414 mdp	\$11,063

Respecto al indicador de Porcentaje de flujo REA asignado con respecto de lo programado se tuvo un avance de 106.23%, superando la meta establecida en el PEF 2023-2027, lo anterior, como resultado de las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de los objetivos.



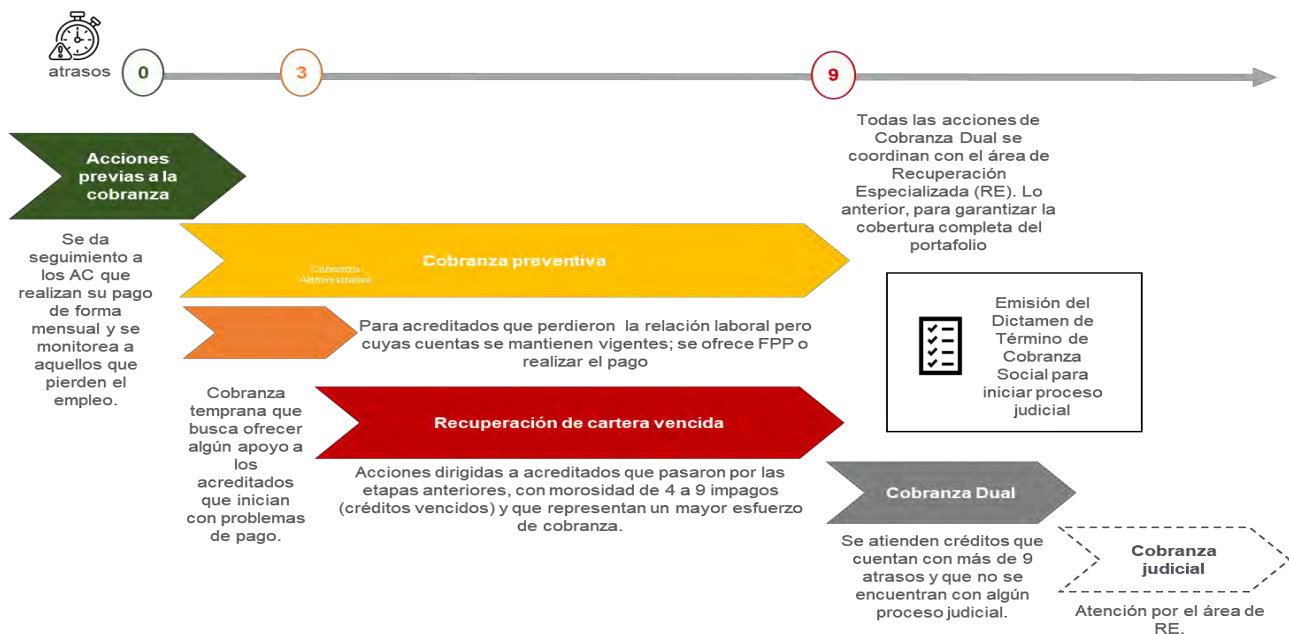
Política de Cobranza Social

En 2023 el Consejo de Administración aprobó una actualización a la Política de Cobranza Social para institucionalizar la Cobranza Dual. Se sustituyó la mención de nueve omisos en la redacción por más de cuatro atrasos (Cobranza Dual). Con esta modificación se consolida el modelo de cobranza para contar con soluciones para todos los créditos, de manera independiente a su estatus contable, su situación laboral, sus omisiones en el pago, la etapa de recuperación en la que se encuentra, entre otros.

Derivado de los cambios antes mencionados, se realizaron los ajustes al Modelo de Cobranza Social.

A continuación, se presentan las acciones que se llevaron a cabo en 2023 para consolidar la Política de Cobranza Social.

Diagrama 3. Flujo de proceso de Cobranza Social



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera

Modelo de proveeduría

En 2023, se llevaron a cabo tres grandes procesos licitatorios a nivel nacional: uno para servicios de cobranza preventiva y dos más para servicios de cobranza administrativa y mediación. Derivado de lo anterior, se encuentran vigentes 75 contratos con 32 proveedores denominados Agentes de Cobranza Extrajudicial, distribuidos en todo el país a partir de 20 zonas estratégicas.¹⁸

El 90% de la proveeduría de servicios de cobranza preventiva, administrativa y mediación que operará a partir de marzo de 2024 se contrató a través de un proceso de licitación abierta. Con estas acciones, se revierte la situación contractual que se tenía en el Instituto antes de agosto de 2019, cuando el 100% de los proveedores de los servicios referidos se encontraba contratado por adjudicación directa.

Estos cambios en la proveeduría han ido acompañados de precios más competitivos. Las tarifas promedio pagadas a los Agentes de Cobranza Extrajudicial disminuyeron 9% para cobranza administrativa y 34% para la mediación, en comparación con el modelo de proveeduría anterior. Cabe destacar que el precio promedio obtenido para los servicios de cobranza preventiva fue 62% más bajo que los precios de referencia que se obtuvieron en la investigación de mercado correspondiente.

Los procesos licitatorios han permitido al Instituto contar con mayor competencia, transparencia y obtener una mayor eficiencia económica.

Implementación del dictamen de habitabilidad de la vivienda

Con el fin de obtener información más precisa sobre las viviendas dictaminadas como “irregulares”, en 2023 se desarrolló el proyecto “dictaminación de habitabilidad de la vivienda”. El seguimiento al proyecto se lleva en dos ejes que atienden la gestión y administración de datos de los créditos.

- 1) *Actualización de la Ruta de Soluciones Domiciliaria utilizada por los Agentes de Cobranza Extrajudicial.*

Se modificó la Ruta de Solución Domiciliaria utilizada en la plataforma de gestión de Cobranza Social, creando nuevos fines de rama de habitabilidad relacionados con la situación de la vivienda. Dicha actualización quedó implementada en producción y es operada desde noviembre de 2023.

- 2) *Administración de la información generada de la gestión de cartera con situación de habitabilidad de la vivienda.*

En conjunto con la Subdirección General de Tecnologías de la Información, se está desarrollando una base de datos, en un ambiente seguro e institucional, que permitirá administrar la información relacionada con la cartera de Cobranza Social gestionada por los Agentes de Cobranza Extrajudicial con un fin de rama clasificado dentro del nuevo modelo de habitabilidad de la vivienda. Al cierre del 2023, se encuentra en etapa de desarrollo y se espera esté disponible en el segundo trimestre del ejercicio 2024.

Dictamen de Terminación de Cobranza Social

La Política de Cobranza Social contempla que una vez que se agoten todos los mecanismos de Cobranza Social se emitirá un dictamen por parte de la Subdirección General de Gestión de Cartera, mediante el cual se trasladarán las cuentas al área responsable de la Secretaría General y Jurídica para realizar la recuperación de los créditos por la vía judicial.

Desde que inició la operación del dictamen en noviembre de 2022 y a diciembre de 2023, se han dictaminado 40,100 créditos.

Para poder emitir dicho dictamen, los créditos deben agotar los mecanismos de Cobranza Social; es decir, se han agotado las prórrogas y se les asignó, al menos, una reestructura.

El dictamen cuenta con la suficiente información para determinar que se han agotado los intentos de cobro extrajudicial conforme lo establecido en la Política de Cobranza Social: el monto de crédito, productos o soluciones aplicadas, incumplimientos, meses de impago, monto de adeudo, meses restantes para cumplir con el finiquito del adeudo, gastos de cobranza, costos de Reestructuras aplicadas, dictaminación de vivienda.

Con esto se busca una mejor transición de los créditos entre la cobranza administrativa y la judicial para que todas las personas con voluntad de pago puedan conservar su patrimonio.

¹⁸ No se considera a los proveedores del Programa de Acompañamiento porque su contratación tuvo otro origen en función de que los servicios se orientan a otros objetivos.



Cobranza Social 1.2 millones

Tabla 12. Acciones de Cobranza Social 2023

Cobranza Social	Ene-dic 23
Prórroga Pérdida Laboral ¹	441,572
Fondo de Protección de Pago ²	174,032
Reestructuras ³	440,617
Convenios de Mediación	49,763
Programa Integral de Descuentos	70,821
Liquidación Anticipada	70,821

Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Notas:

1/ Acreditados que iniciaron su prórroga en el año reportado.

2/ Seguro por desempleo.

3/ Acreditado beneficiado por una reestructura – Incluye Solución a tu Medida (STM), Dictamen de Capacidad de Pago (DCP), Estudio Socioeconómico (ESE) y Borrón y Cuenta Nueva (BCN) y otros.

En 2023 el costo de las acciones de cobranza social fue de 36,964 mdp, representando el 2.12% para la subcuenta de vivienda.

Tabla 13. Costo de la cobranza social en 2023 por programa (millones de pesos)

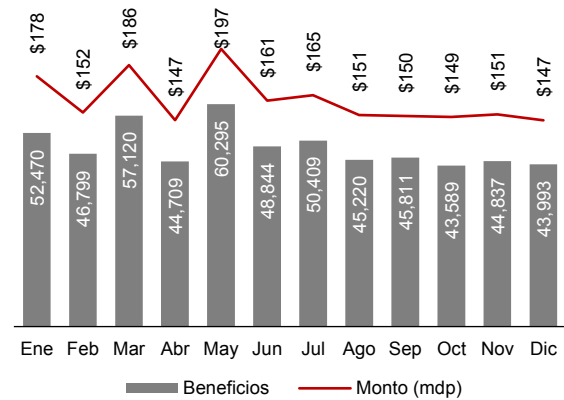
Concepto	2023
Cobranza social Infonavit	36,964
1. Complemento de pago, costo en programas (otras quitas) y programa apoyo solidario Infonavit	15,506
2. Responsabilidad compartida (RC)	14,428
3. Autoseguro de crédito	3,309
5. Programa de Descuento por Liquidación Anticipada (DLA)	2,128
6. Borrón y Cuenta Nueva (BCN)	1,593
Rendimiento a la SCV	110,599
Cantidad básica	86,611
Cantidad de ajuste	23,988
Rendimiento nominal a la SCV (%)	6.33%
Costo de la cobranza social para la SCV (%)	2.12%

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

Fondo de Protección de Pagos (FPP)

Durante 2023, se benefició con el seguro de desempleo (FPP) a casi 172 mil acreditados con 584,096 mensualidades cubiertas, lo que representó una erogación por 1,933 mdp.

Gráfica 29. Colocación de FPP, 2023



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.



Borrón y Cuenta Nueva Aplicación Automática

72,068 beneficios

\$15,600 condonación de intereses complementarios promedio

Esta solución de cobranza ofrece a las y los acreditados con créditos en pesos y en VSM y con hasta nueve omisos una alternativa para regularizar su crédito: el factor de pago se mantiene sin reestructura mientras que los intereses devengados no pagados se capitalizan y se condonan los intereses complementarios.

Uno de los principales cambios que se llevaron a cabo fue que para que se pueda aplicar, la cuenta tiene que presentar tres pagos continuos efectivos para los créditos en Régimen Extraordinario de Amortización (REA); es decir, los créditos que son amortizados por el propio acreditado, al no contar con una relación laboral vigente; mientras que en el caso de los créditos que se encuentran en Régimen Ordinario de Amortización (ROA), es decir, los que se amortizan a través del descuento por nómina que hace el patrón, tienen que cubrir al menos el 55% de la factura de los últimos dos bimestres.

Estos cambios son clave pues se garantiza flujo al Fondo y, con ello, se da muestra de la capacidad y voluntad de pago de las y los derechohabientes con crédito, característica fundamental para acceder a apoyos de cobranza social.

Durante 2023 se aplicaron 72,068 beneficios de BCN AA; de los créditos vencidos que se les aplica el beneficio, el 94% se pasan a vigentes.



Mediación

69.1 mil sesiones

74% efectividad de firma
(+4% vs 2022)

Durante 2023, se continuó impulsando la mediación como un recurso para llegar a una solución viable entre el Instituto y la o el derechohabiente con crédito en etapa de cobranza, previo a la judicialización del caso.

- **Se incrementó la recuperación de pagos de las cuentas en proceso de cura y en mantenimiento.** En 2023 el porcentaje promedio de recuperación de segundos pagos fue de 79% (convenios enero a noviembre), 2 puntos porcentuales más que en 2022; tercer pago (convenios enero a octubre) de 67%, 3 puntos porcentuales más que en 2022, y mantenimiento (convenios enero a julio) de 44%, 3 puntos porcentuales más que en 2022.¹⁹
- **Se logró un incremento en el porcentaje de cura.** Los convenios firmados de enero a octubre 2023 tuvieron un porcentaje de cura de 65%, mayor en 4 puntos porcentuales respecto de 2022.²⁰
- **Mayor efectividad en la supervisión de calidad a nivel nacional.** Se obtuvo un porcentaje de 97% a nivel nacional, siendo la supervisión de sesiones la de mejor efectividad con un 99%, seguida de invitaciones con un 97% e instalaciones 96% respectivamente.
- **Con el programa de capacitación mensual a proveedores** impartido por los supervisores en todas las Delegaciones Regionales mejoró la evaluación de los mediadores y representantes en la sesión de mediación con las y los acreditados. Asimismo, se redujo en 56.3% el nivel de incumplimientos de gravedad alta por parte de los proveedores, detectados en las llamadas de calidad realizadas a las y los acreditados, con respecto a los cinco meses de la prueba piloto en 2022.

Descuento por Liquidación Anticipada

Durante 2023, se continuó con la suficiencia de los recursos asignados a este programa con el fin de atender la demanda de parte de los acreditados que demuestran voluntad de pago anticipado puedan recibir un beneficio en el pago de su crédito.

Como resultado, en el año se beneficiaron a 70,821 acreditados por 1,970.2 mdp, el monto promedio del descuento fue de 27,820 pesos.

Diseño e implementación de soluciones de Cobranza Social para la cartera de créditos en pesos

Para apoyar a las personas acreditadas a las que por alguna circunstancia se les dificulte cubrir los pagos de su crédito, el Infonavit se da a la tarea de entender los

motivos de dicha situación y, a partir de ahí, diseñar y ofrecer las mejores soluciones con base en un perfilamiento que depende de su situación económica, social y laboral, de tal manera que le facilite el pago de sus obligaciones.

En 2023 se trabajó en el lanzamiento de las soluciones de cobranza social para los créditos en pesos, con lo que se busca fomentar la cultura de pago de las personas acreditadas y ajustar las mensualidades con base en sus necesidades. Estas soluciones son:



La nueva versión de Borrón y Cuenta Nueva entró en operación en septiembre de 2023.

Dentro de sus grandes mejoras, adicional a la inclusión de créditos en pesos, están: 1) la posibilidad de otorgar un beneficio económico a las personas acreditadas que realicen sus pagos de manera cumplida una vez reestructurado su crédito, con la finalidad de hacerlos volver a la senda del buen pago, y 2) se elimina el requisito de pagos *a priori* para acceder a esta reestructura, incentivando la regularización de manera inmediata.

Al cierre de diciembre de 2023 se estima que hay 126 mil créditos susceptibles, de los cuales casi 73 mil se encuentran en pesos y 61% del total tiene estatus contable de vigente y el 39% restante se visualiza en estatus de vencido.

Durante septiembre-diciembre se han inscrito 3,695 créditos, con un beneficio potencial de 17.7 mdp.



El Programa de pensionados y jubilados permite a las personas jubiladas solicitar un ajuste en el monto de amortización de acuerdo con su pensión. Antes solo contemplaba a los créditos originados en VSM; sin embargo, a partir de noviembre de 2023 también incluye a los créditos en pesos y se amplió el número de ocasiones para la reinscripción al programa hasta por 3 veces durante la vida del crédito.

Al cierre de diciembre de 2023 se observan 133 mil créditos susceptibles, de los cuales 70 mil se encuentran en pesos.

¹⁹ Considera los últimos datos disponibles al momento de la elaboración del Informe.

²⁰ *Ibid.*

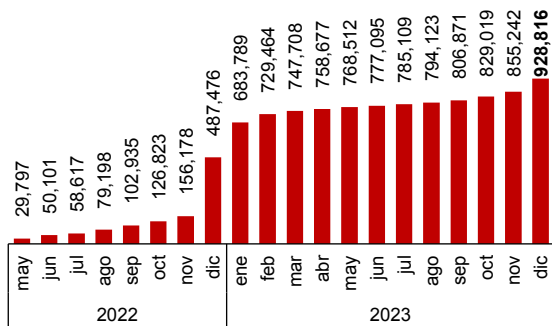


Responsabilidad Compartida

928,816 créditos convertidos
22 mmdp descuentos a 202 mil personas acreditadas

En mayo de 2022, inició operaciones Responsabilidad Compartida 2.0 (RC 2.0) con un universo susceptible de 2.6 millones de acreditados y acreditadas. En 2022, 487 mil personas se beneficiaron del programa y en 2023, 441 mil acreditados, consolidándose como uno de los programas con mayor aceptación de los últimos años.

Gráfica 30. Acumulación de créditos convertidos bajo RC 2.0 en 2022-2023 por mes de inscripción



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Al cierre de 2023, seis delegaciones concentran casi el 50% de las conversiones: Nuevo León, Hidalgo, Jalisco, Estado de México, Coahuila y Baja California.

Diagrama 4. Porcentaje de Conversiones por delegación 2023



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Gracias al programa, la cartera cambió radicalmente, pues ahora 69% de la cartera está en pesos *versus* 71% que estaba en VSM en diciembre de 2018, lo cual ayuda a la reconciliación de las y los acreditados con su crédito dejando a un lado las deudas impagables y al mismo tiempo se cuida de la salud y rentabilidad del portafolio ya

que se observa un ICV menor en los créditos en pesos con respecto a los originados en VSM.

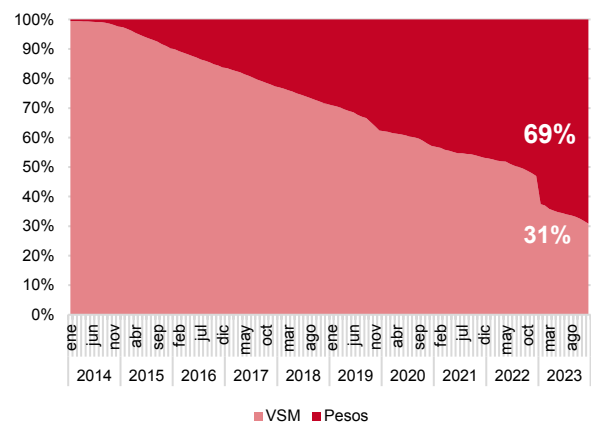
Tabla 14. Portafolio en balance por moneda 2023

Moneda	Portafolio Infonavit	% Portafolio	ICV en cuentas	ICV en Saldos
Pesos	3,813,076	69%	9.27%	10.71%
VSM	1,700,016	31%	24.09%	34.66%
ICV general	5,513,092		14.03%	17.46%

Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.

Se estima que para 2024, sean convertidos al menos otros 180 mil créditos.

Gráfica 31. Distribución por moneda del portafolio en balance



Fuente: Subdirección General de Gestión de Cartera.



Uno de los principales propósitos del Instituto radica en establecer y mantener una comunicación directa y estrecha con las y los acreditados.

En los cinco años de esta administración se han realizado esfuerzos continuos para informar con claridad durante todo el trámite de crédito, desde que se pide hasta que se liquida, para que la persona sepa exactamente cuánto va a pagar cada mes, cuánto se abona a su deuda, cuánto a intereses, cuánto a otros gastos como el seguro de daños, por ejemplo.

Ahora a través del estado de cuenta se proporciona una visión integral del comportamiento del crédito, ello incluye cualquier tipo de movimiento financiero y administrativo asociado al crédito.



Autoseguro de crédito

5,960 Créditos liquidados por incapacidad

16,398 Créditos por defunción

De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la Ley del Infonavit, los créditos que el Instituto otorga a los trabajadores están cubiertos por un seguro para los casos de incapacidad total permanente o por fallecimiento del acreditado, que libera al trabajador y a sus beneficiarios del saldo pendiente de amortización.

Durante 2023, se liquidaron 5,960 créditos por incapacidad y 16,398 créditos por defunción.



Seguro de daños

7,713 derechohabientes atendidos durante 2023

59.5 mdp en indemnizaciones

A fin de proteger el patrimonio de las y los acreditados, este seguro ofrece una cobertura ante daños y pérdidas que presenten las viviendas que son garantía de créditos otorgados por el Infonavit, a consecuencia de fenómenos naturales.

Durante 2023 se registraron 57 siniestros masivos y 407 siniestros individuales.

El siniestro que impactó con mayores daños a las viviendas de las personas acreditadas fue el Huracán Otis en Guerrero el 25 de octubre de 2023. Al corte del 31 de diciembre, se han enviado a la aseguradora Agroasemex: 6,306²¹ créditos, en 24 reportes.

Como parte de los apoyos que se aplicaron a las y los acreditados de la zona afectada, se aplicó el diferimiento automático de pago a todos los créditos de acreditados en los municipios afectados hasta por 6 meses. Al 31 de diciembre se han aplicado prórrogas promocionales a 30,347 créditos por un monto mensual no cobrado de 110 mdp.

²¹ De los 6,306 reportes enviados, 6,294 créditos permanecen activos al cierre de noviembre.



Apoyo Solidario Infonavit

Apoyo Solidario Infonavit (ASI) se implementó con el objetivo de ofrecer a acreditadas y acreditados **una solución integral que les permita la recuperación progresiva de su salud financiera** ante los efectos de la crisis sanitaria y el entorno económico. Es un apoyo que les permite regresar, de manera paulatina, a la senda original de pago.

- El programa comenzó a operar el 11 de mayo de 2021 y culminó el 31 de julio 2023.
- Los criterios de elegibilidad consideraron acreditados sin relación laboral y con voluntad de pago; con relación laboral y con disminución de salario a partir de marzo 2020¹; y beneficiarios de las medidas COVID implementadas en 2020.
- El beneficio que otorgaba ASI se integró de tres componentes, en función del estatus del crédito:

1 Reducción en el factor de pago

Aplicación semestral que disminuía de manera progresiva conforme avanzaba la duración del apoyo, dependiendo del nivel de entrada al apoyo y conforme a la siguiente tabla:

Descuento inicial	Esquemas de descuento		
	75%	50%	25%
Semestre 2	50%	50%	25%
Semestre 3	25%	25%	25%

2 Reconposición del crédito

Se aplicó un beneficio sobre el saldo actual del crédito, de tal forma que los intereses posteriores disminuyen y con ello se logra pagar el financiamiento en el plazo convenido.

3 Condonación de intereses complementarios

Consistió en la condonación de los intereses generados una vez que el crédito caía en vencido.

- Con Apoyo Solidario Infonavit se beneficiaron a 49,880 acreditadas y acreditados:

Créditos susceptibles y beneficiados con ASI

Total de créditos susceptibles² (708,722)

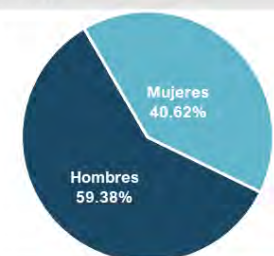


Total de créditos beneficiados con ASI (49,880)



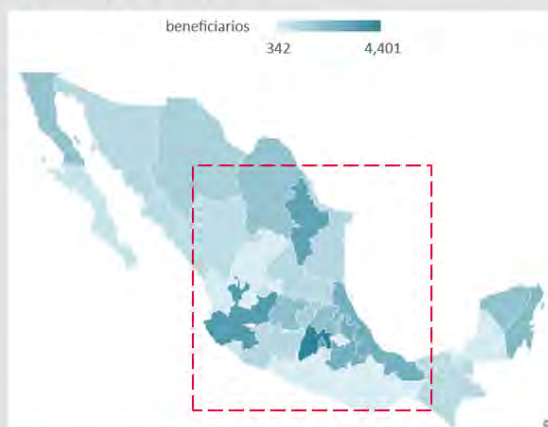
- 13% de los beneficiarios ASI también recibieron apoyos por COVID.
- 62% de los beneficiarios mantuvieron el apoyo ASI por 18 meses.

Género



Del total de créditos beneficiados con el programa, se observó una participación del 40% de mujeres.

Entidad Federativa



El mayor número de beneficiarios se registró en el Estado de México (8.82%), Jalisco (6.98%) y Ciudad de México (6.79%).

¹ Para que un crédito fuera elegible al programa, la disminución del salario debía implicar que la proporción de pago del crédito con respecto al ingreso de su titular fuera mayor a 30%

² Total de créditos que fueron elegibles al menos durante un mes. Créditos únicos

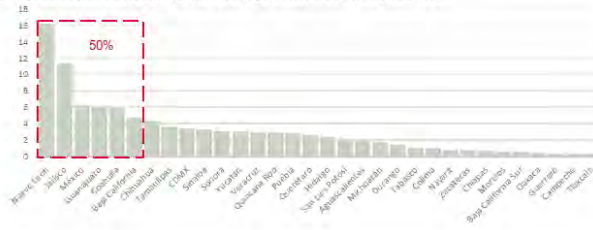
Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.



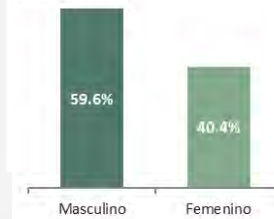
Responsabilidad Compartida 2.0

Se realizó un análisis descriptivo sobre Responsabilidad Compartida 2.0 (RC 2.0), como insumo preparatorio para una evaluación de impacto que se realizará durante 2024 a este programa. El universo de análisis consideró 768,709¹ créditos con aplicación de RC 2.0 durante el periodo de junio 2022 hasta junio 2023.

Crédito convertidos bajo RC 2.0 por entidad federativa (%)

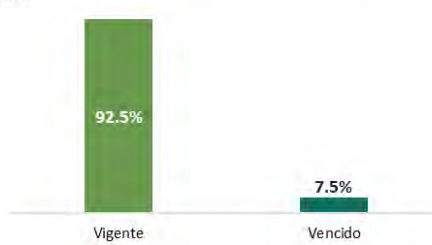


Distribución por género (%)

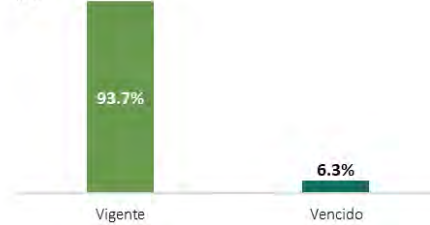


En el periodo de análisis, el 50% de acreditados y acreditadas con la aplicación del programa, se concentraron en seis entidades: Nuevo León, Jalisco, Estado de México, Guanajuato, Coahuila y Baja California. El 40% de participantes del programa son mujeres.

Estatus del crédito un mes previo a la conversión (%)



Estatus del crédito durante el mes de aplicación de conversión (%)



En el periodo previo a la aplicación del programa, el 7.5% de los créditos se encontraba en estatus contable vencido, mientras que durante el periodo de la conversión, se observó una disminución, quedando en 6.3% de créditos con el mismo estatus.

Créditos convertidos que recibieron quita (%)



Grupos de créditos RC 2.0 con quita (%)



La cuarta parte del universo de RC 2.0, de acuerdo con las reglas de negocio del programa, ha recibido alguna quita para la recomposición del crédito; la quita promedio es de 103,603 pesos (27.04% del saldo del crédito). De los créditos que recibieron una quita, el 10% la recibió menor o igual a 25% manteniendo su factor de pago, mientras que el 14% de créditos restantes, recibieron una quita del 25% o más y su factor de pago aumentó 10%.

¹ El universo de créditos se reporta utilizando la fecha de aplicación de la conversión (VSM a pesos) registrada en el sistema.



Cobranza Judicial

El volumen del portafolio hipotecario del Instituto en el segmento de Cobranza Judicial ha aumentado por factores como una proveeduría de agentes de recuperación especializada desgastada, la irrupción de la pandemia por COVID-19 y la suspensión de la estrategia de procesos judiciales masivos que se llevaban a cabo en administraciones anteriores, entre otros.

Dada la situación, en abril de 2023 la Asamblea General aprobó como parte de la *Adenda al Plan Estratégico y Financiero 2023-2027: Estrategia de Mitigación de Riesgos en la Administración de la Cartera* la estrategia para créditos en Cobranza Judicial. Dentro de las acciones a corto plazo que se establecieron fue la elaboración de un plan de negocios en el que se establezcan las estrategias para lograr las mejoras operativas, normativas, presupuestales y administrativas suficientes y necesarias para optimizar el funcionamiento de la actividad crediticia en su vertiente de Cobranza Judicial.

Con base en el análisis de las fortalezas, oportunidades y debilidades del segmento de Cobranza Judicial, en el plan presentado al H. Consejo de Administración en octubre de 2023 se plantean 10 estrategias para atacar las necesidades del portafolio:

Diagrama 5. Estrategias planteadas en el Plan de negocios de Cobranza Judicial



Fuente: Infonavit. Plan de negocios de Cobranza Judicial.

Estas estrategias buscan la priorización de actividades para maximizar la recuperación de flujo, generar soluciones financieras sencillas y adaptadas a las necesidades de las y los derechohabientes, pero manteniendo una postura firme para incentivar la voluntad de pago de los derechohabientes.



Implementación de la Política de Cobranza Judicial: Avances en la modificación de la normativa

Como parte de la Estrategia de Mitigación de Riesgos en la Administración de Cartera establecida en la Adenda al PEF 2023-2027 de abril 2023, en diciembre el H. Consejo de Administración aprobó cambios a la Política de Cobranza Judicial dirigidos a mantener un enfoque de flujo de cobranza y de oportunidades flexibles de pago.

Dentro de las principales modificaciones están la especificación del término Cobranza Judicial, la inclusión del concepto de *Cobranza Dual* a fin de que se puedan aplicar soluciones de segmento de Cobranza Social hasta en tanto no se presente la demanda, así como el establecimiento de todas las vías legales para la conclusión de la cobranza judicial.



Renovación de proveeduría de despachos de Cobranza Judicial

Ante la falta de resultados y capacidad instalada de los despachos de Cobranza Judicial que se contrataron en la administración anterior para atender el segmento, en 2023 renovaron los contratos de la proveeduría.

En febrero de 2023, inició el proceso licitatorio abierto con la publicación de sus bases, en las que se establecieron 179 partidas²², resultando 89 adjudicadas distribuidas entre 27 proveedores, y quedando 90 partidas desiertas (50.27% de las partidas ofertadas), por lo que se inició el proceso de adjudicación directa con aprobación del Comité de Adquisiciones de Arrendamiento de Bienes y Servicios (CAABS) con la participación de 55 proveedores, cubriéndose la totalidad de partidas.

En 2024 concluirá la contratación de la nueva proveeduría, con lo que se contará con despachos con capacidad instalada y experiencia comprobada para abatir la cartera vencida y recuperar las garantías bajo el debido proceso.

²² Cada partida licitada corresponde a 5,000 créditos.



Atención a créditos segregados: avance en las soluciones y priorización en reasignación de cuentas

Como parte del portafolio de Cobranza Judicial, se administran alrededor de 528,510 créditos activos en proceso de recuperación judicial que fueron objeto de una segregación. En 2023 se establecieron metas de movimiento de etapa, demandas, remates y escrituración, que incluyeron créditos de este pool.

Como resultado de las metas establecidas, se lograron los siguientes indicadores:

Tabla 15. Avance en la atención a los créditos

	Primer semestre				Segundo semestre			
	Ddas.	Mov.	Remates	Total	Ddas.	Mov.	Remates	Total
SEGREGADO	6,837	77,970	25,125	109,932	5,213	48,787	8,883	62,883
Éxito ^{1/}	1,731	27,401	3,243	32,375	1,739	15,356	98	17,193
Prórroga ^{2/}		40		40		10		10
Vigente ^{2/}	49	1,258	171	1,478		82		82
Sin éxito	154	10,559	5,104	15,817	3,474	33,339	8,785	45,598
Baja a petición de DR	4,903	38,712	16,607	60,222				
OTRO	6,586	53,467	7,412	67,465	7,078	31,829	2,514	41,421
Éxito ^{1/}	4,017	23,217	1,049	28,283	2,394	13,883	15	16,292
Prórroga ^{2/}		210		210		47		47
Vigente ^{2/}	93	1,418	158	1,669		59		59
Sin éxito	70	5,671	1,171	6,912	4,684	17,840	2,499	25,023
Baja a petición de DR	2,406	22,951	5,034	30,391				
Total	13,423	131,437	32,537	177,397	12,291	80,616	11,397	104,304

Ddas.: Demandas Mov: Movimiento DR: Delegaciones regionales

Fuente: Secretaría General y Jurídica.

Notas:

1/ Créditos sobre los cuales sí se llevó a cabo la etapa comprometida en meta al inicio del semestre.

2/ Créditos cuyo estatus cambio durante el semestre, por lo cual ya no fueron susceptibles al cumplimiento de la etapa comprometida inicialmente.

3/ Créditos que por solicitud de las delegaciones regionales tuvieron que bajarse de la meta debido a que operativamente les resultaba inviable cumplir por falta de proveeduría.

En 2024 se continuarán implementando estrategias para atender el portafolio segregado, encaminadas a la solución de créditos de manera efectiva considerando la nueva proveeduría contratada en 2023, mitigando con ello el riesgo de caducidad o prescripción por falta de avance en la recuperación, reasignando a nueva proveeduría 19,219 de los 26,502 casos identificados en riesgo, asimismo, se continuarán efectuando reasignaciones por la misma causal con la finalidad de abatir los créditos rezagados en riesgo.



Estrategia sobre activos involucrados en procesos judiciales (juicios masivos)

Desde 2019 se canceló la implementación de la estrategia de recuperación judicial "Proceso Judicial Masivo" por ir en contra de la naturaleza social del Instituto.

Derivado de los diferentes procesos de revisión efectuados por órganos internos y externos, se identificó que la estrategia judicial masiva llevada a cabo entre 2013

y 2018 presentó irregulares en el proceso. Por ejemplo, el universo de cuentas que fue gestionado en el estado de Nayarit presenta particularidades respecto a su estatus registral y habitacional. Ante dicha situación, se generaron mecanismos que permiten a las y los acreditados formalizar convenios aún con juicios concluidos siempre y cuando no se haya culminado el proceso de escrituración.

Se reactivaron los créditos que, derivado de gestiones judiciales masivas, fueron cerrados por adjudicación, sin haber mediado un debido proceso con el que se cumplimentara el derecho de audiencia procurando con ello el carácter social del Instituto al ofrecer alternativas que con el pago permitan conservar la vivienda.

Como estrategia para aquellos créditos que continúan abiertos, se cuenta con la posibilidad de reponer el procedimiento de forma administrativa, es decir revertir las etapas originadas por un proceso judicial masivo en los sistemas institucionales, permitiendo con ello ofrecer alternativas de cobranza dual y eliminando la fase judicial en la que se encontraba el crédito.

Respecto a los juicios gestionados en Nayarit, se llevó a cabo un proceso de contratación de proveedores que se encuentra realizando labores de Búsqueda de Antecedentes Registrales y Dictaminación de Vivienda para verificar el estatus ocupacional y registral de las viviendas.

Al cierre de 2023, se logró un avance en la gestión de las cuentas ya con la proveeduría completa para el desarrollo y ejecución de los servicios, quienes estarán presentando conforme a la cartera asignada los avances correspondientes de acuerdo con los porcentajes de avance mensual comprometidos.

Con base en los resultados obtenidos por la proveeduría, se realizarán los análisis correspondientes y con ello se definirán las estrategias de atención conforme a la situación ocupacional y estatus registral que se confirme.

Finalmente, cabe destacar que durante esta administración se llevaron a cabo acciones administrativas y jurídicas para determinar responsabilidades y poder resarcir los daños a las y los trabajadores y al Instituto.



Programa de comunicación para incentivar la formulación de soluciones de cobranza (estrategia de carteo)

Este programa tiene como objetivo incentivar la comunicación y acercamiento con la persona acreditada a través del envío de una carta a su domicilio, con la intención de que visite la Delegación Regional o el Cesi

más cercano para la atención de su crédito con motivo de liquidación, regularización de omisos o firma de convenio.

Como parte de la estrategia se capacitó al personal de los Cesi para que brinden atención oportuna a las y los acreditados.

En 2023, a través del Servicio Postal Mexicano se enviaron 480,340 cartas a acreditados en todo el país invitándoles a acercarse a conocer las soluciones disponibles para regularizar su crédito y conservar su patrimonio dando como resultado del acercamiento de acreditados la firma de 26,306 convenios. Asimismo, 494,792 cartas fueron enviadas para el programa de Seguridad Patrimonial²³; la implementación de esta estrategia, aunado a la incorporación de señalización en sistemas de los acreditados que pueden beneficiarse del programa de Cancelación de Hipotecas hasta 2.8 UMA, ha contribuido para alcanzar las metas, lo cual se refleja además en un crecimiento en el número de cancelaciones que se lograron en 2023. Haciendo un total de 975,132 cartas enviadas.



Capacitación a Delegaciones Regionales y Cesi

La Secretaría General y Jurídica y la Subdirección General de Operaciones implementaron diversas acciones tendientes a fortalecer una comunicación efectiva con las Delegaciones Regionales para la atención de las problemáticas sustantivas en la Cobranza Judicial.

Como parte del “Programa de Comunicación para Incentivar la Formulación de Soluciones de Cobranza”, se capacitó a Gerentes Jurídicos y Gerentes en Cesi y al personal de los nuevos centros de servicio

Asimismo, se capacitó al personal para la ejecución del Esquema de Gastos por comprobar en temas del proceso de carga de acreedores y documentación requerida para las altas en sistemas (SIAL y SAP), así como reuniones semanales con las Gerencias de Servicios Jurídicos y Gerencias Administrativas.

Lo anterior permitirá una gestión acotada a las soluciones, productos y procesos vigentes en la atención al segmento de Cobranza Judicial.



Escrituración de vivienda recuperada por proceso judicial

El 2023 inició el plan piloto en Coahuila del *Esquema de dispersión de recursos mediante Gastos por Comprobar para cubrir escrituración y saneamiento de vivienda recuperada* que tiene el objetivo de establecer un esquema para la cobertura de gastos necesarios para la escrituración de vivienda recuperada, mediante pagos directos a acreedores bajo la figura de “Gastos por comprobar”. Posteriormente, el esquema se puso en marcha en el resto de los estados, de los cuales 17 cuentan con al menos algún acreedor cargado y aprobado para la solicitud de pagos.

En total se han realizado 101 solicitudes que ya fueron dispersadas por un total de 32.3 mdp.

A pesar de los avances, al presentarse diversidad en los tiempos de servicio que impide determinar un tiempo estimado para la entrega de la escrituración se someterá al Comité de Planeación una solicitud para incrementar el plazo de comprobación.

Complementario a los esfuerzos y alcances del esquema, se recibió un total de 630 escrituraciones en 19 estados, las cuales ya se encuentran en el inventario disponibles para comercialización.

Durante la sesión ordinaria del mes de diciembre del 2023, el HCA aprobó la modificación al esquema, en lo referente a los siguientes puntos:

1. Incrementar el plazo para el proceso de comprobación, de 25 a 35 días hábiles derivado de que existen acreedores que solicitan les sea acreditada la transferencia realizada y la obtención de esta información no se encontraba considerada en el proceso inicial de comprobación.
2. Aprobar la dispersión de pagos directos al Notario debidamente registrado en el sistema SAP FICO y en el Sistema de Información y Administración Legal, siempre y cuando haya acreditado su carácter de responsable solidario con la finalidad de que este pueda fungir como enlace con los acreedores para el pago y comprobación directa de los conceptos para saneamiento cuando se haya evidenciado la falta de respuesta a comunicaciones oficiales del Instituto para la implementación del esquema por parte de municipios, tesorerías, sistemas de agua y demás.

²³ Incluye el Programas de Regularización de Escrituras 1972-2007 y el Programa Cancelación de hipotecas 2.8 UMA.

3. Con la finalidad de controlar la dispersión a los notarios se plantea seguir las mismas reglas que limitan la dispersión de recursos si aún no se encuentra comprobada una dispersión previa y llevar un registro que permita evaluar el desempeño de los acreedores para evitar dispersiones a aquellos que hayan evidenciado un incumplimiento previo.

En conjunto con las delegaciones regionales y las gerencias involucradas en este proceso, se definirán los comprobantes, oficios y demás documentos que serán necesarios para realizar las comprobaciones en caso de descuentos, actualizaciones de montos a pagar o incidencias que puedan surgir en los distintos municipios y con diversos acreedores.



Recuperación Especializada

Durante este año, se elaboró un diagnóstico para cuantificar el volumen de cada etapa procesal, desde la asignación de la cuenta a un Agente de Recuperación hasta la escrituración o conclusión del proceso. Derivado de lo anterior, se detectó la necesidad de contar con indicadores útiles que permitan monitorear las acciones y avances en las grandes etapas que integran el proceso de RE, tanto por parte de la Administración como de los Órganos Colegiados.

A la par del Diagnóstico desarrollado durante 2023, ese mismo año se formuló un Plan de Negocios de Cobranza Judicial que contiene estrategias integrales para el manejo de créditos perfilados para su recuperación por la vía judicial, asegurando que cada uno cuente con un tratamiento adecuado y que, a su vez, este sea financieramente viable para el Instituto. Como resultado del Diagnóstico y del Plan de Negocios, fue posible agrupar las etapas procesales en cuatro y vincularlas con una propuesta de indicadores de resultados, como se muestra a continuación:

1 Por iniciar juicio

Etapa en la que no se han iniciado acciones judiciales tendientes a la recuperación de la garantía hipotecaria. Los indicadores propuestos tienen por objetivo obtener un panorama de los productos de apoyo disponibles en Cobranza Judicial.

Indicadores propuestos	Estimación (nov 2023)
% de crédito sin susceptibilidad de solución respecto del total de créditos por iniciar juicio	21.6%
% de créditos con más de una solución	59.1%

2 Juicio en proceso

Etapa en la que ya se interpuso la demanda inicial para dar comienzo al proceso judicial en contra de la o el acreditado. Los indicadores propuestos informan sobre la prontitud durante el proceso.

Indicadores propuestos	Estimación (ago 2023)
% de créditos con riesgo de prescripción o caducidad menor a 30 días respecto del total de créditos en juicio	49.0%
% de créditos próximos a adjudicar	45%

3 Adjudicación

En esta etapa se ejecuta la sentencia judicial o un convenio judicial incumplido que puede culminar en el remate de la garantía o su adjudicación. Los indicadores propuestos informan sobre el estado en el que se encuentran las viviendas que ya se encuentran adjudicadas.

Indicadores propuestos	Estimación (ago 2023)
% de créditos de viviendas DAVI* adjudicados por el Infonavit, respecto del total de adjudicados por el Infonavit de portafolio en balance	63%
% de vivienda adjudicada con valor de avalúo menor a 150 mil	14.1%

4 Escrituración y créditos concluidos

Una vez que culminación la cobranza por la vía judicial (créditos concluidos), en la escrituración se formaliza la adjudicación de la vivienda en favor del Instituto, mediante escritura pública debidamente inscrita en los Registro Públicos de la Propiedad o instituciones homólogas.

Indicadores propuestos	Estimación (ago 2023)
% de créditos para incorporación a Regeneración de vivienda respecto del total de créditos escriturados y concluidos	66.5%

Adicionalmente, se añadió un indicador vinculado con la priorización de acuerdo con el estado de las demandas presentadas. Para la estimación del indicador, se tomó en cuenta la siguiente matriz.

Matriz de priorización en cartera con 12 o más omisos

Saldo total insoluto (pesos)	En balance				Segregados				TOTAL
	No aplica prescripción /caducidad	Con riesgo prescripción/caducidad		No aplica riesgo prescripción/caducidad	Con riesgo prescripción/caducidad				
Menos de 150 mil	1.4%	19	0%	17	1%	20	0%	18	3%
De 150 mil a 300 mil	5%	15	1%	7	3%	16	2%	8	11%
De 300 mil a 500 mil	12%	13	4%	5	11%	14	7%	6	34%
De 500 mil a 1 millón	11%	11	4%	3	14%	12	13%	4	43%
Mayor a 1 millón	3%	9	2%	1	2%	10	3%	2	10%
Total	32%		11%		32%		26%		100%

Indicador propuesto	Resultados (ago 2023)
% de créditos con priorización 1 respecto de los créditos con 12 o más omisos en balance:	3.9%

En síntesis, los indicadores de seguimiento propuestos se vinculan a las grandes etapas de la gestión de la Cobranza Judicial por lo que permitirán dar seguimiento a la Administración y a los Órganos Colegiados a la efectividad de las actividades de recuperación planteadas en el plan de negocios de RE y llevadas a cabo por la nueva proveeduría.

Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

2.e Seguridad patrimonial

Para esta administración ha sido fundamental que todas y todos los acreditados que ya liquidaron su crédito tengan certidumbre sobre su patrimonio.

En estos cinco años se llevaron a cabo acciones para agilizar la cancelación de hipotecas y la regularización de escrituras para brindar certeza jurídica a las personas propietarias.



Programa de Regularización de Escrituras 1972-2007

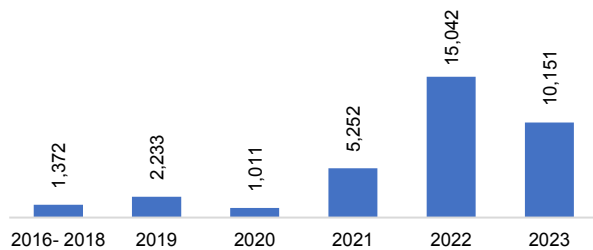
Se obtuvieron **10,151** escrituras

De 1972 a 2007, el Infonavit inscribía directamente en los registros públicos de la propiedad los contratos privados de crédito, pero estas facultades fueron ejercidas de manera negligente, lo que provocó que más de 86 mil créditos no se escrituraran.

En 2016 se implementó un proceso para atender el rezago, pero privilegiaba la vía judicial, era costoso y tardado. Para resolverlo, en 2020 se implementó un programa para atender el rezago mediante una operación más eficiente. Ahora las y los acreditados pueden tramitar la entrega de sus escrituras mediante los canales de atención del Instituto (Cesi, Infonatel, o Mi Cuenta Infonavit).

De enero a diciembre del año 2023 se obtuvieron 10,151 escrituras con lo cual se superó la meta institucional de 10,000. En los últimos cinco años se han obtenido 33,679 escrituras, resultado muy por encima de las 1,372 escrituras obtenidas en el periodo 2016-2018.

Gráfica 32. Regularización de escrituras 1972-2007. Cuentas concluidas



Fuente: Secretaría General y Jurídica.



Índice de Eficiencia Terminal

Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (diciembre 2023)
1.0	1.14

El Índice de Eficiencia Terminal es la razón entre el número de hipotecas liberadas en el año y el número de créditos liquidados en el mismo año. En 2023 se superó con la meta establecida en el PEF 2023-2027 de 1.0 para este indicador, de enero a diciembre se liberaron un total de 315,169 hipotecas y se liquidaron créditos, lo anterior como resultado de las distintas acciones que ha emprendido el Instituto en pro de garantizar la seguridad patrimonial de los acreditados.



Programa Cancelación de hipotecas 2.8 UMA²⁴

51,000 cancelaciones

Para apoyar a las y los acreditados de menores ingresos, a todos aquellos que hayan liquidado oportunamente su crédito hipotecario otorgado por el Infonavit, los elementos necesarios para garantizar y salvaguardar su patrimonio a través de la inscripción de cancelaciones de hipoteca de manera gratuita.

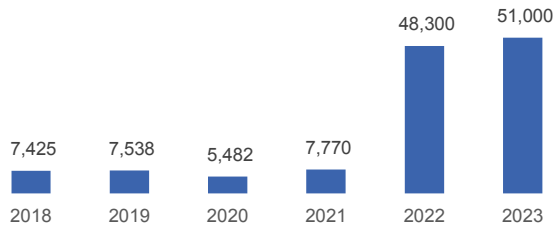
En 2023 se continuó con la implementación del modelo de asignación en "Consulta Previa" que consiste en que los notarios puedan realizar (sin generar honorarios ni costo de derechos) consultas en los sistemas electrónicos de los Registros Públicos de la Propiedad (RPP) que permiten confirmar el estatus de las hipotecas, a fin de obtener la depuración de las liberadas y con gravamen, y así se paguen honorarios solo de aquellos créditos de los que se logre realizar la cancelación de hipoteca, traducándose en un ahorro directamente para el Infonavit en tiempo y costos.

De igual forma se realizó la suscripción de convenio con el Registro Público de Sonora para condonar el pago de reembolso de derechos de inscripción.

En los últimos cinco años se lograron, en promedio, 24,018 cancelaciones de hipotecas derivadas del programa cada año, muy por encima de las realizadas en 2018 (7,425).

²⁴ 2.8 UMA es equivalente a \$8,830.36 pesos considerando el valor de la UMA en 2023 (\$3,153.7 pesos).

Gráfica 33. Cancelaciones de hipotecas 2018-2023



Fuente: Secretaría General y Jurídica.



Señalización de créditos de 2.8 UMA en CRM

Para que los acreditados con ingresos menores de \$8,830.36 pesos mensuales (2.8 UMA) conozcan el beneficio que les ofrece Infonavit de cancelar de manera gratuita su hipoteca, en 2023 se trabajó en incluir una señalización en el sistema institucional de Gestión de Relación con el Cliente (CRM, por sus siglas en inglés) dentro de MCI.

Como resultado de la señalización se incrementó el número de solicitudes a petición de parte de aproximadamente 10 a 300 solicitudes mensualmente.

En contraste con la administración anterior, durante los años de 2016 a 2018 en la que solo se obtuvieron alrededor de 360 solicitudes, en esta administración se tiene un registro de 4,080 solicitudes.

2.f. Captación de las aportaciones de las y los trabajadores y fiscalización a patrones

El Infonavit es un fondo que se constituye de las aportaciones que realizan los patrones a nombre de sus trabajadores. En este sentido, se exalta la importancia de la eficacia y la rentabilidad de las acciones de recaudación fiscal.

En 2023 el Infonavit recaudó 332,158 mdp, casi 45% más de lo recaudado en 2018. Estos recursos se traducirán en beneficios para las y los derechohabientes.



Porcentaje de Recaudación Oportuna

Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (diciembre 2023)
95.74%	96.09%

Los resultados del indicador de porcentaje de recaudación oportuna para el ejercicio 2023 fue de 96.09% superándose la meta del establecida para dicho año de 95.74%.



Constancias de Situación Fiscal por RFC

Esta iniciativa busca fortalecer el análisis del comportamiento de los patrones por empresa (RFC) y no solo por registro patronal. La evolución de las constancias de cumplimiento por RFC permitirá potenciar este mecanismo indirecto de recaudación y promover un incremento en la recuperación al condicionar su resultado a la regularización integral de todo el grupo de empresas.

En 2023 la SGTI finalizó el análisis funcional y entregó el plan de trabajo del desarrollo. En junio se inició con el desarrollo de la solución y, conforme al plan de trabajo, en enero de 2024 se finalizará con la instalación en el ambiente de producción del desarrollo tecnológico. Actualmente, se encuentra en fase de pruebas con un avance en las mismas del 37%.



Emisión de actos de determinación de adeudos multiperiodo

Con esta iniciativa, se busca integrar en un mismo acto de determinación todos los adeudos de un registro patronal sin importar el periodo, buscando lograr eficiencias en el

proceso de cobranza que ayuden a reducir el rezago en la notificación y reduzca adicionalmente los costos.

Al cierre de 2023 se tienen los siguientes resultados:

- Se han emitido 59,762 créditos fiscales²⁵ multiperiodo por 338 mdp, valor esperado para el periodo de operación. Se agrupan en promedio 10.91 periodos por crédito, ayudando a reducir en más del 90% el número de documentos y los costos asociados al almacenamiento físico y digital.
- Se han notificado 36 mil créditos fiscales multiperiodo, equivalente a 224 mdp, lo que representa el 68% de los créditos fiscales emitidos. Dicho porcentaje se considera satisfactorio. Conforme vayan avanzando las acciones de cobro, los créditos fiscales irán en aumento.
- De los 59,762 créditos emitidos a la fecha, el haberlo hecho multiperiodo conlleva un ahorro estimado de más de 144 mdp, considerando que se va a evitar notificar 333,306 créditos a un costo promedio de 430 pesos conforme a la tarifa exitosa.



Firmado electrónico de resoluciones

Para incrementar las eficacias operativa y administrativa, se buscará habilitar a los gerentes de Recaudación para que puedan firmar de manera electrónica las resoluciones de adeudos patronales.

En mayo de 2023 la solución tecnológica se instaló en el ambiente de producción y a finales de 2023 finalizaron las pruebas. Asimismo, se concluyó la revisión del proyecto de "LINEAMIENTOS para el uso de la Firma Electrónica Avanzada como Organismo Fiscal Autónomo" y se encuentra en proceso la gestión para su autorización por el H. Consejo de Administración y su posterior publicación en el Diario Oficial de la Federación.



Empresas de Diez Plus

27 mil trabajadores beneficiados
47.9 mdp beneficio otorgado
6 mil empresas relacionadas

Este proyecto surge como una alternativa de apoyo para la recuperación económica del país ante los efectos de la contingencia sanitaria causados por la enfermedad SARS-COV- 19. Consiste en el otorgamiento de una certificación Plus a las empresas líderes en su segmento.

A los trabajadores de estas empresas que soliciten su primer crédito de vivienda se otorga un beneficio

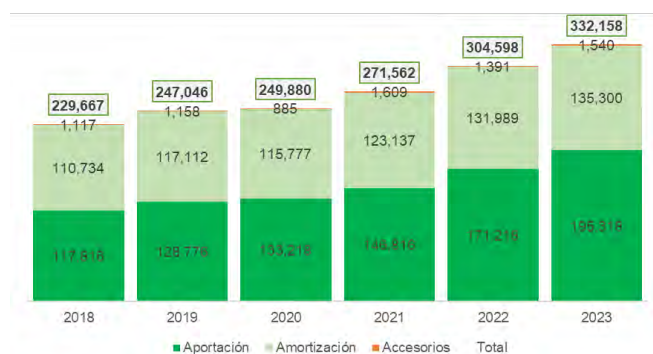
económico por la cantidad equivalente al importe pagado por cuota de administración, durante los primeros 12 meses de su crédito.



Flujo de ingresos 332,158 mdp

En 2023 se recaudaron 332,158 mdp, los cuales representan un incremento nominal de 5.8% con respecto a 2022, equivalente a 27,560 mdp. Este crecimiento fue impulsado principalmente por las aportaciones sin crédito seguido por las aportaciones con crédito.

Gráfica 34. Flujo de Efectivo (mdp)



Fuente: Coordinación General de Recaudación Fiscal.



Rentabilidad de la cobranza fiscal

35 pesos por cada peso gastado

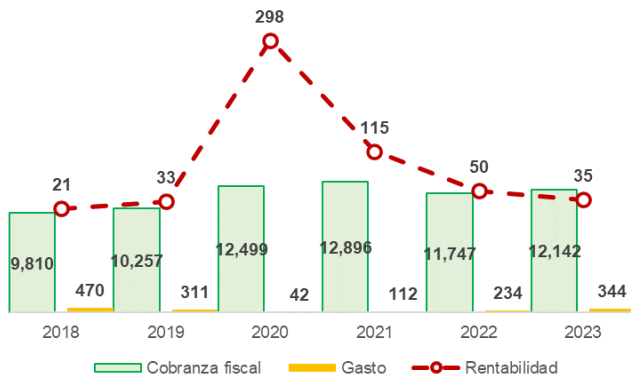
La rentabilidad en 2023 de los ingresos obtenidos de la Cobranza Fiscal entre los gastos devengados de los Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV) proveedores y Fondo Revolvente fue de 35 pesos de retorno por cada peso gastado. En estos gastos se incluyen las erogaciones de las diferentes Gerencias Sénior de Cobranza Fiscal, Contencioso y Fiscalización de la Coordinación General de Recaudación Fiscal.

La evolución de este indicador está vinculada con el gasto ejercido por el Instituto en sus acciones fiscales, por lo que los resultados observados en los años 2019 a 2022 incorporan el efecto de factores atípicos o estacionales como son la suspensión de acciones fiscales asociada a la emergencia sanitaria por COVID y la transición entre contratos de servicios como resultado de procesos

²⁵ Los adeudos son los créditos fiscales.

licitatorios, observándose un incremento del 66% con respecto al año 2018.

Gráfica 35. Rentabilidad de la cobranza fiscal



Fuente: Coordinación General de Recaudación Fiscal



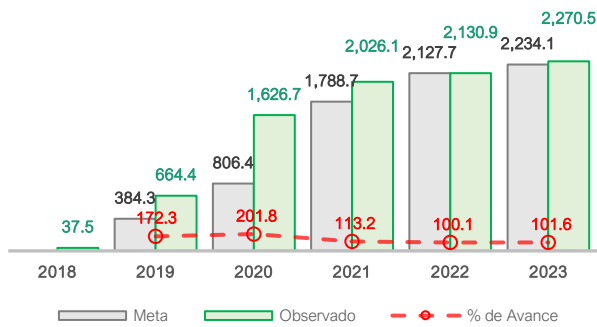
Recaudación por actos de fiscalización

2,270.50 mdp

101.6% de cumplimiento avance

Este indicador muestra la recuperación de las aportaciones y amortizaciones en beneficio de las y los trabajadores en virtud de que dejaron de pagar los patrones, producto de las acciones de fiscalización.

Gráfica 36. Recaudación por actos de fiscalización (mdp)



Fuente: Coordinación General de Recaudación Fiscal



Eje 3. Operación eficiente y transparente

Desde el primer año de la administración se aplicaron medidas de austeridad lo que implicó modificar cómo operaba el Infonavit. Este cambio ha tenido como principal objetivo hacer más con menos para cumplir con el mandato del Instituto que es cuidar el fondo de las y los trabajadores porque es parte de su patrimonio.

En estos cinco años se fortalecieron los controles internos para fomentar la transparencia y cerrar espacios a la corrupción en el uso de los recursos a través de la revisión del marco normativo. Se actualizó el proceso de integración presupuestal y se publicaron los procedimientos que fortalecen los mecanismos de control de pagos, vinculados a procesos adquisitivos. Asimismo, se ha impulsado que las adquisiciones sean a través de licitaciones y no adjudicaciones directas para generar mayor competencia entre proveedores que se reditúe en mejores condiciones para el Instituto.

Como resultado, en los cinco años de la administración los Gastos de Administración, Operación y Vigilancia (GAOV) se redujeron 21.7% en términos reales, mientras que el presupuesto total ejercido presentó una reducción del 21.6%.

3.a. Instalar una cultura de gestión de presupuesto con foco en resultados

Para garantizar los recursos necesarios para la administración, operación y vigilancia del Instituto se actualizaron y fortalecieron los mecanismos de control de pagos, así como lo relativo a la integración presupuestal, en coordinación con distintas áreas del Instituto.



Eficiencias
5,025 mdp
(ahorros y subejercicios)

Las eficiencias identificadas en 2023 equivalen al 16.5% del presupuesto autorizado durante el ejercicio 2023.

En el año se aprobaron solo dos adecuaciones al presupuesto institucional, sin impacto en el monto autorizado y con el objeto de atender requerimientos de gasto. Estas se reflejaron en un incremento de 50.0 mdp en el capítulo 600 "Impuestos", y una disminución neta de 50.0 mdp en el capítulo 500 "Gastos de Operación", en noviembre y diciembre, respectivamente.

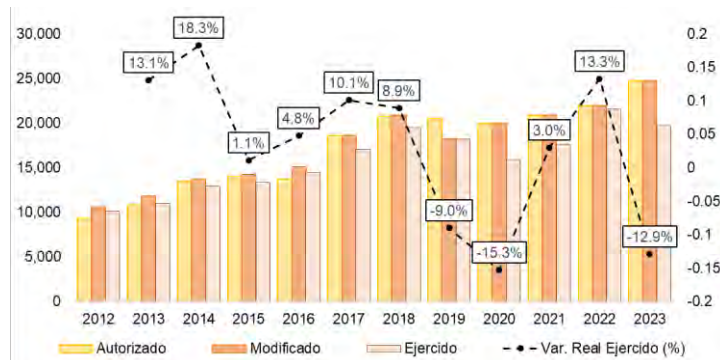
Asimismo, se realizaron las adecuaciones presupuestales necesarias para atender las necesidades operativas

vinculadas a la emergencia ocasionada por el Huracán Otis en el estado de Guerrero.

Todas las solicitudes de adecuaciones al presupuesto institucional se atendieron sin rebasar el techo presupuestal autorizado, lo que permitió que el instituto no tuviera afectación alguna en su operación.

El presupuesto total ejercido para 2023 fue de 19,684 mdp, y se redujo en 12.9% en términos reales respecto al ejercido en 2022.

Gráfica 37. Presupuesto Infonavit 2012-2023 (mdp)

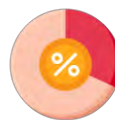


Fuente: Subdirección General de Administración de Recursos Humanos.



Vincular de manera automatizada el presupuesto de los diferentes programas o proyectos

Para administrar y controlar de forma más precisa el presupuesto institucional y vincular de manera más automatizada el presupuesto de los diferentes programas o proyectos con los objetivos e indicadores en 2023 se trabajó en identificar y generar las definiciones tecnológicas para construir el proceso que después será implementado en el sistema S/4 HANA.



Relación GAOV bruto entre recursos totales

En estos cinco años la relación GAOV a recursos totales se redujo de 0.42% en 2018 a 0.25% en 2023

Gráfica 38. Relación GAOV a recursos totales 2016-2023



Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización



Margen Ajustado a GAOV



Indicador estratégico

Meta PEF 2023-2027	Resultado (diciembre 2023)
6.71	8.20

El rendimiento nominal otorgado a la subcuenta de vivienda a diciembre 2023 es 6.3%; en términos reales, el rendimiento otorgado a la SCV equivale a 1.6%. El rendimiento nominal a la SCV en 2023 es mayor a lo estimado en PEF para el escenario desfavorable, es decir, 5.9%. Lo anterior debido a que el rendimiento nominal a la SCV está intrínsecamente ligado con la inflación esperada, por tal motivo, en un escenario desfavorable, el rendimiento a la SCV resulta superior a los escenarios central y favorable.

El Margen financiero ajustado a GAOV a diciembre 2023 es 8.2, es decir, por cada peso erogado de GAOV se generaron 8.2 pesos en el Margen financiero ajustado (no incluye Cantidad de Ajuste); nivel superior a lo estimado en PEF (6.7). Lo anterior debido a dos efectos: 1) Margen financiero ajustado (sin Cantidad de Ajuste) observado mayor en 7,052 mdp a lo estimado en PEF (116,907 mdp observado vs. 109,855 mdp estimado); y 2) GAOV bruto observado menor a lo estimado en 2,109 mdp (14,258 mdp de GAOV bruto observado vs. 16,367 mdp de GAOV bruto estimado).

3.b. Mejorar la gestión y estrategia de compras

En el pasado, las compras se hacían por procedimientos distintos a la licitación y no estaban orientadas a obtener los mejores precios ni la mejor calidad. Hoy en día los procesos de contratación se llevan a cabo bajo condiciones de libre competencia. Con base en las recomendaciones de la Comisión Federal de

Competencia, en julio de 2020 se emitieron las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes, Contratación de Servicios y Obras y Servicios relacionados con las mismas y sus Lineamientos, privilegiando la transparencia, igualdad, integridad, competencia económica, eficiencia y economía del Instituto.



Operación eficiente del nuevo proceso de Adquisiciones

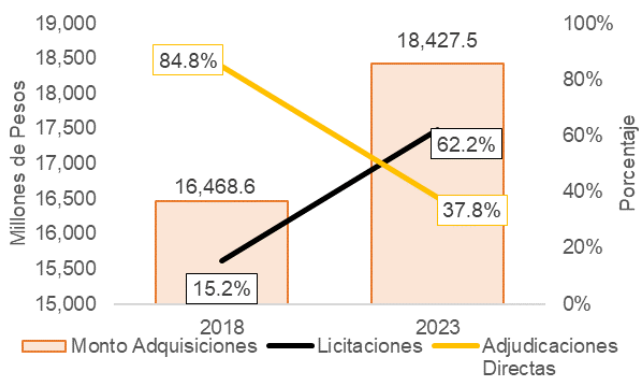
En esta administración se ha privilegiado la adquisición de bienes y servicios a través de licitaciones abiertas, lo que ha permitido mayor transparencia y máxima publicidad de los procedimientos realizados, así como mejores condiciones técnicas y económicas. Como se observa en la gráfica siguiente, los montos de adquisiciones correspondientes a licitaciones pasaron del 15.2% en 2018, al 62.2% al cierre de 2023.

Asimismo, se han establecido acciones para fomentar una mayor participación de proveedores potenciales en las licitaciones abiertas llevadas a cabo por el Instituto como mayor difusión de las licitaciones; una búsqueda ampliada para enviar solicitudes de cotización a proveedores potenciales en la que se incluye la invitación a consultar los procesos de licitación del Infonavit; la participación del área de Adquisiciones en eventos organizados por cámaras empresariales para dar a conocer los procedimientos para participar en los procesos de licitación del Instituto.

Asimismo, se hicieron ajustes en las Políticas de Adquisiciones y sus Lineamientos consolidándose la normativa de adquisiciones.

Además, se han hecho esfuerzos sin precedentes por disminuir las adjudicaciones directas. En 2023, 37.8% de las compras fueron realizadas mediante adjudicaciones directas, mientras que en 2018 el porcentaje de compras realizadas mediante adjudicación directa representaba 84.8% del total.

Gráfica 39. Compras del Instituto



Fuente: Subdirección General de Administración de Recursos Humanos.

Asimismo, se elaboró la Guía de Investigaciones de Mercado, la cual incorpora la nueva metodología para realizarlas atendiendo a las mejores prácticas, lo que ha permitido robustecer los resultados de dichas investigaciones, así como contar con más información de proveedores potenciales. Se espera que ello contribuya a incrementar su participación en las licitaciones, para fomentar la competitividad y continuar mejorando las condiciones de compra en el Infonavit.

En 2023, se superó la meta de licitaciones abiertas llevadas a cabo de manera electrónica: 100% de las licitaciones realizadas, que por sus características fueron susceptibles de llevarse de manera electrónica, se realizaron bajo esta modalidad.



Porcentaje de licitaciones que se llevan a cabo a través del Sistema de Licitaciones Electrónicas con respecto del total



Indicador estratégico

Meta PEF 2023-2027	Resultado (diciembre 2023)
50%	66.02%

3.c. Automatizar procesos administrativos y operativos

La transformación del Infonavit vino acompañada de cambios profundos en procesos tecnológicos y normativos.



Políticas institucionales

Políticas de administración de bienes muebles e inmuebles

La administración identificó que no se tenía un control efectivo de los bienes inmuebles propiedad del Instituto, por lo que en estos cinco años se llevaron a cabo acciones para brindar certeza jurídica en la administración, control y destino de los bienes muebles e inmuebles del Instituto.

En 2023 se aprobaron las modificaciones a las Políticas para la Administración, Control y Destino de Bienes Muebles e Inmuebles Patrimoniales del Infonavit y sus Lineamientos, para contar con una cobertura normativa con mayores alcances respecto de la administración, control y destino de los bienes patrimoniales del Instituto.

Con la entrada en vigor de dicha normativa se realizaron modificaciones al Manual del Comité de Administración de Muebles e Inmuebles (CAMI).

Derivado de estas acciones, el Instituto ahora cuenta con un marco normativo que le permite llevar una mejor administración y control de sus bienes, con la finalidad de ejecutar estrategias para su resguardo, regularización o desincorporación, según sea el caso.

Atendiendo a lo establecido en la nueva normativa, durante 2023 se actualizó el inventario de inmuebles que integran el Patrimonio Inmobiliario del Instituto. De 2,207 inmuebles identificados al inicio del ejercicio, una vez iniciadas las actividades para la depuración, a diciembre de 2023 se tiene un total de 1,831. Asimismo, se coordinaron acciones con las Delegaciones Regionales encaminadas a la regularización de los inmuebles para definir su destino.

Políticas de Fideicomisos

En 2019 se detectó que no se contaba con información sistematizada del universo de fideicomisos en los que participaba el Instituto y tampoco existía normatividad específica que los regulara.

En este sentido, en 2021 se aprobaron las Políticas de Constitución, Operación y Extinción de Fideicomisos (Políticas de Fideicomisos) y en 2022, sus Lineamientos.

Durante 2023 se mantuvo comunicación con las instituciones fiduciarias para obtener los contratos de los fideicomisos y poder analizar y determinar si se encuentran en el ámbito de aplicación de las Políticas de Fideicomisos. Al cierre de 2023 se cuenta con 280 fideicomisos con contrato de 538 fideicomisos, en los

cuales se dio cumplimiento al análisis normativo establecido en las Políticas y Lineamientos de Fideicomisos.

De la revisión de los contratos de los 280 fideicomisos, se han emitido 159 Opiniones de extinción de fideicomisos inmobiliarios, con la finalidad de que se transmitan las viviendas a las y los acreditados que aún no cuentan con sus escrituras; y se encuentran en regularización siete fideicomisos a cargo de áreas centrales relacionados con la administración del saldo de la SCV, programas de

protección de pagos, jubilaciones y pensiones, así como de Mejoravit e Infonavit Tu propia Obra.

Una vez que los planes de extinción cuenten con la información necesaria y el visto bueno del cumplimiento normativo, se someterán a la aprobación de los Órganos Colegiados correspondientes; mientras que los planes de regularización se someterán a los Comités Técnicos respectivos para su aprobación y posterior ejecución de los planes de trabajo.

Diagrama 6. Contratos obtenidos



Fuente: Subdirección General de Administración de Recursos Humanos.



Habilitadores

Infraestructura tecnológica y de datos

El Infonavit ha trabajado en consolidar sus sistemas y el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas. Para ello, se identificaron las principales necesidades operativas y con base en ello se identificaron los requerimientos tecnológicos y la arquitectura integral de datos para que se pueda consultar, de manera estructurada y ordenada, las fuentes de información. Lo anterior permitirá optimizar los procesos e interacciones que se tienen con los derechohabientes y los patrones.



Porcentaje de avance en la ejecución del Plan Maestro TI



Indicador estratégico

Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
100%	108.5%

En la programación original, se tenía contemplado concluir 47 iniciativas en 2023, teniendo como resultado un cumplimiento superior al 100% respecto a la meta programada, en el siguiente apartado se detallan las acciones llevadas a cabo.

Plan Maestro de Tecnologías de la Información

El Plan Maestro de Tecnologías de Información durante 2023 consideró actividades para más de 90 iniciativas. Esta etapa de ejecución se dirigió a consolidar la transformación de la experiencia de las y los trabajadores, mejorar sistemas aplicativos y robustecer la seguridad en la infraestructura tecnológica.

Entre las iniciativas que han concluido y que implican una mejora significativa para el Instituto están:

- Automatización de asuntos jurídicos
- Actualización de la automatización de SAP (FICO)
- Mejoras en el portal de internet del Infonavit, Mi Cuenta Infonavit y en el portal empresarial
- Documentación e implementación del Modelo de gestión de T. I.
- Mejora de los modelos de analítica avanzada y visualización
- Consolidación de las soluciones de interconexión de sistemas (middleware)

- Implementación de mecanismos avanzados de control de acceso
- Evolución del servicio del Centro de Operación de Seguridad (SOC) hacia un Cyber SOC de siguiente generación
- Robustecimiento de la seguridad en equipos de cómputo de usuario final
- Robustecimiento de la protección ante amenazas a la seguridad de la información

En 2023 concluyeron 51 iniciativas, las cuales han permitido consolidar la evolución de las tecnologías de información en aspectos prioritarios.

Gráfica 40. Iniciativas del PMTI



Fuente: Subdirección General de Tecnologías de Información.

Estos avances consolidan y robustecen los logros alcanzados en materia de Tecnologías de Información y Transformación Digital del Instituto.



Gobierno de datos

Durante 2023 se concretó el plan de trabajo y se iniciaron las tareas de la Fase 1 para la formalización de fuentes oficiales de información con enfoque en aplicaciones, comenzando con los datos de contacto (teléfono, correo y dirección) y datos de ubicación (estado, municipio, código postal, y colonia); para continuar con datos descriptivos como el número de crédito y datos de identificación como NSS, RFC, CURP y nombre completo.

Se concretaron las definiciones que permiten contar con los modelos de operación de calidad de datos, el cual incluye los procedimientos para la planificación, mejora, control y aseguramiento de la calidad de los datos, así como sus principios, lineamientos, roles y responsabilidades, el modelo de operación de la gestión de datos maestros, datos de referencia y metadatos.

Se definió la estrategia que permite la identificación, homologación y definición de los componentes de calidad sobre los datos maestros del Instituto buscando cumplir con la misión de mejorar el valor, la integridad, la calidad y seguridad de los datos que son utilizados en el Instituto

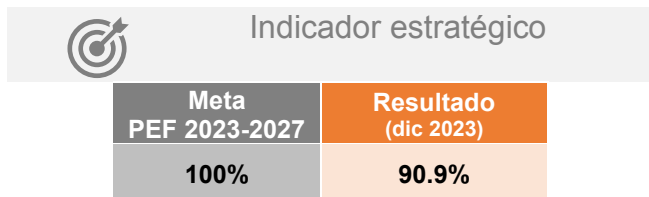
para los distintos propósitos que se establecen por las áreas sustantivas.

A fin de mejorar la gestión y control del uso de datos sensibles, se automatizó el mecanismo para la gestión de responsabilidades de uso de datos sensibles y se identificaron aquellos datos de consumo periódico para la generación de los respectivos acuerdos de acceso a datos para formalizar entre las áreas involucradas.

Se inició la petición de revisión y actualización del manual de operación del Grupo de Gobierno de Datos, basado en la retroalimentación recibida del grupo, la actualización de los participantes y las actividades en las que se han involucrado.



Porcentaje de avance de las iniciativas de Gobierno de Datos



En 2023 se estableció la meta de concluir 11 iniciativas de gobierno de datos. Al cierre del año se logró concluir 10 de ellas. Las desviaciones que impactaron el cierre de las iniciativas establecidas están relacionadas con los tiempos de revisión y definición que el Grupo de Gobierno de Datos. A fin de mitigar el impacto, se implementaron acciones de revisión específica y de una manera ágil para reducir los tiempos en las validaciones de las definiciones, y se fortalecieron los mecanismos de seguimiento y control que apoyan al grupo a ser más eficiente en la asignación de tareas y en el cumplimiento de los tiempos.



Robustecimiento del Data Warehouse

Se llevaron a cabo acciones para modernizar la plataforma tecnológica de gestión y análisis de datos, a través del diseño, desarrollo e implementación de componentes tecnológicos de vanguardia, con el propósito de habilitar en el Instituto la disposición transversal de datos de una manera ágil y segura, ampliar la cobertura de soluciones, servicios y canales de atención e información a las y los derechohabientes, favorecer la interoperabilidad con las diferentes instituciones privadas y gubernamentales, así como implementar herramientas con funcionalidad de gobierno, protección y análisis de datos.

Avances en la actualización tecnológica de la plataforma SAP Data Services y SAP Hana:

- Se concluyó la actualización tecnológica de la plataforma de integración de datos (SAP Data Services), junto con la migración de los procesos y la operación a la nueva infraestructura.
- Se elaboró y validó el inventario de objetos de SAP Hana considerados para su validación e implementación en el nuevo ambiente.
- Se inició la preparación del ambiente de SAP Hana 2.0 y la migración de metadatos.

Con las acciones realizadas, se tuvieron los siguientes resultados:

- Se optimizó en 70% el número de procesos tecnológicos empleados para transferir y almacenar información en el Data Warehouse Institucional (DWH), lo que redujo la complejidad de la operación y agilizó el procesamiento de datos para generar reportes, cubos de información y desarrollar soluciones de inteligencia de negocio para la visualización de datos y la toma de decisiones estratégicas.
- Se identificaron 13,290 objetos de modelos de información que soportan los procesos de negocio y sus datos. Con esto se dimensiona el tamaño de la migración y las alternativas para reducir la complejidad de la operación.
- Se concluyó la evaluación de las definiciones obtenidas en las iniciativas de gobierno de datos, lo que permite identificar áreas de oportunidad alineadas al desarrollo de productos de datos de Data Warehouse e Inteligencia de Negocio, así como homologar y mejorar la entrega de productos de datos de valor al Instituto.



Atender la obsolescencia de la infraestructura tecnológica

Para fortalecer el soporte a la operación en Infraestructura tecnológica y equipamiento de usuario final, en 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Actualización de la infraestructura de almacenamiento de la plataforma distribuida en centro de cómputo alterno (Apodaca) con un incremento del 20% en su capacidad
2. Actualización del equipo del almacenamiento central (Barranca del muerto) con un incremento del 54% de su capacidad para la plataforma distribuida
3. Integración de infraestructura de respaldos para los centros de cómputo principal y alterno
4. Adquisición del IBM Z16 (Mainframe) para la actualización del equipo central como preparativo de la migración del sistema ALS con un incremento del 50% en la capacidad de procesamiento

Como resultado de las actualizaciones de infraestructura se mejoró la eficiencia operativa tecnológica, se reduce el tiempo de inactividad, interrupciones y fallas que pudieran poner en riesgo la continuidad del negocio y se cuenta con mayor capacidad de respuesta a necesidades tecnológicas Institucionales.

Gestión de cambio

Para el logro de los objetivos estratégicos, es fundamental que el Infonavit esté preparado para adaptarse a los cambios, se requiere de nuevas herramientas y probar estrategias diferentes. Por ello, se debe contar con una planificación adecuada para la gestión de estos.



Porcentaje de procesos revisados con base en el Modelo Operativo del Infonavit

Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
100%	101.25%

Para 2023 se estableció una meta anual de 240 procesos rediseñados e ingresados a ciclo de revisión. Al cierre de diciembre del año, se logró un total de 243 procesos, superando la meta anual, lo que agiliza la transición normativa hacia el Modelo Operativo Infonavit.



Alineación de normatividad, procesos y desempeño

La alineación de normatividad, procesos y desempeño tiene el objetivo de orientar las operaciones de las unidades administrativas hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, mediante el desarrollo de procesos transversales contenidos en el Modelo Operativo Infonavit.



Durante 2023 se publicaron 470 documentos normativos, que incluyen 235 procesos de negocio, duplicando los resultados obtenidos en los ejercicios 2021 y 2022.

Para continuar con la transformación a procesos transversales alineados al Modelo Operativo Infonavit, se analizó y gestionó la baja de 341 documentos desde su implementación en 2020. Tanto las bajas como los rediseños, publicaciones y mejoras fomentan la integración de la operación, alineación con la estrategia institucional, optimización y estandarización de los procesos.

Se desplegó una Campaña de Comunicación a nivel nacional para posicionar entre los colaboradores el Modelo Operativo Infonavit y el concepto de Administración por Procesos que representa, favoreciendo su adopción al interior de todas las unidades administrativas del Instituto.



Estrategia de reconversión del capital humano

La matriz de talento permite llevar a cabo una evaluación del talento de las y los colaboradores del Infonavit para identificar sus capacidades y habilidades, alineadas con la visión y necesidades operativas del Instituto.

Se elaboró la matriz de talento 2023 a través de la metodología de las 9 cajas, la cual permite evaluar a los colaboradores con base en dos variables: desempeño y potencial, a fin de encaminar las acciones de Plan de Carrera y Sucesión, Formación, Desarrollo y Capacitación del personal.

Diagrama 7. Matriz de talento 2023.



Fuente: Subdirección General de Administración y Recursos Humanos.

Basado en lo anterior, durante 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Se realizó la evaluación de competencias de más del 96% del personal no sindicalizado de cada área.
2. Se elaboró la matriz de talento y el plan de acción por cada subdirección.
3. Se realizó un banco de talento para usarse en los procesos de plan de carrera.
4. Se impartieron 3,867 cursos asíncronos para el desarrollo de habilidades blandas asociadas al modelo de competencias del Infonavit.

Para atender el eje de desempeño de la matriz de talento, se impartieron y aprobaron un total de 59,064 acciones formativas como son cursos, talleres, diplomados o certificaciones, definidas por cada área y en la Universidad Infonavit, cuyo fin fue ampliar los conocimientos técnicos y normativos de las y los trabajadores con miras a mejorar el ejercicio de sus funciones.

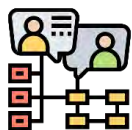


Certificación a gerentes de crédito, cartera y recaudación en las delegaciones regionales

Para fortalecer las capacidades de los gerentes de crédito, cobranza y recaudación de las delegaciones regionales, en 2023 se matriculó a todos los titulares de las gerencias de Crédito, Cobranza y Recaudación Fiscal en los estándares de competencia.

Estándares de competencia
EC0939.02 "Aplicación de las reglas para el otorgamiento del crédito a los/las trabajadores(as) derechohabientes del Infonavit en las diferentes alternativas de financiamiento" (Crédito)
EC0940.02 "Asesoría en los lineamientos de servicio del modelo de soluciones de pago del Infonavit". (Cobranza)
EC0941.01 "Asesoría en los procesos de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda" (Recaudación Fiscal)

De los 82 gerentes valorados por concluir la jornada de certificación que les correspondía, 81 de ellos/as resultaron competentes



Desarrollo organizacional

En esta administración se ha fortalecido la cultura de igualdad laboral y no discriminación mediante acciones encaminadas a igualar la base de oportunidades para las y los trabajadores, construir entornos laborales favorables y mejorar la atención a la población derechohabiente perteneciente a grupos históricamente vulnerados como son las mujeres, población LGBTI+ o personas con discapacidad entre otros.

En 2023 se formalizó el Convenio para ampliar los permisos por nacimiento y adopción de hijos e hijas. Se incrementó el número de semanas de permiso de las que se pueden beneficiar trabajadores y personas no gestantes en caso de nacimiento de hijas o hijos o cualquier persona trabajadora en caso de adopción, por encima de las establecidas en la Ley Federal del Trabajo.

Este año se inició la remodelación de las salas de lactancia. Se concluyó con 25 salas ubicadas en diversos centros de trabajo del Infonavit.

Se realizaron actividades de sensibilización y capacitación relacionadas con fechas conmemorativas relevantes para la igualdad laboral y no discriminación cuyo fin es construir entornos laborales más incluyentes, así como un ciclo de conferencias encaminado a otorgar herramientas al personal que funja como cuidador principal de alguna persona adulta mayor para mejorar su calidad de vida

Como resultados de estas acciones, el Instituto fue reconocido con el certificado EDGE® nivel Move, debido a las prácticas de igualdad de género en materia de gestión del personal y fomento al equilibrio entre el desarrollo profesional, personal y la vida familiar de las y los trabajadores.

Nuevamente se obtuvo el certificado HRC Equidad MX de la Fundación Human Rights Campaign, por adoptar acciones contra la discriminación hacia la población LGBTQ+, contar con la Red por la Diversidad y desarrollar actividades públicas de sensibilización.

Finalmente, el Infonavit sigue siendo reconocido como uno de los 10 Mejores Lugares para Trabajar® en México.

Plan de jubilación y prejubilación 2023

Para promover la movilidad y el desarrollo del personal y reconocer la culminación de la etapa profesional de las y los colaboradores del Infonavit, se llevó a cabo la implementación del Plan de Jubilación y Prejubilación 2023.

532 trabajadores y trabajadoras fueron candidatos para adherirse al Plan de Jubilación y Prejubilación 2023, de los cuales 408 (76.7%) trabajadoras y trabajadores formalizaron su jubilación o prejubilación.

La implementación del Plan de Jubilación y Prejubilación 2023 tuvo un costo total de \$1,570,330,226.00.



Porcentaje de mujeres estrategas

Indicador estratégico	
Meta PEF 2023-2027	Resultado (dic 2023)
26.7%	31.2%

A partir de febrero, el indicador mujeres estrategas se situó por encima del 30%, alcanzando el umbral establecido por la certificación EDGE® como el porcentaje mínimo requerido para considerar que hay una representación adecuada de algún género en las posiciones directivas y de toma de decisiones.



Replanteamiento de Intranet Institucional

La Intranet es la plataforma digital institucional para uso del personal que nos conecta con todas las unidades y centros de trabajo a nivel nacional y que facilita la obtención de información compartida para el desarrollo de las funciones diarias y los aspectos administrativos del personal.



En 2020 inició un proceso de actualización que ha implicado diversas etapas de trabajo, ya que en diez

años no se había realizado ningún tipo de diagnóstico ni mejora, por lo que la plataforma más allá de estar desactualizada dejó de ser útil en materia de comunicación interna para el personal y se redujo su uso a trámites internos y como repositorio de las áreas, sin ningún tipo de administración.

Para 2023 se planteó un proyecto más amplio que implicaba la revisión total de los contenidos actuales y un replanteamiento integral de su arquitectura, visualización y plataforma.

Durante 2023 para la renovación de la Intranet se logró:

- Inventariar, socializar y actualizar todos los contenidos.
- Definir un nuevo mapa de sitio alineado a la estructura organizacional.
- Desarrollar una nueva gráfica para una mejor experiencia de usuario.
- Actualizar la plataforma SAP Enterprise Portal bajo el liderazgo de TI.



Espacio cultural Infonavit

La inauguración del Museo Nacional de la Vivienda en febrero de 2023 le permitió al Espacio Cultural Infonavit el afianzamiento de su proyecto cultural. La propuesta permite acceder a un proyecto museístico interactivo, en donde, mediante experiencias



lúdicas y contenidos de fácil comprensión, se ofrece un espacio de educación informal para la reflexión y se ofreció un programa público con actividades que brindaron criterios y herramientas a las personas. El museo cumplió su objetivo al atender 11,900 visitantes del 14 de febrero al 22 de diciembre.

A través de un programa de servicios educativos se impartieron 39 talleres a que asistieron 1,458 usuarios.

Como parte del programa Noches de Museo, de la Secretaría de Cultura de la Ciudad de México, el Munavi llevó a cabo 10 noches de museos de la mano atendiendo a 573 asistentes.

La Biblioteca Infonavit logró reconvertirse en una biblioteca pública, incluyente y dinámica, con un acervo extendido a temas de interés general, para todas las edades, y constituida en total concordancia a las actividades llevadas a cabo bajo las líneas curatoriales comunes al Espacio Cultural Infonavit.

Se catalogaron 2,336 ejemplares; además promover la adquisición de 963 títulos que se consideraron relevantes para los usuarios y las actividades de investigación del Espacio Cultural Infonavit.

Además, el Espacio Cultural Infonavit realizó una serie de actividades culturales y académicas que permitieron acercarse al tema del derecho a la vivienda adecuada y a la ciudad, así mismo se fomentó el diálogo, la reflexión y la acción comunitaria de forma accesible, incluyente y gratuita.

Avance en las recomendaciones de la H. Asamblea General

Derivado de la importancia del cumplimiento y control para lograr los objetivos y contar con una administración eficiente, el Infonavit tiene la directriz de dar atención a las recomendaciones emitidas por la H. Asamblea General.

Del total de las 14 recomendaciones vigentes en 2023, se atendieron cinco recomendaciones (35.7%) y nueve en proceso (64.3%). [Aquí](#) se puede consultar más información sobre las recomendaciones pendientes.

Tabla 16. Avance en las recomendaciones de la H. Asamblea General

Año	Núm. sesión HAG	Total	Atendidas	En proceso
2022	125	18	14	4
2022	126	10	7	3
2023	127	10	5	5
2023	128	4	0	4
Total		42	26	16
Porcentaje		100.00%	61.90%	38.10%

Fuente: Secretaría General y Jurídica.

Vinculación del Infonavit con el marco rector del sector vivienda

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, la Administración Federal establece las grandes líneas de acción que se seguirán para preservar y generar mayor bienestar para todas las familias mexicanas.

El Infonavit, en su carácter de institución de seguridad social del Estado mexicano, se alinea al eje general de Política Social del PND, que incluye al programa de Desarrollo Urbano y Vivienda. En este se definen los dos grandes objetivos en los que el Infonavit participa de manera activa: (i) la reestructuración de créditos y (ii) las acciones de mejoramiento, ampliación y sustitución de vivienda.

Por otro lado, el Programa Nacional de Vivienda (PNV) 2021-2024 delinea las directrices que seguirá la política de vivienda diseñada por el Gobierno Federal, en la cual contribuyen los Órganos Nacionales de Vivienda, entre ellos, el Infonavit.

El PNV plantea objetivos, estrategias y acciones encaminados a conjuntar esfuerzos para el alcance de la vivienda adecuada para las y los mexicanos, en línea con los criterios de seguridad de la tenencia, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación, disponibilidad de servicios y adecuación cultural.

Diagrama 8. Objetivos del PNV 2021-2024

1	Garantizar el ejercicio del derecho a la vivienda adecuada a todas las personas, especialmente a los grupos en mayor condición de discriminación y vulnerabilidad, a través de soluciones financieras, técnicas y sociales de acuerdo con las necesidades específicas de cada grupo de población.
2	Garantizar la coordinación entre los organismos nacionales de vivienda y los distintos órdenes de gobierno para el uso eficiente de los recursos públicos.
3	Fomentar, juntamente con el sector social y privado, condiciones que propicien el ejercicio del derecho a la vivienda adecuada
4	Asegurar el derecho a la información y la rendición de cuentas de todos los actores del sistema de vivienda adecuada
5	Establecer un modelo de ordenamiento territorial y gestión del suelo que considere la vivienda adecuada como elemento central de planeación de territorio

Cumplimiento de los objetivos

El primer objetivo establecido en el PND 2019-2024 es el de la reestructuración de 194,000 créditos (durante 2019), para terminar con las deudas impagables y aliviar la carga

financiera que de las familias trabajadoras. Bajo la nueva modalidad de Responsabilidad Compartida que se puso en marcha en mayo de 2022, se han convertido 928,816 créditos de Veces Salarios Mínimos a pesos.



Responsabilidad Compartida 2.0

928,816 créditos convertidos
22 mmdp descuentos a 202 mil personas acreditadas

1.2 millones de acciones de Cobranza Social:

- 441,572** Prórroga Pérdida Laboral
- 174,032** Fondo de Protección de Pago
- 505,142** Reestructuras
- 49,763** Convenios de Mediación
- 70,821** Programa Integral de Descuentos Liquidación Anticipada

El segundo objetivo del PND es el de dar un impulso a la vivienda social a través de miles de acciones de mejoramiento, ampliación y construcción de vivienda. En 2023, se llevaron a cabo 132,548 acciones de mejoramiento y construcción de vivienda (línea 3, construcción, y línea 4, ampliación y remodelación). Esto representa un incremento de 60% con respecto a las acciones otorgadas en 2022.



Acciones de mejoramiento y construcción de vivienda
132,548

Acciones de crédito
434,029

El Instituto como parte de los Organismos Nacionales de Vivienda favorece el cumplimiento de los objetivos prioritarios que conforman el PNV 2021-2024 mediante acciones puntuales que abonan al cumplimiento del derecho humano a la vivienda adecuada entre las que destacan una colocación de 434,029 créditos en 2023.



Crediterreno
3,208 créditos
(+290.3% vs 2022)



**Acciones vinculadas
con el Programa
Nacional de
Ordenamiento Territorial
y Desarrollo Urbano
(PNOTDU) 2021-2024**
Inversión 63 mdp

Con el objetivo de permitir que más derechohabientes tengan la oportunidad de adquirir un terreno, como una solución para avanzar hacia la garantía de su derecho a una vivienda adecuada, en 2023 se otorgaron 3,208 créditos, lo que representa un 290.3% más que en 2022.

El Instituto también llevó a cabo acciones vinculadas con el objetivo 3 del PNV 2021-2024, específicamente con la acción puntual de *crear programas integrales, a través de convenios de coparticipación de los tres órdenes de gobierno y el sector privado, para el desarrollo de vivienda asequible y con una mejor ubicación, fortaleciendo el tejido social y el arraigo*. Para comercializar la vivienda recuperada, a través de Aliados por la Vivienda, en 2023 se desplazaron²⁶ 414 viviendas, con esto se contribuye a habilitar vivienda para las poblaciones de bajos ingresos y a la planeación ordenada de las ciudades.

Adicionalmente, a través del programa de Regeneración Comunitaria Infonavit se desarrollan proyectos de inversión en municipios con altos índices de vivienda irregular²⁷, mediante asociaciones estratégicas con distintos órdenes de gobierno, así como la iniciativa privada, con el objetivo de recuperar conjuntos habitacionales deteriorados que presentan problemas urbanos, sociales y ambientales.

En 2023, se firmaron seis contratos de coinversión que corresponden a 8 polígonos en Cd. Juárez, Chihuahua; Mexicali, Baja California; Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; Zumpango, Estado de México; García, Nuevo León; y Matamoros, Tamaulipas. Estos proyectos detonaron una inversión de hasta 408 mdp para la rehabilitación y equipamiento de las viviendas y 266.7 mdp en regeneración socioespacial, tanto por la empresa como por el Infonavit.

Para contribuir al logro de estos objetivos del Programa Nacional de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano (PNOTDU) 2021-2024 en 2023 el Instituto aprobó financiar la elaboración de los planes de desarrollo urbano y de vivienda a nivel municipal o metropolitano en zonas donde exista mayor potencial de colocación de créditos hipotecarios, crecimiento poblacional y atractivo para inversiones.

Como resultado del proceso de selección que llevó a cabo el instituto en el cual los municipios interesados mandaron sus cartas de intención con los retos de planeación urbana que enfrentan, se aprobó el financiamiento de 64 instrumentos de planeación con una inversión total de 63 millones de pesos.

²⁶ Se considera vivienda desplazada toda aquella vivienda recuperada que fue integrada a un contrato signado con una empresa para su comercialización. El desplazamiento de las viviendas las coloca a la vista de los posibles adquirientes, derechohabientes y no derechohabientes, en esta etapa no se consideran aún comercializadas ya que no representan ingresos aún para el Instituto.

²⁷ Vivienda irregular. Aquella que está deshabitada, abandonada, vandalizada o en posesión de una persona distinta al propietario, con condiciones de rezago urbano y social, y en condiciones precarias de habitabilidad.

6. Resultados financieros

Estados financieros preliminares²⁸

Balance General

Al 31 de diciembre del 2023 las Disponibilidades e inversiones en valores ascendieron a 679,191 millones de pesos (mdp), 28.6% superior a lo observado en 2022. Lo anterior derivado fundamentalmente de un crecimiento de las Aportaciones patronales de derechohabientes sin crédito y la Recuperación de cartera (reconocidos en el flujo de efectivo, Tabla 3.).

Por su parte, la Cartera de crédito neta de reservas al cierre del 2023 asciende a 1,478,172 mdp, 4.7% superior a lo observado en 2022. Esto como resultado principalmente de un Programa de financiamiento superior en 29.5% a lo observado en 2022, aunado a un deterioro moderado del portafolio hipotecario, 3.5% inferior a 2022 (la cartera vencida prácticamente se mantuvo estable, al crecer apenas 0.1%; en tanto la cartera vigente creció 4.2%).

Tabla 17. Balance General. Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2023 (millones de pesos)

Activo	dic-23	dic-22	Estimación PEF ²⁹	Var. \$ 22	Var. % 22	Var. \$ PEF	Var. % PEF
Disponibilidades e inversiones en valores	679,191	528,113	628,230	151,078	28.6%	50,961	8.1%
Cartera de crédito vigente ³⁰	1,408,834	1,351,559	1,418,604	57,275	4.2%	(9,770)	-0.7%
Cartera de crédito vencida ³¹	306,767	306,529	344,111	239	0.1%	(37,344)	-10.9%
CARTERA DE CRÉDITO	1,715,601	1,658,088	1,762,715	57,513	3.5%	(47,114)	-2.7%
(-) MENOS							
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(237,430)	(245,834)	(268,890)	8,404	-3.4%	31,461	-11.7%
Total de cartera de crédito (neto)	1,478,172	1,412,254	1,493,825	65,917	4.7%	(15,653)	-1.0%
Otras cuentas por cobrar	79,122	76,198	71,565	2,924	3.8%	7,557	10.6%
Otros activos	22,244	26,349	26,533	(4,105)	-15.6%	(4,289)	-16.2%
TOTAL ACTIVO	2,258,729	2,042,915	2,220,153	215,814	10.6%	38,576	1.7%
Pasivo							
Aportaciones a favor de los trabajadores	1,889,681	1,697,914	1,891,012	191,767	11.3%	(1,331)	-0.1%
Pasivo por arrendamiento	217	-	-	217		217	
Otras cuentas por pagar	92,628	84,097	87,033	8,532	10.1%	5,596	6.4%
Créditos diferidos y cobros anticipados	2,853	3,787	3,230	(934)	-24.7%	(377)	-11.7%
TOTAL PASIVO	1,985,379	1,785,798	1,981,274	199,581	11.2%	4,105	0.2%
Patrimonio	257,117	274,895	221,444	(17,778)	-6.5%	35,673	16.1%
Resultado neto	16,233	(17,778)	17,435	34,011		(1,202)	-6.9%
TOTAL DE PATRIMONIO	273,350	257,117	238,879	16,233	6.3%	34,471	14.4%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,258,729	2,042,915	2,220,153	215,814	10.6%	38,576	1.7%

Las Aportaciones a favor de los trabajadores, las cuales constituyen el saldo en la Subcuenta de Vivienda (SCV),

ascienden a 1,889,681 mdp, superior en 11.3% respecto a lo observado en 2022; crecimiento que corresponde principalmente a las Aportaciones patronales de derechohabientes sin crédito, 19.1% superior a lo observado en 2022.

Estado de resultados

El resultado neto al 31 de diciembre 2023 asciende a 16,233 mdp, superior a lo observado al cierre de 2022 (-17,778 mdp). Los conceptos que explican en mayor medida este resultado son los siguientes:

- Menor Gasto por intereses.** En 2023 se otorgó una remuneración a la SCV de 110,599 mdp, equivalente a 6.3% de rendimiento en términos nominales, y 1.6% en términos reales; este rendimiento es inferior en 14,116 mdp respecto a lo observado en 2022, año en el que, a diferencia de 2023, se registró una inflación elevada (en 2023 la inflación anual fue 4.7%, mientras que en 2022 fue 7.8%).
- Mayor Resultado por intermediación.** En 2023 la valuación a mercado de los activos del FANVIT ascendió a 18,842 mdp³².

El Infonavit mantiene un nivel de fortaleza patrimonial, ICAP, suficiente para hacer frente a las pérdidas no esperadas. El ICAP se ubicó en 11.1% a diciembre 2023; nivel superior a los niveles de referencia que marca la regulación aplicable a bancos³³.

Tabla 18. Estado de Resultados. Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2023 (millones de pesos)

Estado de Resultados	dic-23	dic-22	Estimación PEF ³⁴	Var. \$ 22	Var. % 22	Var. \$ PEF	Var. % PEF
Ingresos por Intereses	205,191	196,114	213,313	9,077	4.6%	(8,122)	-3.8%
Gasto por intereses	(112,272)	(125,938)	(103,457)	13,666	-10.9%	(8,814)	8.5%
MARGEN FINANCIERO	92,919	70,176	109,855	22,743	32.4%	(16,936)	-15.4%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(75,635)	(62,260)	(65,452)	(13,375)	21.5%	(10,182)	15.6%
MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS	17,284	7,916	44,403	9,368	118.3%	(27,119)	-61.1%
Comisiones y tarifas cobradas	5,949	6,273	5,980	(324)	-5.2%	(31)	-0.5%
Comisiones y tarifas pagadas	(254)	(291)	(339)	37	-12.6%	85	-25.0%
Resultado por intermediación	18,842	(24,585)	-	43,427	-	18,842	-
Otros (egresos) ingresos de la operación	(12,140)	4,916	(17,078)	(17,056)	347.0%	4,938	-28.9%
Otros ingresos	12,072	27,545	6,549	(15,472)	-56.2%	5,523	84.3%
Otros egresos	(24,212)	(22,629)	(23,627)	(1,584)	7.0%	(585)	2.5%
Gastos de administración, operación y vigilancia	(13,449)	(12,008)	(15,531)	(1,441)	12.0%	2,082	-13.4%
GAOV	(12,352)	(11,035)	(14,259)	(1,317)	11.9%	1,907	-13.4%
Depreciaciones	(1,906)	(1,641)	(2,108)	(265)	16.1%	202	-9.6%
Costos y Gastos diferidos de crédito	809	669	836	141	21.0%	(27)	-3.2%

la reducción en las tasas de interés de valores gubernamentales, nominales y reales, principalmente las de mediano y largo plazos. Esta situación se origina en la dinámica del mercado donde, al disminuir las tasas de interés, se incrementa el precio de los bonos y demás instrumentos de deuda, resultando en una mejora en su valuación a valor de mercado.

³³ Referencia aplicable a bancos: de acuerdo con lo que establece la CNBV, "en México el ICAP mínimo es de 8.0%; sin embargo, debido a restricciones establecidas en el cálculo de capital neto, los bancos para mantenerse sin ningún tipo de medida correctiva deben cumplir con un nivel mínimo de 10.5%".

³⁴ Plan Estratégico y Financiero 2023-2027.

²⁸ Estados financieros con cifras preliminares en tanto no se sometan a aprobación del Comité de Auditoría y demás Órganos Colegiados.

²⁹ Plan Estratégico y Financiero 2023-2027.

³⁰ Cartera de crédito vigente Estimación PEF (1,450,830 mdp) descuenta amortizaciones pendientes por individualizar (-32,391 mdp) e incrementa financiamiento a desarrolladores (165 mdp).

³¹ Cartera de crédito vencida Estimación PEF (342,754 mdp), incrementa financiamiento a desarrolladores (1,358 mdp).

³² Tomando en cuenta los recientes movimientos del mercado, cabe destacar que la revaluación positiva en los instrumentos de deuda (renta fija) se debe a

Estado de Resultados	dic-23	dic-22	Estimación PEF ³⁴	Var. \$ 22	Var. % 22	Var. \$ PEF	Var. % PEF
Resultado neto	16,233	(17,778)	17,435	34,011		(1,202)	-6.9%

Flujo de efectivo

Las fuentes de ingreso de efectivo del Infonavit crecieron de manera sólida en 2023 en relación con lo observado en 2022; impulsados principalmente por las Aportaciones patronales de derechohabientes sin crédito, las cuales crecieron 19.1% anual que equivale a 24,624 mdp; en tanto la Recuperación de cartera ROA creció 5.2% respecto a 2022, es decir, 8,753 mdp.

Respecto a las salidas, se destacan las erogaciones del Programa de financiamiento, el cual ascendió a 187,525 mdp, 29.5% superior a lo observado en 2022.

Tabla 19. Flujo de efectivo. Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2023 (millones de pesos)

Flujo de efectivo	dic-23	dic-22	Estimado PEF ³⁵	Var. \$ 22	Var. % 22	Var. \$ PEF	Var. % PEF
Existencia inicial (a)	528,113	420,871	513,637	107,243	25.5%	14,477	2.8%
Entradas de efectivo (b)	387,292	338,935	383,401	48,357	14.3%	3,891	1.0%
Aportaciones patronales	153,700	129,076	137,544	24,624	19.1%	16,156	11.7%
Recuperación de cartera ROA	178,066	169,313	181,597	8,753	5.2%	(3,531)	-1.9%
Recuperación de cartera REA	43,144	44,186	48,637	(1,042)	-2.4%	(5,493)	-11.3%
Cobranza coparticipados y CEDEVIS	(30,592)	(35,987)	(23,292)	5,396	-15.0%	(7,300)	31.3%
Otras entradas	42,974	32,348	38,916	10,626	32.9%	4,058	10.4%
Salidas de efectivo (c)	251,340	204,226	268,808	47,115	23.1%	(17,468)	-6.5%
Programa de financiamiento	187,525	144,808	200,955	42,717	29.5%	(13,431)	-6.7%
Gastos Generales	10,447	10,170	16,148	277	2.7%	(5,701)	-35.3%
Entrega de depósitos	37,514	33,796	34,542	3,718	11.0%	2,972	8.6%
Otras salidas	15,855	15,452	17,162	403	2.6%	(1,308)	-7.6%
Partidas en tránsito (d)	15,126	(27,467)	-	42,593	-155.1%	15,126	
Existencia final (a+b-c+d)	679,191	528,113	628,230	151,078	28.6%	50,961	8.1%

Indicadores clave de desempeño: análisis del cierre 2023 versus lo estimado en Plan Estratégico y Financiero 2023 – 2027

El Plan Estratégico y Financiero (PEF) 2023 – 2027 se realizó bajo expectativas macroeconómicas donde se consideró principalmente: 1) crecimiento moderado de la economía; 2) recuperación moderada del empleo y 3) una expectativa de crecimiento en el nivel de precios cercano al límite superior de la banda alrededor del objetivo del Banco de México (4.7% en 2023 en un escenario central).

Los resultados financieros del Infonavit en 2023 derivan de un mejor desempeño económico respecto de lo observado en 2022, y en línea con lo estimado en PEF 2023-2027.

Lo anterior permitió otorgar un rendimiento a la SCV de 110,599 mdp, compuesto por 86,611 mdp de Cantidad Básica y 23,988 mdp de Cantidad de Ajuste, resultado superior incluso al escenario favorable estimado en PEF.

Este rendimiento otorgado a la SCV equivale a una tasa nominal de 6.3%, mayor a la estimada en PEF para el escenario favorable, es decir, 5.9%. En términos reales, el rendimiento otorgado a la SCV en 2023 es 1.6%³⁶.

³⁵ Plan Estratégico y Financiero 2023-2027.

³⁶ Para 2021 y 2022 el rendimiento real fue 0%, dado que el rendimiento nominal fue equivalente a la inflación.

En 2023, el resultado neto ascendió a 16,233 mdp; 1,202 mdp inferior al resultado neto estimado en PEF. Los principales conceptos que explican este diferencial son³⁷:

1. Menores Ingresos por intereses derivado de una recomposición del portafolio hipotecario, que se caracteriza por una menor proporción de créditos denominados en salarios mínimos, los cuales generan además de ingresos por intereses, un rendimiento anual resultado de la indexación de los saldos de este portafolio.
2. Mayor Gasto por intereses debido a un rendimiento adicional otorgado a la SCV (en el PEF no se estimó que el Infonavit otorgara rendimiento adicional o cantidad de ajuste).
3. Mayor gasto en reservas por el monto de las quitas aplicadas con el programa Responsabilidad Compartida.

Lo anterior fue compensado parcialmente por:

1. Un resultado por intermediación de 18,842 mdp; en el PEF no se modela la volatilidad debido a la naturaleza impredecible de los mercados financieros y la influencia de numerosos factores externos. Por lo anterior, en el PEF este concepto fue 0.
2. Menores Gastos de administración, operación y vigilancia.

Las Aportaciones de derechohabientes sin crédito ascendieron a 153,700 mdp, 11.7% superior al escenario central estimado en PEF, es decir, 16,156 mdp adicionales.

Por su parte, a diciembre 2023, tanto la Recuperación de cartera ROA como la Recuperación de cartera en ventanilla se encuentran dentro de los escenarios definidos en el PEF.

La razón Reservas a cartera total es 13.8%, resultado favorable respecto a lo estimado en PEF; lo anterior explicado principalmente por un menor requerimiento de reservas a lo estimado.

El Índice de Cartera Vencida (ICV) en número a diciembre 2023 es 14.0%, 164 puntos base (pbs) inferior al escenario central estimado en PEF (15.7%). Por su parte, el ICV en saldos es 17.46%, 165 puntos base (pbs) por debajo del escenario central estimado en PEF (19.1%); lo anterior, ubica a ambos indicadores en el escenario favorable estimado en PEF.

El ICAP a diciembre 2023 es 11.1%; resultado que posiciona a este indicador en el escenario favorable estimado en PEF.

En lo que respecta a la Rentabilidad de la originación medida con el diferencial Tasa Activa Ponderada (TAP) versus Tasa Costo Marginal (TCM), al cierre de 2023 ascendió a 122.3 puntos base (pbs), inferior a lo proyectado en el PEF, esto derivado principalmente de que la colocación observada fue menor a lo proyectado en este último.

³⁷ La explicación se centra en describir lo observado y compararlo con lo aquello estimado en PEF.

Tabla 20. Indicadores clave de desempeño

De acuerdo con las perspectivas macroeconómicas establecidas en el PEF 2023-2027 y los retos descritos en la sección “Entorno económico durante 2023 y sus retos”, el entorno económico se sitúa bajo el escenario central.

	Observado			Estimación diciembre 2023 Plan Estratégico y Financiero (PEF) 2023-2027
	Dic 2021	Dic 2022	Dic 2023	
Rendimiento a la SCV (mdp)	103,233	124,715	110,599	
Rendimiento nominal a la SCV (%) ³⁸	7.36%	7.82%	6.33%	
Remuneración al patrimonio (mdp)	9,057	(17,778)	16,233	
Aportaciones de DH sin crédito (mdp)	109,607	129,076	153,700	
Recuperación de Cartera ROA (mdp) ³⁹	158,066	169,313	178,066	
Recuperación de Cartera en ventanilla (mdp) ³⁹	42,767	44,186	43,144	
Reservas / Cartera total (%)	14.91%	14.83%	13.84%	
Patrimonio / activo (%)	14.60%	12.59%	12.10%	
ICV en número (%)	13.29%	14.45%	14.03%	
ICV saldos (%)	16.99%	18.09%	17.46%	
Índice de Capitalización (%)	12.61%	11.40%	11.13%	
Rentabilidad de la originación Diferencial TAP-TCM	66.98	112.84	122.27	

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

³⁸ La tasa de rendimiento real de la Subcuenta de Vivienda asciende a 1.60%.

³⁹ El crecimiento real de las dos principales fuentes de ingreso de efectivo del Instituto, que incluyen Aportaciones y Recuperación de cartera (ROA + Ventanilla) fue: 4.57%, 2.35% y 2.44% que corresponden a los años 2023, 2022 y 2021, respectivamente.

7. Resultados del Plan de Labores y Financiamientos

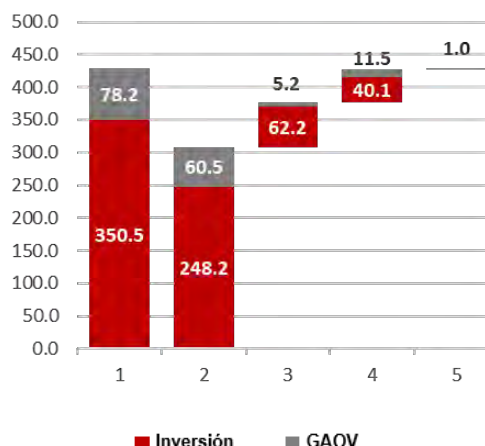
Portafolio de proyectos institucionales

En 2023 el portafolio de proyectos institucionales se integró por seis proyectos, mismos que ya se encontraban en ejecución desde 2022. De estos, cuatro proyectos continuarán actividades en 2024, mientras que dos atenderán básicamente actividades para su cierre administrativo en el primer bimestre de 2024.

Durante 2023, el “Programa de Implementación de la Reforma”, cuyo objetivo central es poner a disposición de derechohabientes las distintas opciones de financiamiento que se habilitaron con la modificación a la Ley del Infonavit en diciembre de 2020, así como realizar diversos ajustes a algunas de las opciones de financiamiento con que el Instituto ya contaba desde antes de la citada reforma, se mantuvo como el proyecto institucional más importante del portafolio, tanto por la cantidad de soluciones nuevas generadas o actualizadas, como por los esfuerzos de coordinación transversal a nivel institucional y la administración del trabajo paralelo ejecutado por los distintos equipos participantes en este Programa.

En la Asamblea General de abril de 2023, el presupuesto del portafolio de proyectos se actualizó a 429 mdp, de los cuales se ejercieron 309 mdp (72%), 52 mdp fueron economías (12%, columnas b y d de la tabla 21), es decir ahorros, y únicamente 1 mdp no se ejerció (0.2%). Cabe señalar que durante la programación de los recursos requeridos para 2024, las áreas ejecutoras del presupuesto de los proyectos determinaron que 67 mdp (16% del presupuesto actualizado) no serían empleados en 2023 y se solicitarían para utilizarse en 2024, atendiendo los propios ajustes que experimentaron los planes de trabajo de los proyectos relacionados con tiempos de ejecución, así como el calendario de adquisiciones de productos y servicios de diferentes proveedores.

Gráfica 41. Ejercicio del presupuesto 2023 (mdp)



1. Presupuesto actualizado en la HAG de abril 2023: 429 mdp
2. Presupuesto ejercido en 2023: 309 mdp
3. Presupuesto reprogramado por los proyectos para 2024: 67 mdp
4. Economías: 52 mdp (considera las declaradas durante las modificaciones al presupuesto más las identificadas al cierre del ejercicio, ver Tabla 21)
5. Presupuesto no ejercido: 1 mdp

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con información de la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos.

Tabla 21. Presupuesto autorizado 2023 (mdp)

Proyectos	HAG abril 2023 (a+b+c+d+e)	Modificaciones		Ejercido (c)	Sin ejercer	
		Reprogramado para 2024 (a)	Economías (b)		Economías (d)	Sub-ejercicio (e)
Rediseño SAP (FICO - TRM)	187.6	67.4	0.0	119.1	0.0	1.0
Programa de Implementación de Reforma	143.8	0.0	7.5	105.6	30.7	0.0
Experiencia Infonavit Digital	52.9	0.0	0.0	42.8	10.2	0.0
Sistema de Información Infonavit	22.6	0.0	0.0	21.3	1.3	0.0
Reportes Regulatorios para la CNBV	21.8	0.0	0.0	20.0	1.8	0.0
Reingeniería del Servicio de Citas	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	428.7	67.4	7.5	308.7	44.0	1.0

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con información de la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos.

Resultados principales

En 2023 se pusieron en operación diferentes soluciones y servicios en favor de las y los derechohabientes, acreditados y patrones, así como de las propias áreas del Instituto con soluciones a requerimientos que facilitarán el seguimiento y control de las soluciones y servicios liberados.

Las actividades realizadas por algunos proyectos en 2023 tuvieron un perfil preparativo o netamente de desarrollo

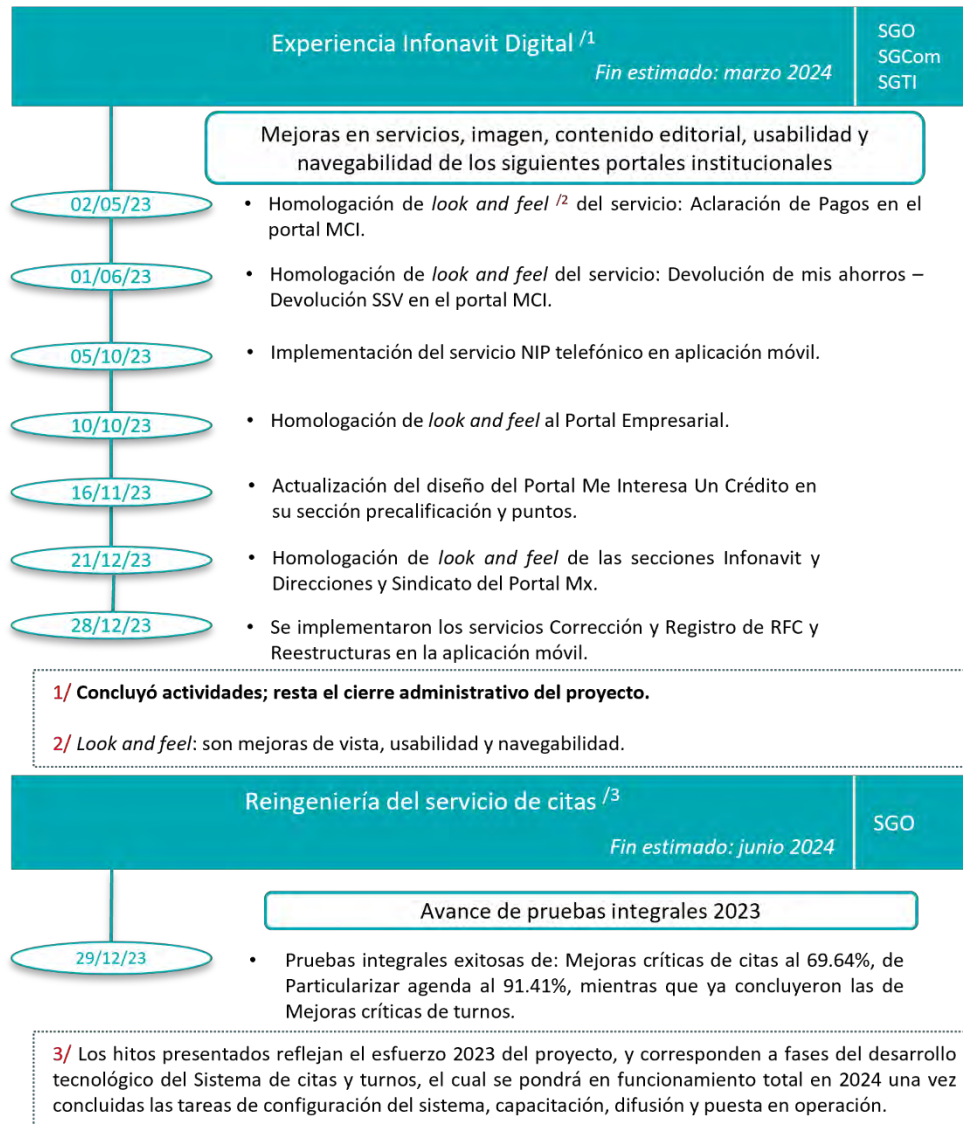
tecnológico, por lo que su ejecución no implicó la puesta en operación de soluciones o servicios, pero sí alcanzaron hitos parciales que serán aprovechados en las fases subsecuentes, conforme a sus respectivos planes de trabajo.⁴⁰

Los resultados de los proyectos se lograron a partir del uso de 72% de los 429 mdp del presupuesto del Portafolio de Proyectos Institucionales actualizado en la Asamblea General de abril de 2023; además destaca que las áreas

ejecutoras del presupuesto solicitaron reprogramar 67 mdp para utilizarse en 2024, toda vez que no serían empleados en 2023 dados los ajustes realizados en los planes de trabajo de los proyectos.

A partir de estas consideraciones generales, a continuación, se resumen los principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos institucionales en 2023.

Diagrama 9. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados al eje estratégico 1 en 2023



⁴⁰ Tal es el caso de Reingeniería del Servicio de Citas y de Rediseño SAP (FICO – TRM).

Diagrama 10. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados al eje estratégico 2 en 2023

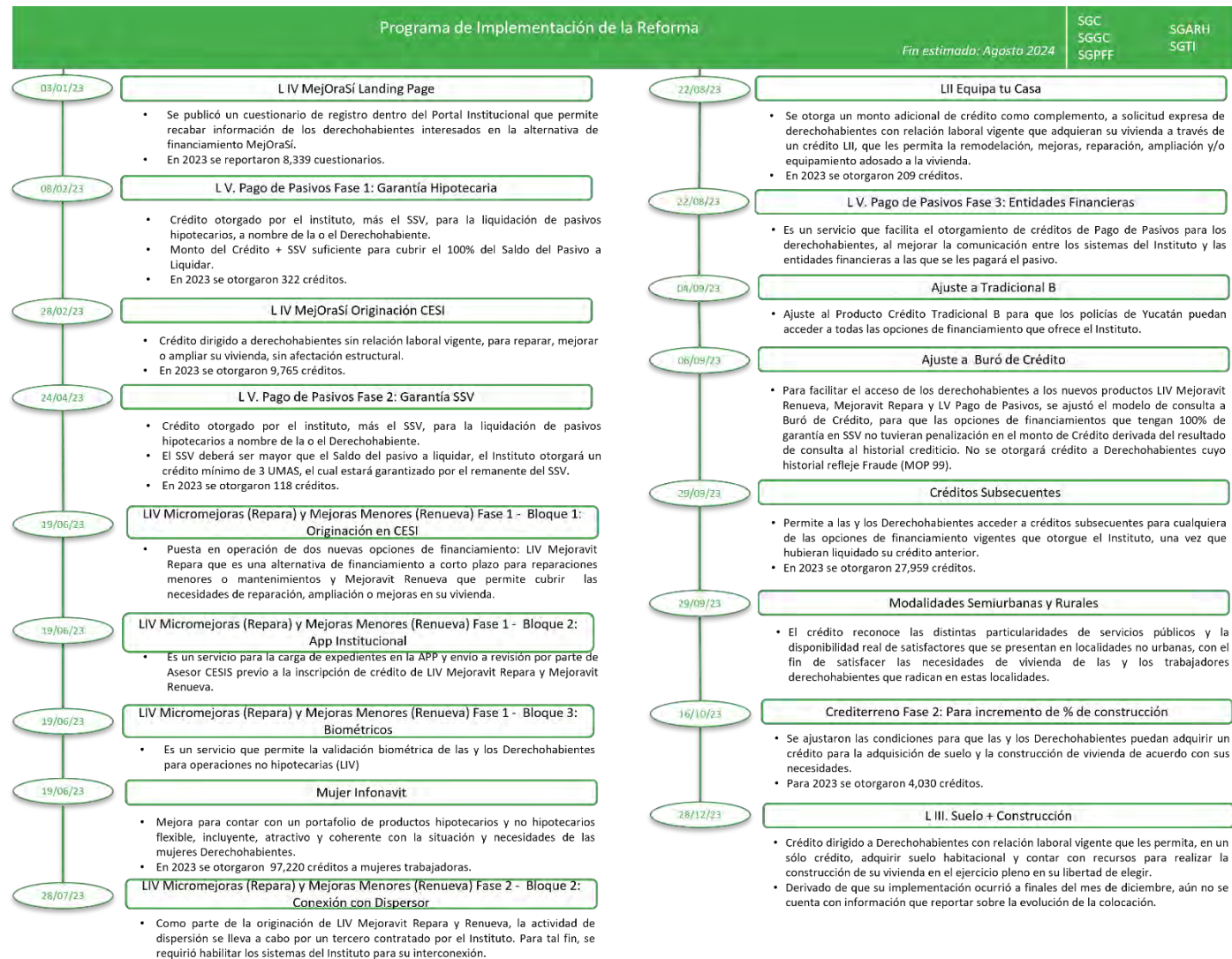


Diagrama 11. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados al eje estratégico 3 en 2023

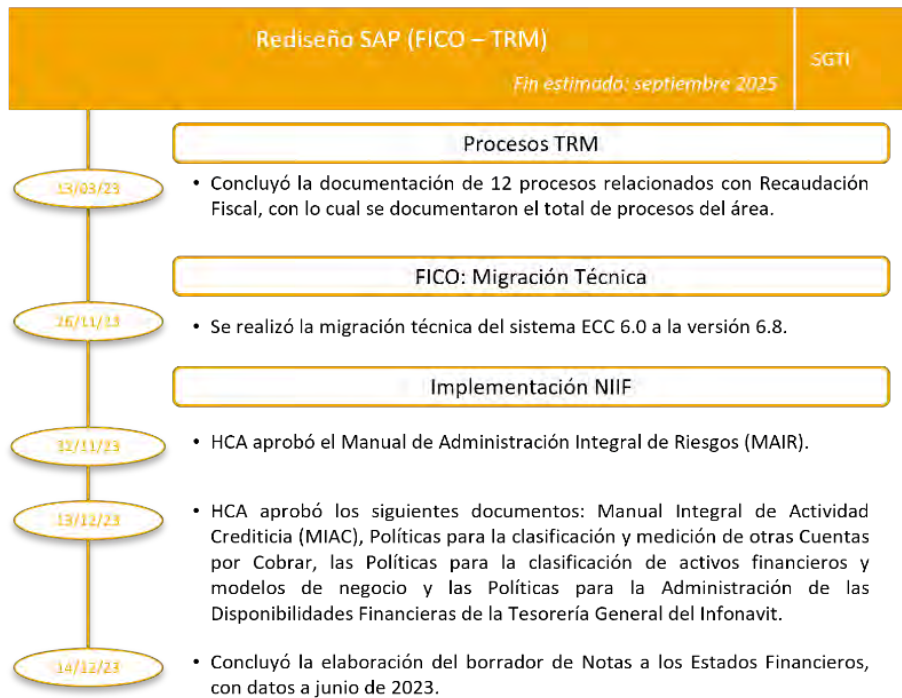
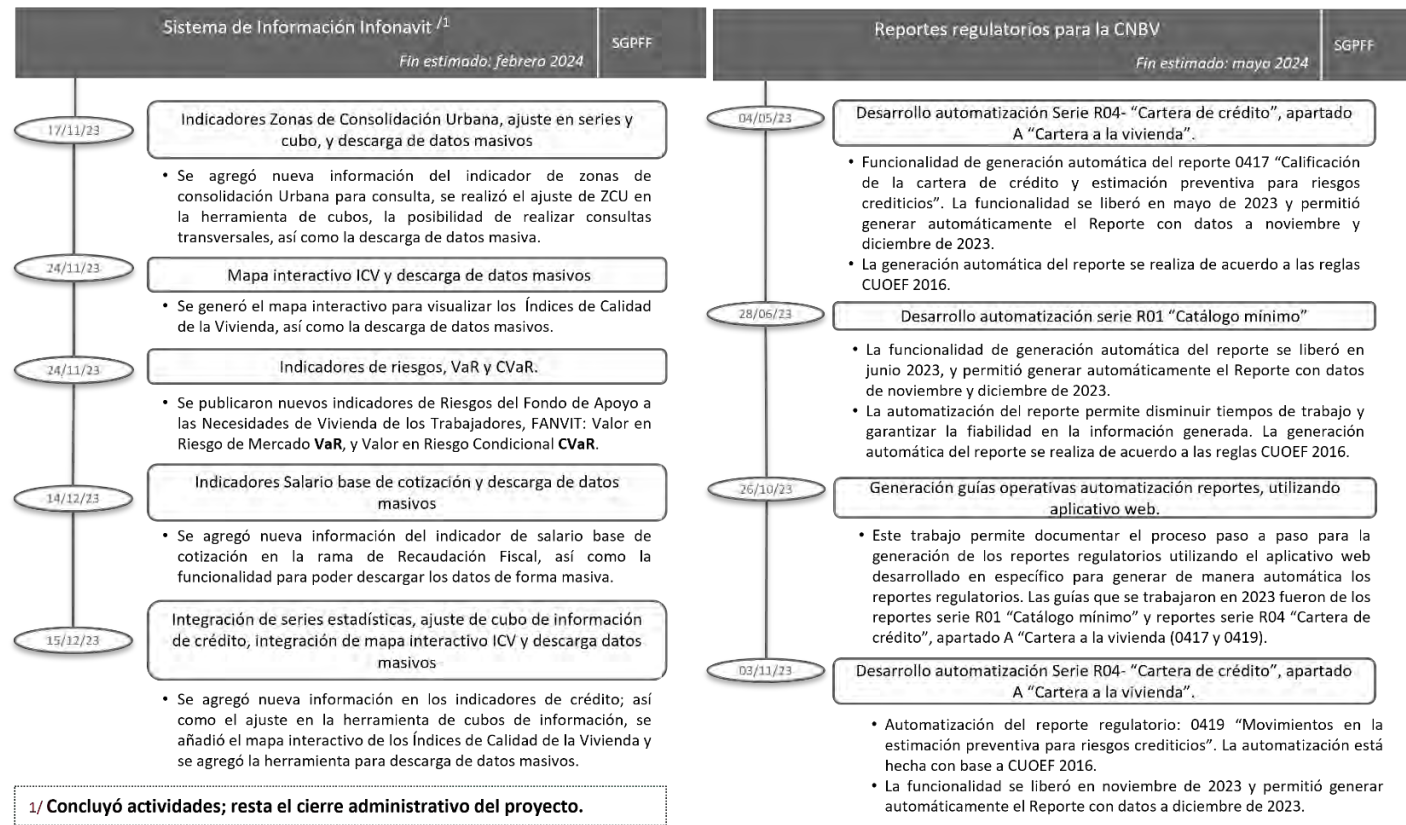


Diagrama 12. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados a habilitadores en 2023



1/ Concluyó actividades; resta el cierre administrativo del proyecto.

Tabla 22. Desempeño de los proyectos institucionales 2023

Núm.	Proyecto	Semáforo	Si el desempeño es:	Semáforo	Estatus
1	Experiencia Infonavit Digital		Mayor o igual a 94.7%		En tiempo
2	Reingeniería del Servicio de Citas		De 84.3% a 94.6%		Atrasado
3	Reportes Regulatorios para la CNBV		Menor a 84.3%		En riesgo
4	Sistema de Información Infonavit				
5	Programa de implementación de Reforma				
6	Rediseño SAP (FICO – TRM)				

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización.

Nota: El desempeño se mide como el avance observado / avance planeado al 31 de diciembre de 2023.

A continuación, se presentan los principales beneficios esperados y, en su caso, materializados para cada uno de los proyectos del portafolio institucional:

Experiencia Infonavit Digital ⁴¹	
Número	1
Tasa Interna de Retorno (TIR)	En proceso de definición
Índice de Rentabilidad (IR)	En proceso de definición
Beneficios esperados	Beneficios materializados
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la alineación gráfica de los portales de atención. Disminuir en tiempo y/o facilidad de resolución de servicios y trámites. Mejorar el Índice de experiencia institucional y el Índice de Recomendación Neta. Incrementar el número de usuarios concurrentes en los portales. Disminuir el tiempo de respuesta de los servicios con mayor demanda y mayor número de quejas. Segmentar la Experiencia Institucional de acuerdo con los atributos clave para los usuarios en la atención de un trámite o servicio en los canales digitales. Disminuir el número de quejas. Promover la resolución eficiente de trámites y servicios que los usuarios realizan en los portales institucionales de PortalMX, Mi Cuenta Infonavit (MCI), Portal Empresarial, App móvil e Infonavit fácil. Fomentar la imagen institucional consistente y coherente con la misión del Infonavit. Alinear el desarrollo de una interfaz enfocada a las y los derechohabientes resultando en productos digitales de una mayor calidad. Ofrecer servicios y productos customizados de acuerdo con el ciclo de vida laboral de las y los derechohabientes. Promover la omnicanalidad: que la y el derechohabiente sea capaz de empezar un trámite por algún canal digital y finalizarlo por otro. Disminuir las visitas presenciales a los CESI. Promover un menor gasto por parte del derechohabiente al disminuir las visitas presenciales a un CESI. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha contribuido a fomentar la imagen institucional consistente y coherente con la misión del Infonavit, se ha avanzado en la mejora de la usabilidad y navegabilidad tanto en la versión de escritorio, como en la móvil de los portales institucionales, así como en la Experiencia del Usuario en los diferentes canales digitales. Se logró cerrar el portal anterior de Mi Cuenta Infonavit (MCI), ahora todos los servicios se encuentran dentro del nuevo portal, con lo cual se ha mejorado la facilidad para acceder a los servicios, ha disminuido el volumen de encuestas que reportan problemas de acceso a MCI, se ha estabilizado el incremento de las visitas a los Centros de Servicio Infonavit, ha mejorado el Índice de Experiencia y de Recomendación Neta y se consolida el mejorar la experiencia del usuario y se refuerza la atención en 3 ejes: <ul style="list-style-type: none"> Interfaz gráfica, para mejorar la experiencia del usuario a través de un diseño innovador, intuitivo y adaptable a diferentes dispositivos digitales. Seguridad de información, implementando una infraestructura tecnológica y de procesos que garantice más y mejores transacciones digitales. Plataformas tecnológicas, actualización de la infraestructura tecnológica para incrementar y mejorar la disponibilidad del servicio. Al cierre de diciembre 2023, el portal Infonavit Fácil cuenta con 8,851,487 usuarios, 22,464,563 visitas y una duración promedio por sesión de 1:17 minutos. Con la implementación de servicios en App Móvil se facilita su uso, se obtiene rendimiento optimizado, más autoservicios, personalización y relevancia, y se refuerza la seguridad y privacidad de los usuarios. Con la implementación de la precalificación y puntos en el portal Me Interesa un Crédito (MIUC) mejora la interfaz gráfica y la comunicación con el usuario, se reducen la inconformidad y quejas respecto a los puntos Infonavit, aumenta el número de usuarios que terminan el proceso, además, con las especificaciones de la Consulta de Buró de Crédito y a las condiciones financieras se crea mayor conocimiento sobre el proceso. Con la nueva propuesta de las secciones de El Infonavit y Direcciones y Sindicato correspondientes a "El Instituto" dentro del Portal Institucional, se realiza una navegación más eficiente, transparente y de fácil acceso.

⁴¹ Al contar con datos finales del presupuesto utilizado por el proyecto, así como información de cierre 2023 de la atención a Derechohabientes de manera presencial, hasta 2024 se cuenta con insumos para generar el análisis costo – beneficio del proyecto, mismo que concluirá en marzo 2024 y se formalizará antes del cierre administrativo del proyecto. A partir de dicho análisis se conocerán los datos de la tasa interna de retorno y el índice de rentabilidad del proyecto.

Reingeniería del Servicio de Citas	
Número	2
Tasa Interna de Retorno (TIR)	14.90%
Índice de Rentabilidad (IR)	1.16
Beneficios esperados	Beneficios materializados
<ul style="list-style-type: none"> Mayor adaptabilidad de la solución tecnológica a los procesos de negocio. Atender con mayor rapidez y flexibilidad los requerimientos de los Sistemas de Citas y Turnos, reduciendo de manera considerable los tiempos de respuesta. Mayor capacidad de optimizar los procesos de operación mediante la solución tecnológica. Diseño de la solución tecnológica acorde a los estándares tecnológicos de la SGTI. Dar cumplimiento oportuno a requerimientos normativos. 	Se podrá contar con la materialización de los beneficios hasta que finalice el proyecto y el sistema de servicio de citas y turnos se encuentre operando.

Reportes Regulatorios para la CNBV	
Número	3
Tasa Interna de Retorno (TIR)	12.00%
Índice de Rentabilidad (IR)	1.08
Beneficios esperados	Beneficios materializados
<ul style="list-style-type: none"> Contar con una solución tecnológica integral, Institucional y transversal que permita generar de forma automatizada 11 reportes regulatorios para la CNBV, que consolide y concilie la información, que cuente con las validaciones previas del área de negocio y que permita asegurar el cumplimiento en tiempo y forma con las obligaciones establecidas en la CUEOF 2016. Publicación de la normativa para la generación de los reportes de manera automatizada. 	<p>Se cuenta con la solución tecnológica que automatiza la generación de los reportes de las siguientes series:</p> <ul style="list-style-type: none"> R01 "Catálogo mínimo" (Contiene un reporte). R04 "Cartera de Crédito" (se automatizó el reporte A0417 - "Calificación de la cartera de crédito y estimación preventiva para riesgos crediticios" y el reporte 0419 "Movimientos en la estimación preventiva para riesgos crediticios") R08 "Colocación de valores y otros préstamos" (Contiene dos reportes). R14 "Información cualitativa" (Contiene un reporte). R16 "Riesgos" (Contiene un reporte).

Sistema de Información Infonavit	
Número	4
Tasa Interna de Retorno (TIR)	21.60%
Índice de Rentabilidad (IR)	1.78
Beneficios esperados	Beneficios materializados
<p>Disponibilidad de información oportuna del Infonavit para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los procesos de las áreas del Infonavit y toma de decisiones. Los programas de mejora en el servicio. El perfilamiento de soluciones de crédito y cartera. Elaborar análisis de sensibilidad de las principales variables. Investigación y estudios. Análisis de costos y productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> La funcionalidad de cubos de información permite que el usuario seleccione hasta 5 variables de forma simultánea y modifique de forma interactiva la jerarquía de los cruces de acuerdo a las necesidades que presente el usuario y exportar su consulta en un formato editable Excel. Mapas Interactivos, la cual permite al usuario manejar datos de manera visual, ofrece como opción la selección de las variables relevantes de los tipos de vivienda y créditos otorgados, esta información puede ser descargada para detallar su análisis. Las secciones de series estadísticas y cubos de información cuentan con un manual de usuario para mejorar la experiencia en el uso de la herramienta. Detención de necesidades del usuario y mejoras en el sistema, mediante las campañas de difusión externa (redes sociales) e interna. Ahorro del 10% de tiempo que los Gerentes Sénior destinaban a la generación de información. * Ahorro del 25% de tiempo que los Gerentes, Consultores Master, Subgerentes y Personal técnico destinaban a la generación de información. * Transparencia y rendición de cuentas con datos públicos. Transparencia para los derechohabientes y empresas, los cuales pueden consultar la forma en la que el instituto administra los recursos que aportan al fondo nacional de vivienda y las acciones que toman para poder ofrecer un crédito. Disminución en el riesgo operativo para el instituto, disminución de costos operativos; mejora y centralización de datos, información disponible para toma de decisiones, identificación de oportunidades y generación de estrategias. <p><i>*Al cierre del proyecto del SII se lanzó una encuesta para medir el esfuerzo en recursos y personal de las áreas que proveen insumos al proceso de generación del SII.</i></p>

Programa de implementación de la Reforma ⁴²	
Número	5
Tasa Interna de Retorno (TIR)	En proceso de definición
Índice de Rentabilidad (IR)	En proceso de definición
Beneficios esperados	Beneficios materializados
<ul style="list-style-type: none"> El incremento de derechohabientes a los que se les puede ofrecer una opción de financiamiento. Aumentar la cantidad de soluciones que se ajustan a las necesidades del mayor número de derechohabientes, haciendo un ejercicio pleno del derecho a la vivienda. El impacto sobre el instituto con un incremento en la calidad de la originación de los nuevos créditos, mayor dinamismo en el portafolio por crédito de corto plazo que no permanecen tanto tiempo en el balance. Proporcionar soluciones tecnológicas que además de facilitar y eficientar la operación de las nuevas opciones de financiamiento, brinden valor agregado y mejores la experiencia de usuario del derechohabiente. 	<p>La siguiente numerología corresponde solo a 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento Edad 70 años: 1,245 trabajadores beneficiados con un crédito. Se colocaron 316.5 mdp. Incremento Monto Máximo de Crédito: 83,661 trabajadores beneficiados con un crédito. Se colocaron 914.7 mdp. Segundo Crédito: Se brindan créditos fondeados al 100% por Infonavit que consideran las necesidades actuales de los Derechohabientes, se han beneficiado 17,170 trabajadores, se colocaron 19,944.9 mdp. MejoraSí: 45,561 trabajadores beneficiados, se colocaron 2,258.1 mdp. Línea III – NECP: Se brinda un esquema de tasas para la Línea III, que considera las necesidades actuales de los Derechohabientes, se han beneficiado 9,538 trabajadores, se colocaron 5,013.2 mdp. MejOraSí <i>Landing Page</i>: Se publicó un cuestionario de registro dentro del Portal Institucional que permite recabar información de los derechohabientes interesados en la alternativa de financiamiento MejOraSí, se ha reportado un total de 8,339 cuestionarios (último reporte realizado en el tercer trimestre de 2023). MejOraSí CESI: Se puso en marcha la opción de financiamiento, el cual está dirigido a derechohabientes sin relación laboral vigente con el que podrán reparar, mejorar o ampliar su vivienda, se han originado 9,765 créditos. Pago de Pasivos con Garantía Hipotecaria: Crédito para la liquidación de sus pasivos hipotecarios contratados con Entidades Financieras, 322 trabajadores beneficiados con un crédito. Se colocaron 107.7 mdp (incluye el ajuste aprobado a buró de crédito). Pago de Pasivos con Garantía SCV: Crédito para la liquidación de sus pasivos hipotecarios contratados con Entidades Financieras, 118 trabajadores beneficiados con un crédito. Se colocaron 1.1 mdp (incluye el ajuste a buró de crédito). Crediterreno: 4,030 trabajadores beneficiados, se colocaron 1,819.3 mdp. Micromejoras (Mejoravit Repara) y Mejoras Menores (Mejoravit Renueva): Se han originado 59,313 créditos con un monto de 3,613.9 mdp (incluye el ajuste a buró de crédito). Mujer Infonavit: 97,220 trabajadoras beneficiadas con un crédito, se colocaron 38,464.4 mdp. Equipa tu Casa: Se han ejercido 209 créditos con un monto de 8.8 mdp. Créditos Subsecuentes: 27,959 trabajadores beneficiados con un crédito, se colocaron 8,415.4 mdp.

Rediseño SAP (FICO-TRM) ⁴³	
Número	6
Tasa Interna de Retorno (TIR)	En proceso de definición
Índice de Rentabilidad (IR)	En proceso de definición
Beneficios esperados	Beneficios materializados
<p>SAP (FICO-TRM):</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis contable un 30% más rápido. Reducción del 5% al 10% en los costos operativos de informes y análisis de operaciones y negocios. Reducción del 40% al 50% en días para cerrar libros anuales. Reducción del 20% al 40% en el Libro Mayor y los costos de cierre financiero. Disminuir a redundancia de datos hasta en un 50%. La integración de todos los procesos en una sola plataforma y la integración nativa entre TRM y SAP FICO disminuirá cargas de trabajo actuales derivadas de contabilidades semiautomáticas y conciliaciones operativas manuales. <p>NIIF:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicación de estándares de alta calidad. Reflejo del valor real de los activos. Comparabilidad con otras entidades. 	<p>En etapas de desarrollo por lo que los beneficios aún no se materializan</p>

⁴² Una vez que todos los productos del Programa de Implementación de Reforma hayan sido aprobados por el HCA, se estará en posibilidad de generar el análisis costo – beneficio del Programa, usando todos los flujos de beneficios presentados para obtener un flujo único que permita estimar la Tasa Interna de Retorno y el Índice de Rentabilidad del programa. Este análisis se estará desarrollando durante el segundo semestre de 2024.

⁴³ El proyecto aún tiene un horizonte de ejecución hasta 2025; será cuando haya concluido la implementación de NIIF y se haya formalizado el plan de trabajo de implementación del tramo TRM, cuando se podrá generar un análisis costo – beneficio robusto que permita identificar la Tasa Interna de Retorno y el Índice de Rentabilidad del proyecto. Se proyecta que ello sucederá a finales de 2024.

- Mayor transparencia en la información financiera divulgada.
- Dar cumplimiento a la regulación establecida por la CNBV en el año 2023 y evitar multas, así como transparentar la información financiera del instituto.
- Ejecución de cierres contables en menos tiempo, así como la solicitud y extracción de información más rápida.

Resultados del Programa Operativo Anual 2023

En 2023, el Instituto colocó 434,029 acciones de crédito, lo que representó un incremento de 20.6% con respecto a 2022 y un avance de 97.8% respecto a la proyección del Programa Operativo Anual (POA).

Por línea de crédito destaca la mayor colocación en Línea II (adquisición de vivienda), ya que registró un avance de 102.4% con respecto a lo proyectado en el POA y creció 8.0% con respecto a 2022. Del total de créditos otorgados en Línea II, 51% fue para compra de vivienda nueva.

Dentro de Línea II, Segundo Crédito tuvo un avance de 63.1% ya que dejó de operar en octubre una vez que se pusieron en marcha los créditos subsecuentes.

Si bien en Línea IV (mejoras y ampliación) se registró un incremento de 60.1% con respecto a 2022, el avance con respecto al POA fue de 90.4%. Esto se debió a la colocación del piloto para derechohabientes no activos mejOraSí. La puesta en marcha del programa se desfasó derivado de la modificación en el plan de trabajo de proyecto de Reforma a la Ley del Infonavit, ajustando la fecha de implementación para marzo 2023. Asimismo, se tuvo un arranque paulatino, principalmente por ajustes en la operación y a un monto de colocación promedio mayor al inicialmente esperado, con montos de crédito promedio de 65,214 pesos, en comparación con el monto estimado previo a su implementación que fue de 50,000 pesos.

El 20 de junio 2023, comenzó la operación de los nuevos productos de Mejoravit Renueva y Mejoravit Repara. Al cierre de diciembre se colocaron 59,313 créditos, generando una derrama de crédito de 3,614 mdp financiada por el Instituto.

En relación con la colocación de Línea V (pago de pasivos), se han presentado complicaciones extrínsecas al Instituto para absorber mayor demanda, principalmente por la dificultad para que la banca comercial libere clientela, lo que motivó un avance de 9% respecto al POA.

Tabla 23. Colocación cierre 2023 por línea y producto

Línea y producto de crédito	2023			2022	2023 vs 2022 (%)
	Avance al 31-dic	Proyección 2023	% Avance vs Proyección 2023	Avance al 31-dic	
Línea II adquisición de vivienda	297,789	290,865	102.4%	275,754	8.0%
Crédito Infonavit	237,316	234,450	101.2%	215,325	10.2%
Infonavit Total	16,350	12,268	133.3%	10,938	49.5%
Cofinanciamiento	16,809	19,623	85.7%	18,101	-7.1%
Segundo Crédito	15,480	24,524	63.1%	20,408	-24.1%
Apoyo Infonavit	11,834			10,982	7.8%
Línea II compra de suelo	3,208	1,383	232.0%	822	290.3%
Línea III construcción	9,645	10,000	96.5%	6,068	58.9%
Crédito Infonavit	9,607	9,976	96.3%	6,062	58.5%
ConstruYo	38	24	158.3%	6	533.3%
Línea IV mejoras y ampliación	122,903	135,997	90.4%	76,785	60.1%
Remodelavit y otros			0.0%	12,148	-100.0%
Mejoravit	103,112	85,437	120.7%	64,092	60.9%
ConstruYo	731	560	130.5%	545	34.1%
MejOraSí	19,060	50,000	38.1%		
Línea V pago de pasivos	484	5,399	9.0%	420	15.2%
Créditos totales	434,029	443,644	97.8%	359,849	20.6%

Fuente: Subdirección General de Crédito.

En el año, la derrama total de créditos fue de 259,792 mdp, lo que representa un incremento de 18.9% con respecto a 2022 y un avance de 112% con respecto a lo proyectado. Esta ha sido la derrama económica anual más alta en los últimos cinco años.

Tabla 24. Derrama de crédito 2022-2023 (mdp)

Derrama de Crédito	2022	2023	POA 2023	Var. Anual %	% de avance POA
Infonavit	159,346	206,345	196,182	29.5%	105.2%
Monto de crédito	133,446	177,469	165,914	33.0%	107%
Saldo de la subcuenta de vivienda	25,900	28,876	30,268	11.5%	95%
Entidades financieras	59,103	53,447	35,301	-9.6%	151%
Derrama total	218,449	259,792	231,482	18.9%	112%

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

En 2023, el 26% de los créditos hipotecarios fue colocado hasta el decil V de ingresos; es decir, hasta \$9,965; mientras que el 21% se concentró para el decil X (ingresos desde 19,003.55). Lo anterior puede deberse, como se ha observado recientemente, a la falta de oferta de vivienda de menor valor.

La colocación crediticia de 2023 correspondió en un 72% a créditos hipotecarios (311,088 créditos) y 28% a no hipotecarios (122,941 créditos). Los créditos hipotecarios se incrementaron en 5.4% respecto a 2022 y los no hipotecarios 90.2%.

Tabla 25. Colocación de crédito, 2022-2023

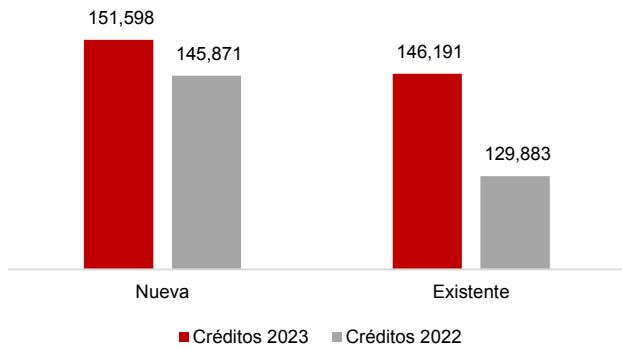
Tipo de crédito	Créditos			Diferencia	
	2022	POA 2023	2023	Var. anual (%)	% Avance POA
Hipotecarios	295,206	307,623	311,088	5.4%	101.1%
No hipotecarios	64,643	136,021	122,941	90.2%	90.4%
Total de créditos	359,849	443,644	434,029	20.6%	97.8%

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Los créditos hipotecarios representaron un 1.1% más que los proyectado en 2023 y los no hipotecarios alcanzaron 90.4% de lo estimado.

En línea II, adquisición de vivienda, por tipo de vivienda se observa un incremento de 3.9% en vivienda nueva y 12.6% de vivienda existente respecto al mismo periodo de 2022.

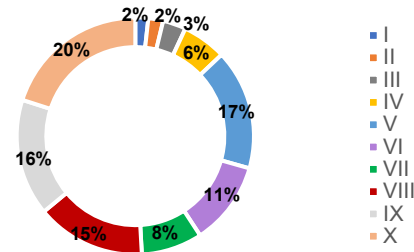
Gráfica 42. Colocación de créditos línea II para adquisición de vivienda por tipo nueva y existente, diciembre 2022 y 2023



Fuente: Subdirección General de Crédito.
Nota: Incluye Apoyo Infonavit.

La colocación de créditos al cierre de diciembre 2023 generó una derrama de crédito de 259,791.6 mdp. Del total, 177,469.1mdp corresponde al monto de crédito financiado por Infonavit, 28,875.7 mdp al saldo de la subcuenta de vivienda utilizado para la operación crediticia y 53,446.8 mdp fue el fondeo de Entidades Financieras.

Gráfica 43. Composición de los créditos hipotecarios por decil de ingreso 2023 (porcentaje)

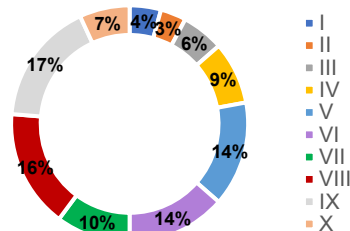


Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Nota: Los rangos de los deciles de ingresos varían de los presentados en el Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 ya que se actualizaron con la información del salario diario integrado (SDI) de los trabajadores activos registrados ante el Infonavit al cierre del primer bimestre de 2023. Con dichos registros se obtuvieron los siguientes valores en pesos por decil para el primer bimestre de 2023: Decil I y Decil II (hasta \$6,617.17); Decil III (de \$6,617.17 a \$6,992.00); Decil IV (de \$6,992.01 a \$8,199.18); Decil V (de \$8,199.19 a \$9,965.42); Decil VI (de \$9,965.43 a \$11,290.56); Decil VII (de \$11,290.57 a \$14,006.80); Decil VIII (de \$14,006.81 a \$19,003.34); Decil IX (de \$19,003.35 a \$30,155.28); Decil X (de \$30,155.29 a \$76,927.20). Los deciles 1, 2 y 3 se empalman ya que, de acuerdo con información de la Coordinación General de Recaudación Fiscal, al cierre del primer bimestre de 2023, 22% de los trabajadores derechohabientes ganó un SDI mensual (\$6,617.17 pesos).

En el caso de los créditos no hipotecarios, el 36% de la colocación se hizo hasta el decil V de ingresos, siendo la mayor proporción de colocación la del decil VIII (de \$14,006.81 a \$19,003.34) con el 17%.

Gráfica 44. Composición de los créditos no hipotecarios por decil de ingreso 2023 (porcentaje)



Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Nota: Los rangos de los deciles de ingresos varían de los presentados en el Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 ya que se actualizaron con la información del salario diario integrado (SDI) de los trabajadores activos registrados ante el Infonavit al cierre del primer bimestre de 2023. Con dichos registros se obtuvieron los siguientes valores en pesos por decil para el primer bimestre de 2023: Decil I y Decil II (hasta \$6,617.17); Decil III (de \$6,617.17 a \$6,992.00); Decil IV (de \$6,992.01 a \$8,199.18); Decil V (de \$8,199.19 a \$9,965.42); Decil VI (de \$9,965.43 a \$11,290.56); Decil VII (de \$11,290.57 a \$14,006.80); Decil VIII (de \$14,006.81 a \$19,003.34); Decil IX (de \$19,003.35 a \$30,155.28); Decil X (de \$30,155.29 a \$76,927.20). Los deciles 1, 2 y 3 se empalman ya que, de acuerdo con información de la Coordinación General de Recaudación Fiscal, al cierre del primer bimestre de 2023, 22% de los trabajadores derechohabientes ganó un SDI mensual (\$6,617.17 pesos).

Los estados con mayor contribución a la colocación crediticia a diciembre fueron: Nuevo León (11.8% del total de créditos), Jalisco (9.6%), Estado de México (7.4%), Chihuahua (6.1%) y Ciudad de México (5.8%).

Tabla 26. Ranking por número de créditos 2023 de colocación por delegación regional

Ranking	Delegación	Avance al 31-dic	Proyección 2023	Total con MejOraSi al 31 de dic	Var anual (%)	% de avance 2023 respecto al POA
1	Nuevo León	51,065	46,024	51,419	19%	● 111%
2	Jalisco	39,099	30,511	41,862	35%	● 128%
3	México	30,440	36,591	32,194	7%	● 83%
4	Chihuahua	26,277	2,851	26,691	12%	● 922%
5	Ciudad de México	19,472	6,250	25,054	57%	● 312%
6	Tamaulipas	23,542	19,623	24,004	20%	● 120%
7	Baja California	21,663	19,876	22,080	15%	● 109%
8	Coahuila	21,563	31,677	21,729	14%	● 68%
9	Guanajuato	21,311	19,903	21,637	14%	● 107%
10	Veracruz	14,972	12,456	15,800	32%	● 120%
11	Sonora	14,057	13,344	14,143	17%	● 105%
12	Quintana Roo	12,002	8,849	12,088	19%	● 136%
13	Querétaro	11,675	9,838	11,822	20%	● 119%
14	Puebla	10,151	10,034	10,680	16%	● 101%
15	Durango	10,474	8,120	10,539	31%	● 129%
16	Aguascalientes	9,747	8,697	10,000	21%	● 112%
17	Hidalgo	9,491	7,044	9,995	23%	● 135%
18	San Luis Potosí	9,919	7,619	9,955	16%	● 130%
19	Sinaloa	9,727	8,874	9,827	12%	● 110%
20	Yucatán	8,272	8,831	8,508	12%	● 94%
21	Chiapas	4,976	18,987	7,033	59%	● 26%
22	Michoacán	5,862	5,260	5,928	20%	● 111%
23	Tabasco	4,720	4,251	5,068	20%	● 111%
24	Morelos	3,992	4,146	4,230	14%	● 96%
25	Colima	3,491	25,821	3,561	31%	● 14%
26	Baja California Sur	3,233	3,966	3,313	5%	● 82%
27	Zacatecas	2,845	2,946	2,877	18%	● 97%
28	Campeche	2,374	2,476	2,580	22%	● 96%
29	Tlaxcala	2,406	2,366	2,567	7%	● 102%
30	Nayarit	2,501	2,430	2,533	20%	● 103%
31	Guerrero	2,033	2,171	2,177	1%	● 94%
32	Oaxaca	1,617	1,812	2,135	40%	● 89%
Total general		414,969	393,644	434,029	21%	● 105%

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.
 Nota: Para fines ilustrativos, se considera que un avance por debajo del 80% de cumplimiento corresponde a semáforo naranja, mayor o igual a 80% y menor al 100% el semáforo es amarillo y mayor o igual a 100% el semáforo es verde.

Tabla 27. Créditos hipotecarios para vivienda nueva^{1/} por decil de ingreso, 2023

Delegación	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	Total
Aguascalientes	95	133	170	389	704	680	410	608	662	780	4,631
Baja California	5	3	7	38	1253	518	654	1,408	1,415	1,604	6,905
Baja California Sur	5	17	11	32	103	36	28	46	88	234	600
Campeche	1	3	-	1	15	1	4	6	9	31	71
Chiapas	15	22	33	64	163	99	48	91	126	200	861
Chihuahua	79	55	67	201	885	568	517	888	766	1,305	5,331
Ciudad de México	18	11	16	21	276	36	26	43	84	1,918	2,449
Coahuila	72	66	134	304	1209	795	711	1,209	1,183	1,559	7,242
Colima	26	52	59	111	227	172	110	215	229	231	1,432
Durango	83	208	239	529	318	688	301	353	346	314	3,379
Guanajuato	185	260	382	685	1,192	1218	737	1,131	1,143	1,458	8,391
Guerrero	8	5	4	16	87	15	12	15	25	238	425
Hidalgo	99	99	155	332	1103	581	384	607	762	1,507	5,629
Jalisco	390	323	527	1,058	2,278	1,890	1,139	2,053	2,343	2,830	14,831
México	193	173	244	618	1665	998	687	1,225	1,288	2,525	9,616
Michoacán	60	89	135	223	316	285	123	247	257	401	2,136
Morelos	8	5	5	11	95	13	8	15	34	531	725
Nayarit	22	31	33	41	228	74	46	78	140	344	1,037
Nuevo León	365	374	556	1,197	4,366	3,010	2,562	5,174	5,466	3,655	26,725
Oaxaca	8	5	8	12	48	16	10	18	24	74	223
Puebla	130	134	226	373	638	496	221	375	450	1,214	4,257
Querétaro	50	54	73	131	942	249	215	359	501	2,632	5,206
Quintana Roo	249	270	378	849	1,241	1237	752	1,214	1,264	1,441	8,895
San Luis Potosí	57	60	75	172	756	366	271	525	668	1035	3,985
Sinaloa	94	79	132	211	543	348	210	379	423	686	3,105
Sonora	56	59	92	155	823	509	455	811	746	863	4,569
Tabasco	20	13	25	28	203	52	20	73	118	257	809
Tamaulipas	29	24	43	135	927	816	1,097	2,563	2045	675	8,354
Tlaxcala	17	28	72	134	129	134	58	87	74	200	933
Veracruz	80	126	212	377	471	467	275	393	432	810	3,643
Yucatán	157	202	265	474	636	774	363	559	597	939	4,966
Zacatecas	31	33	34	75	236	182	76	132	234	208	1,241
Total general	2,707	3,016	4,412	8,997	24,076	17,323	12,530	22,900	23,942	32,699	152,602

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Notas:

1/ Los rangos de los deciles de ingresos varían de los presentados en el Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 ya que se actualizaron con la información del salario diario integrado (SDI) de los trabajadores activos registrados ante el Infonavit al cierre del primer bimestre de 2023. Con dichos registros se obtuvieron los siguientes valores en pesos por decil para el primer bimestre de 2023: Decil I y Decil II (hasta \$6,617.17); Decil III (de \$6,617.17 a \$6,992.00); Decil IV (de \$6,992.01 a \$8,199.18); Decil V (de \$8,199.19 a \$9,965.42); Decil VI (de \$9,965.43 a \$11,290.56); Decil VII (de \$11,290.57 a \$14,006.80); Decil VIII (de \$14,006.81 a \$19,003.34); Decil IX (de \$19,003.35 a \$30,155.28); Decil X (de \$30,155.29 a \$76,927.20). Los deciles 1, 2 y 3 se empalman ya que, de acuerdo con información de la Coordinación General de Recaudación Fiscal, al cierre del primer bimestre de 2023, 22% de los trabajadores derechohabientes ganó un SDI mensual (\$6,617.17 pesos).

2/ No incluye Apoyo Infonavit.

Tabla 28. Créditos hipotecarios para vivienda existente por decil de ingreso, 2023

Delegación	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	Total
Aguascalientes	67	105	143	225	330	406	231	370	397	328	2,602
Baja California	1	2	8	20	1572	575	710	1,485	1,804	1,410	7,587
Baja California Sur	24	27	33	58	218	78	59	112	153	314	1,076
Campeche	26	30	28	67	170	110	47	112	150	282	1,022
Chiapas	27	37	80	139	239	235	111	209	220	215	1,512
Chihuahua	143	121	207	384	1,793	1,226	1,525	2,972	2,648	1,436	12,455
Ciudad de México	69	55	83	137	949	171	161	309	476	3,295	5,705
Coahuila	125	167	252	525	1,762	1071	732	1,309	1,593	1,208	8,744
Colima	32	78	83	153	283	168	125	201	216	198	1,537
Durango	101	111	189	321	347	687	365	450	399	259	3,229
Guanajuato	209	202	365	601	1,482	1105	726	1,296	1,419	958	8,363
Guerrero	32	29	26	81	173	104	49	92	126	228	940
Hidalgo	57	51	143	245	414	368	177	302	326	423	2,506
Jalisco	263	366	653	1,171	1,955	1,974	1,103	1,715	1,761	2,184	13,145
México	199	218	368	768	2,556	1149	798	1,372	1,875	3,504	12,807
Michoacán	80	135	214	305	403	354	193	313	348	428	2,773
Morelos	15	27	57	85	301	126	86	154	213	601	1,665
Nayarit	22	22	33	78	232	91	72	122	191	165	1,028
Nuevo León	152	201	349	577	2,248	1,361	1,187	2,092	2,221	2,577	12,965
Oaxaca	12	9	33	31	98	55	33	47	68	81	467
Puebla	83	98	163	307	570	462	218	406	498	733	3,538
Querétaro	35	33	56	142	725	293	234	487	537	1,073	3,615
Quintana Roo	59	57	96	173	474	291	161	320	433	447	2,511
San Luis Potosí	92	75	138	262	727	463	369	716	823	604	4,269
Sinaloa	140	148	212	400	676	619	376	616	659	560	4,406
Sonora	102	109	143	313	940	717	561	932	889	820	5,526
Tabasco	34	45	99	190	350	223	137	202	246	339	1,865
Tamaulipas	71	132	183	344	1,174	1,037	1,044	1,728	1,534	1,049	8,296
Tlaxcala	12	9	33	66	93	72	59	74	87	64	569
Veracruz	195	243	437	632	1414	880	551	884	1,039	1,123	7,398
Yucatán	54	57	86	142	241	206	126	174	231	319	1,636
Zacatecas	18	35	37	93	157	158	59	105	139	94	895
Total general	2,551	3,034	5,030	9,035	25,066	16,835	12,385	21,678	23,719	27,319	146,652

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Notas:

1/ Los rangos de los deciles de ingresos varían de los presentados en el Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 ya que se actualizaron con la información del salario diario integrado (SDI) de los trabajadores activos registrados ante el Infonavit al cierre del primer bimestre de 2023. Con dichos registros se obtuvieron los siguientes valores en pesos por decil para el primer bimestre de 2023: Decil I y Decil II (hasta \$6,617.17); Decil III (de \$6,617.17 a \$6,992.00); Decil IV (de \$6,992.01 a \$8,199.18); Decil V (de \$8,199.19 a \$9,965.42); Decil VI (de \$9,965.43 a \$11,290.56); Decil VII (de \$11,290.57 a \$14,006.80); Decil VIII (de \$14,006.81 a \$19,003.34); Decil IX (de \$19,003.35 a \$30,155.28); Decil X (de \$30,155.29 a \$76,927.20). Los deciles 1, 2 y 3 se empalman ya que, de acuerdo con información de la Coordinación General de Recaudación Fiscal, al cierre del primer bimestre de 2023, 22% de los trabajadores derechohabientes ganó un SDI mensual (\$6,617.17 pesos).

2/ No incluye Apoyo Infonavit.

Tabla 29. Créditos no hipotecarios por decil de ingreso, 2023

Delegación	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	Total
Aguascalientes	139	113	195	232	303	312	204	275	344	124	2,241
Baja California	11	5	7	38	1038	958	1,033	1,665	1,578	574	6,907
Baja California Sur	87	55	79	144	268	146	97	189	291	161	1,517
Campeche	99	53	87	156	146	168	99	136	195	119	1,258
Chiapas	162	108	183	294	382	400	205	317	392	148	2,591
Chihuahua	203	139	236	331	1,139	945	1,038	1,815	1,566	478	7,890
Ciudad de México	375	343	641	978	1402	1295	841	1415	1622	715	9,627
Coahuila	151	170	204	321	802	740	581	838	1,012	308	5,127
Colima	14	31	38	49	88	59	34	52	63	31	459
Durango	375	241	369	539	308	675	355	433	382	117	3,794
Guanajuato	246	174	286	481	430	666	414	566	554	151	3,968
Guerrero	49	28	53	78	103	100	48	70	64	29	622
Hidalgo	37	56	85	109	238	150	101	184	223	93	1,276
Jalisco	493	513	822	1,151	1,106	1,415	891	1,358	1,373	512	9,634
México	236	195	378	634	1,086	947	683	1,132	1,180	500	6,971
Michoacán	42	40	56	66	175	84	39	81	136	109	828
Morelos	96	44	83	165	224	202	114	198	244	89	1,459
Nayarit	37	21	32	28	56	52	31	37	57	24	375
Nuevo León	305	425	703	884	1,572	1,256	933	1,541	1,692	773	10,084
Oaxaca	49	26	60	73	191	106	54	98	130	125	912
Puebla	116	74	141	211	255	239	170	282	291	149	1,928
Querétaro	62	39	60	109	320	198	160	294	310	132	1,684
Quintana Roo	23	19	20	27	63	35	26	43	45	24	325
San Luis Potosí	43	33	65	104	193	181	143	240	253	82	1,337
Sinaloa	176	109	163	233	222	284	169	257	263	139	2,015
Sonora	162	145	191	301	453	520	408	597	540	304	3,621
Tabasco	102	84	120	171	431	208	130	215	331	200	1,992
Tamaulipas	116	66	127	179	951	806	1,030	1,615	1,387	481	6,758
Tlaxcala	48	29	59	123	105	125	93	155	109	44	890
Veracruz	251	168	304	434	573	486	235	438	573	278	3,740
Yucatán	100	67	114	161	141	248	150	186	123	76	1,366
Zacatecas	37	37	32	70	132	87	43	67	143	37	685
Total general	4,442	3,650	5,993	8,874	14,896	14,093	10,552	16,789	17,466	7,126	103,881

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Notas:

1/ Los rangos de los deciles de ingresos varían de los presentados en el Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 ya que se actualizaron con la información del salario diario integrado (SDI) de los trabajadores activos registrados ante el Infonavit al cierre del primer bimestre de 2023. Con dichos registros se obtuvieron los siguientes valores en pesos por decil para el primer bimestre de 2023: Decil I y Decil II (hasta \$6,617.17); Decil III (de \$6,617.17 a \$6,992.00); Decil IV (de \$6,992.01 a \$8,199.18); Decil V (de \$8,199.19 a \$9,965.42); Decil VI (de \$9,965.43 a \$11,290.56); Decil VII (de \$11,290.57 a \$14,006.80); Decil VIII (de \$14,006.81 a \$19,003.34); Decil IX (de \$19,003.35 a \$30,155.28); Decil X (de \$30,155.29 a \$76,927.20). Los deciles 1, 2 y 3 se empalman ya que, de acuerdo con información de la Coordinación General de Recaudación Fiscal, al cierre del primer bimestre de 2023, 22% de los trabajadores derechohabientes ganó un SDI mensual (\$6,617.17 pesos).

2/ No incluye MejoraSí.

Tabla 30. Créditos totales por rangos de UMA, 2023

Delegación	Hasta a 2.70	De 2.71 a 4.10	De 4.11 a 5.80	De 5.81 a 9.00	Mayor a 9.00	Total
Aguascalientes	2,666	2,795	1,719	1,347	1,473	10,000
Baja California	729	7,136	6,190	3,910	4,115	22,080
Baja California Sur	709	612	617	580	795	3,313
Campeche	825	544	397	351	463	2,580
Chiapas	3,338	1,372	869	798	656	7,033
Chihuahua	3,129	9,179	6,633	3,906	3,844	26,691
Ciudad de México	9,696	3,453	2,580	2,589	6,736	25,054
Coahuila	3,244	6,370	4,704	3,846	3,565	21,729
Colima	896	876	652	598	539	3,561
Durango	3,783	3,478	1,464	990	824	10,539
Guanajuato	5,206	6,342	3,834	3,203	3,052	21,637
Guerrero	615	422	244	335	561	2,177
Hidalgo	2,198	2,305	1,510	1,763	2,219	9,995
Jalisco	12,189	10,952	6,716	5,488	6,517	41,862
México	7,140	7,176	5,182	5,239	7,457	32,194
Michoacán	1,707	1,332	904	908	1,077	5,928
Morelos	998	706	578	596	1,352	4,230
Nayarit	499	468	444	510	612	2,533
Nuevo León	7,914	14,992	11,900	8,511	8,102	51,419
Oaxaca	882	347	254	322	330	2,135
Puebla	3,068	2,262	1,489	1,435	2,426	10,680
Querétaro	1,766	2,031	1,614	1,911	4,500	11,822
Quintana Roo	2,690	3,254	2,203	1,775	2,166	12,088
San Luis Potosí	1,510	2,544	2,166	1,706	2,029	9,955
Sinaloa	2,500	2,614	1,646	1,460	1,607	9,827
Sonora	2,264	4,463	2,827	2,251	2,338	14,143
Tabasco	1,385	1,002	798	949	934	5,068
Tamaulipas	2,170	9,364	6,719	3,254	2,497	24,004
Tlaxcala	853	707	337	314	356	2,567
Veracruz	4,722	3,661	2,404	2,461	2,552	15,800
Yucatán	2,477	2,248	1,178	1,020	1,585	8,508
Zacatecas	628	743	560	547	399	2,877
Total general	94,396.00	115,750.00	81,332.00	64,873.00	77,678.00	434,029.00

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Nota: Rangos elaborados con el valor de la UMA de 2023 correspondiente a \$103.7 diarios.

Tabla 31. Créditos hipotecarios por rangos de UMA, 2023

Delegación	Hasta a 2.70	De 2.71 a 4.10	De 4.11 a 5.80	De 5.81 a 9.00	Mayor a 9.00	Total general
Aguascalientes	1,677	2,171	1,301	1,038	1,319	7,506
Baja California	238	4,139	4,098	2,848	3,433	14,756
Baja California Sur	248	273	280	303	612	1,716
Campeche	193	221	182	190	330	1,116
Chiapas	478	625	409	398	475	2,385
Chihuahua	1,721	6,114	4,568	2,705	3,279	18,387
Ciudad de México	1,550	633	632	1,122	5,908	9,845
Coahuila	2,134	4,637	3,478	3,004	3,183	16,436
Colima	685	754	582	513	498	3,032
Durango	2,067	2,306	967	668	672	6,680
Guanajuato	3,587	5,003	3,153	2,733	2,867	17,343
Guerrero	254	236	165	236	520	1,411
Hidalgo	1,383	1,948	1,271	1,500	2,113	8,215
Jalisco	6,209	7,998	5,044	4,303	5,911	29,465
México	3,787	4,990	3,722	4,113	6,857	23,469
Michoacán	1,420	1,187	754	721	952	5,034
Morelos	341	305	288	352	1,247	2,533
Nayarit	345	365	383	451	582	2,126
Nuevo León	5,063	12,011	9,850	6,868	7,189	40,981
Oaxaca	138	137	114	137	179	705
Puebla	1,949	1,717	1,129	1,176	2,252	8,223
Querétaro	1,331	1,516	1,213	1,588	4,343	9,991
Quintana Roo	2,507	3,172	2,149	1,716	2,133	11,677
San Luis Potosí	1,202	2,113	1,838	1,500	1,929	8,582
Sinaloa	1,672	2,030	1,332	1,223	1,455	7,712
Sonora	1,343	3,194	2,131	1,781	1,987	10,436
Tabasco	531	566	418	525	688	2,728
Tamaulipas	1,171	6,519	4,901	2,241	1,952	16,784
Tlaxcala	421	399	190	203	303	1,516
Veracruz	2,655	2,768	1,724	1,860	2,225	11,232
Yucatán	1,748	1,782	1,005	875	1,496	6,906
Zacatecas	415	576	413	405	351	2,160
Total general	50,463	82,405	59,684	49,296	69,240	311,088

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.

Nota: Rangos elaborados con el valor de la UMA de 2023 correspondiente a \$103.7 diarios.

Tabla 32. Créditos no hipotecarios por rangos de UMA, 2023

Delegación	Hasta a 2.70	De 2.71 a 4.10	De 4.11 a 5.80	De 5.81 a 9.00	Mayor a 9.00	Total general
Aguascalientes	989	624	418	309	154	2,494
Baja California	491	2,997	2,092	1,062	682	7,324
Baja California Sur	461	339	337	277	183	1,597
Campeche	632	323	215	161	133	1,464
Chiapas	2,860	747	460	400	181	4,648
Chihuahua	1,408	3,065	2,065	1,201	565	8,304
Ciudad de México	8,146	2,820	1,948	1,467	828	15,209
Coahuila	1,110	1,733	1,226	842	382	5,293
Colima	211	122	70	85	41	529
Durango	1,716	1,172	497	322	152	3,859
Guanajuato	1,619	1,339	681	470	185	4,294
Guerrero	361	186	79	99	41	766
Hidalgo	815	357	239	263	106	1,780
Jalisco	5,980	2,954	1,672	1,185	606	12,397
México	3,353	2,186	1,460	1,126	600	8,725
Michoacán	287	145	150	187	125	894
Morelos	657	401	290	244	105	1,697
Nayarit	154	103	61	59	30	407
Nuevo León	2,851	2,981	2,050	1,643	913	10,438
Oaxaca	744	210	140	185	151	1,430
Puebla	1,119	545	360	259	174	2,457
Querétaro	435	515	401	323	157	1,831
Quintana Roo	183	82	54	59	33	411
San Luis Potosí	308	431	328	206	100	1,373
Sinaloa	828	584	314	237	152	2,115
Sonora	921	1,269	696	470	351	3,707
Tabasco	854	436	380	424	246	2,340
Tamaulipas	999	2,845	1,818	1,013	545	7,220
Tlaxcala	432	308	147	111	53	1,051
Veracruz	2,067	893	680	601	327	4,568
Yucatán	729	466	173	145	89	1,602
Zacatecas	213	167	147	142	48	717
Total general	43,933	33,345	21,648	15,577	8,438	122,941

Fuente: Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización con datos de la Subdirección General de Crédito.
 Nota: Rangos elaborados con el valor de la UMA de 2023 correspondiente a \$103.7 diarios.

Colocación de crédito 2023



434,029
Créditos totales

%

Adquisición de vivienda y suelo
300,997
(69.35%)



Mejoras y ampliación
122,903
(28.32%)



Construcción
9,645
(2.22%)



Pago de pasivos
484
(0.11%)



+ 3,587

Créditos de emergencia para reparación o mejora para DH afectados por huracán Otis

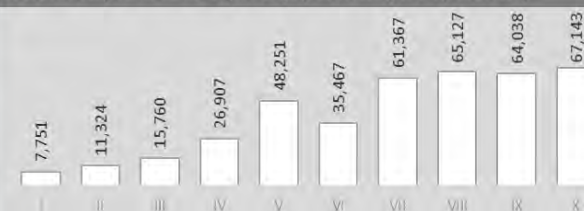
Derrama total de crédito (mdp)



¹Incluye el monto de crédito, la Subcuenta de Vivienda y el ahorro voluntario.
²Incluye el monto de crédito que otorga la entidad financiera a la o el acreditado.

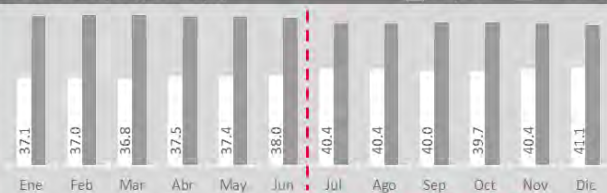
Estadísticas globales

Colocación por decil de ingresos (hipotecaria y no hipotecaria)



Nota: Se excluye Apoyo Infonavit. En el PEF 2023-2027, la distribución por deciles se realizó para proyectar la colocación de créditos en 2023, por lo que no se incluye Mejoras debido a que comenzó a operar ese año. Los deciles están contruidos a partir del salario diario integrado de los trabajadores activos registrados ante el Infonavit al cierre del primer bimestre de 2023.

Colocación por género (%)



Mujer Infonavit (junio 2023)

La edad promedio de las y los acreditados es de 36 años

Colocación DH sin relación laboral



Colocación Adquisición de suelo



Nuevas soluciones Mejoras y ampliación



³Excedente del monto máximo de crédito que no se utilizó para la adquisición de vivienda. Es útil para remodelar, mejorar o ampliar la vivienda.

Análisis elaborado por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización, de conformidad con lo señalado en el art. 34, fracción VII del Estatuto Orgánico del Infonavit.

Colocación de crédito 2023



434,029
Créditos totales

%

Adquisición de vivienda y suelo
300,997
(69.35%)



Mejoras y ampliación
122,903
(28.32%)



Construcción
9,645
(2.22%)



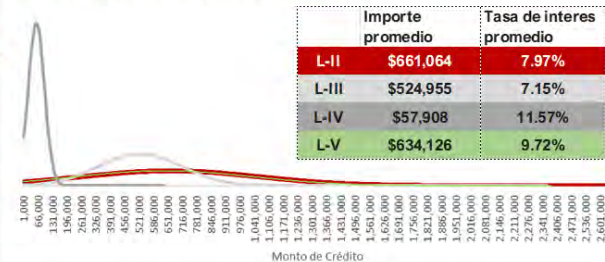
Pago de pasivos
484
(0.11%)



+ 3,587

Créditos de emergencia para reparación o mejora para DH afectados por huracán Otis

Importe del crédito por tipo de línea (pesos)



Estadísticas Adquisición de Vivienda¹

Se adquirieron un total de 242,696 viviendas

Vivienda adquirida por entidad federativa



Tipo de crédito

Crédito Infonavit
237,316

Cofinanciamiento
16,809

Infonavit Total
16,350

Segundo crédito
15,480

Apoyo Infonavit
11,834

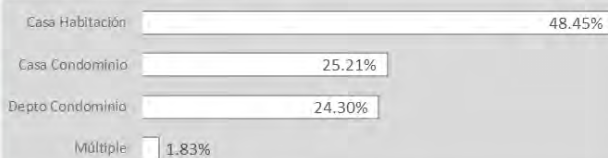


117,418 nuevas
(52%)



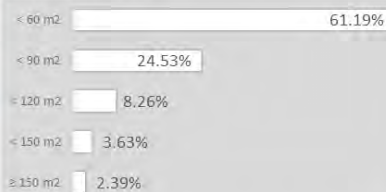
125,278 existentes
(48%)

Tipo de vivienda adquirida*



*Se excluye la categoría "Otro" que representa el 0.20%

Área construida



Precio de venta

\$ 914,678
Precio promedio vivienda

¹Fuente: Información institucional de avalúos de las viviendas.

8. Mecanismo de evaluación del PEF 2023-2027

Conforme a lo aprobado por la H. Asamblea General en su Sesión Ordinaria 124 del 10 de diciembre de 2021, en este IAA se incluye el mecanismo de evaluación del PEF 2023-2027:

Tema	Contenido				
Acciones estratégicas del Instituto	<p>Principales resultados del Infonavit a lo largo del año, alineados al planteamiento estratégico, y el avance en la atención de las recomendaciones de la H. Asamblea General.</p> <p>Ver sección 5. Acciones estratégicas del Instituto</p>				
Indicadores institucionales	<p>Resultados de los indicadores clave de desempeño e indicadores estratégicos institucionales respecto a las metas anuales planteadas. Se incluirá una explicación respecto a los resultados, a fin de identificar desviaciones, causas de origen y acciones de mitigación.</p> <p>Ver secciones 5. Acciones estratégicas del Instituto y 6. Resultados financieros.</p>				
Portafolio de proyectos institucionales	<p>Principales avances y resultados de los proyectos que conforman el portafolio aprobado, análisis costo beneficio, así como medición del ejercicio del presupuesto asignado al portafolio.</p> <p>Se incluyen indicadores de resultados o beneficios alcanzados en cada proyecto.</p> <p>Ver sección 7. Resultados del Plan de Labores y Financiamiento.</p>				
Programa Operativo Anual	<p>Cierre de la colocación crediticia y comparativo contra las metas establecidas en el Plan de Labores y Financiamientos, incluyendo el desglose por Delegaciones y un ranking conforme a la contribución a la colocación nacional.</p> <p>Ver sección 7. Resultados del Plan de Labores y Financiamiento.</p>				
Estados Financieros	<p>Estados Financieros previamente dictaminados por el Comité de Auditoría, incluyendo una explicación ejecutiva del resultado en rubros principales y una evaluación respecto a lo establecido en PEF.</p> <p>Ver sección 6. Resultados financieros.</p>				
Documentos de Ley	<p>Listado de los documentos entregados para dar cumplimiento a la Ley del Instituto: Plan Financiero a cinco años, Presupuesto de Ingresos y Egresos, Plan de Labores y Financiamientos, Informe Anual de Actividades, Informe sobre la situación financiera, patrimonial y operativa que se entrega al H. Congreso de la Unión, Informes mensuales del Director General al H. Consejo de Administración y Estados Financieros. Se incluirá el hipervínculo a los documentos que son públicos.</p> <table border="1" data-bbox="358 1514 1352 1843"> <thead> <tr> <th data-bbox="358 1514 662 1572">Nombre del documento</th> <th data-bbox="662 1514 1352 1572">Fundamento legal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="358 1572 662 1843"> <p>Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Financiero a 5 años • Presupuesto de Ingresos y Egresos • Plan de Labores y Financiamientos </td> <td data-bbox="662 1572 1352 1843"> <p>Artículo 10, fracción I, y artículo 16, fracción IV, de la Ley del Infonavit, en los cuales se menciona que estos documentos deben ser examinados y aprobados por la H. Asamblea General y por el H. Consejo de Administración, respectivamente; así como el artículo 23, fracción V, de dicha Ley y el artículo 4, fracción VII, del Estatuto Orgánico del Infonavit, donde se enuncia que el Director General debe presentar estos documentos a más tardar el último día de octubre de cada año.</p> <p>El PEF 2023-2027 se puede consultar en la siguiente liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEF 2023-2027 </td> </tr> </tbody> </table>	Nombre del documento	Fundamento legal	<p>Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Financiero a 5 años • Presupuesto de Ingresos y Egresos • Plan de Labores y Financiamientos 	<p>Artículo 10, fracción I, y artículo 16, fracción IV, de la Ley del Infonavit, en los cuales se menciona que estos documentos deben ser examinados y aprobados por la H. Asamblea General y por el H. Consejo de Administración, respectivamente; así como el artículo 23, fracción V, de dicha Ley y el artículo 4, fracción VII, del Estatuto Orgánico del Infonavit, donde se enuncia que el Director General debe presentar estos documentos a más tardar el último día de octubre de cada año.</p> <p>El PEF 2023-2027 se puede consultar en la siguiente liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEF 2023-2027
Nombre del documento	Fundamento legal				
<p>Plan Estratégico y Financiero 2023-2027 que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Financiero a 5 años • Presupuesto de Ingresos y Egresos • Plan de Labores y Financiamientos 	<p>Artículo 10, fracción I, y artículo 16, fracción IV, de la Ley del Infonavit, en los cuales se menciona que estos documentos deben ser examinados y aprobados por la H. Asamblea General y por el H. Consejo de Administración, respectivamente; así como el artículo 23, fracción V, de dicha Ley y el artículo 4, fracción VII, del Estatuto Orgánico del Infonavit, donde se enuncia que el Director General debe presentar estos documentos a más tardar el último día de octubre de cada año.</p> <p>El PEF 2023-2027 se puede consultar en la siguiente liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEF 2023-2027 				

Tema	Contenido
Informe Anual de Actividades 2022	<p>Artículo 10, fracción II, y artículo 16, fracción IV, de la Ley del Infonavit, en los cuales se menciona que el informe de actividades de la institución debe ser examinado y aprobado por la H. Asamblea General y por el H. Consejo de Administración, respectivamente; así como el artículo 23, fracción IV de dicha Ley donde se enuncia que el Director General debe presentar el informe de actividades del ejercicio anterior dentro de los dos primeros meses del año siguiente.</p> <p>El Informe se puede consultar en la siguiente liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual de Actividades 2022
Informe sobre la situación financiera, patrimonial y operativa que se entrega al H. Congreso de la Unión	<p>Artículo 23, fracción IX, de la Ley del Infonavit, en el cual se menciona que se deberá enviar al H. Congreso de la Unión durante el mes de octubre un informe sobre la situación financiera, patrimonial y operativa.</p> <p>El Informe se puede consultar en la siguiente liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual de Actividades 2022
Informes mensuales del Director General al H. Consejo de Administración	<p>Artículo 23, fracción VI, de la Ley del Infonavit donde se enuncia que el Director General debe presentar a consideración del H. Consejo de Administración un informe mensual sobre las actividades del Instituto.</p> <p>A continuación, se enlistan las Declaraciones mediante las cuales el H. Consejo de Administración se dio por enterado del informe del Director General:</p> <p>Enero: DCA-9479-01/23 Febrero: DCA-9556-02/23 Marzo: DCA-9634-03/23 Abril: DCA-9747-04/23 Mayo: DCA-9814-05/23 Junio: DCA-9901-06/23 Julio: DCA-9999-07/23 Agosto: DCA-10107-08/23 Septiembre: DCA-10202-09/23 Octubre: DCA-10261-10/23 Noviembre: DCA-10350-11/23 Diciembre: DCA-10428-12/23</p>
Estados financieros dictaminados 2022	<p>Artículo 10, fracción I, y artículo 16, fracción IV, de la Ley del Infonavit, en los cuales se menciona que los estados financieros dictaminados por el auditor externo deben ser examinados y aprobados por la H. Asamblea General y por el H. Consejo de Administración, respectivamente; así como el artículo 23, fracción IV, de dicha Ley, donde se enuncia que el Director General debe presentar dentro de los dos primeros meses del año siguiente los estados financieros del ejercicio anterior.</p> <p>Los estados financieros preliminares se pueden consultar en la siguiente liga:</p> <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros al 31 de diciembre de 2023 (preliminares)⁴⁴ <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros dictaminados al 31 de diciembre de 2022

⁴⁴ Los estados financieros dictaminados al 31 de diciembre de 2023 se aprobarán el 26 de abril de 2024 en la sesión ordinaria 129 de la H. Asamblea General.

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución del saldo de crédito por número de omisos (millones de pesos)	12
Tabla 2. Monto y proporción anual de reservas por tipo de riesgo	13
Tabla 3. Composición del portafolio	14
Tabla 4. Composición del FANVIT por tipo de activo	15
Tabla 5. Composición del FANVIT por calificación crediticia (Instrumentos de Renta Fija salvo Bonos del Tesoro US)	15
Tabla 6. Principales indicadores del FANVIT (diciembre 2023)	32
Tabla 7. Relación de proyectos de inversión urbana	35
Tabla 8. Avance en la meta anual de desplazamiento de vivienda recuperada 2023 (viviendas)	36
Tabla 9. Avance en la meta anual de comercialización de vivienda recuperada 2023	36
Tabla 10. Créditos, monto de crédito y SSV de los créditos subsecuentes por línea, 2023	41
Tabla 11. Portafolio total de cartera en cuentas y saldos	47
Tabla 12. Acciones de Cobranza Social 2023	50
Tabla 13. Costo de la cobranza social en 2023 por programa (millones de pesos)	50
Tabla 14. Portafolio en balance por moneda 2023	52
Tabla 15. Avance en la atención a los créditos	57
Tabla 16. Avance en 2023 de las recomendaciones de la H. Asamblea General	73
Tabla 17. Balance General. Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2023 (millones de pesos)	76
Tabla 18. Estado de Resultados. Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2023 (millones de pesos)	76
Tabla 19. Flujo de efectivo. Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2023 (millones de pesos)	77
Tabla 20. Indicadores clave de desempeño	78
Tabla 21. Presupuesto autorizado 2023 (mdp)	79
Tabla 22. Desempeño de los proyectos institucionales 2023	84
Tabla 23. Colocación cierre 2023 por línea y producto	88
Tabla 24. Derrama de crédito 2022-2023 (mdp)	88
Tabla 25. Colocación de crédito, 2022-2023	89
Tabla 26. Ranking por número de créditos 2023 de colocación por delegación regional	90
Tabla 27. Créditos hipotecarios para vivienda nueva ^{1/} por decil de ingreso, 2023	91
Tabla 28. Créditos hipotecarios para vivienda existente por decil de ingreso, 2023	92
Tabla 29. Créditos no hipotecarios por decil de ingreso, 2023	93
Tabla 30. Créditos totales por rangos de UMA, 2023	94
Tabla 31. Créditos hipotecarios por rangos de UMA, 2023	95
Tabla 32. Créditos no hipotecarios por rangos de UMA, 2023	96

Índice de gráficas

Gráfica 1. Distribución porcentual del saldo del portafolio por estatus de cartera	12
Gráfica 2. Distribución del portafolio por régimen de amortización (mdp)	12
Gráfica 3. Créditos segregados, 2022-2023	13
Gráfica 4. Administración de Riesgo de Crédito (mdp)	13
Gráfica 5. Evolución del VaR 2023	14
Gráfica 6. Histórico del VaR de Contraparte	15
Gráfica 7. Histórico de la Pérdida Esperada	15
Gráfica 8. Estimación de Rendimiento del Fondo	17
Gráfica 9. Evolución del ICAP, 2023	17
Gráfica 10. Impacto financiero a 10 años.....	19
Gráfica 11. Evolución mensual del Índice de Recomendación Neta por canal.....	21
Gráfica 12. Evolución mensual del Índice de Experiencia por canal.....	22
Gráfica 13. ¿Cómo llegan los usuarios al sitio?	25
Gráfica 14. Principales ciudades que ingresan	25
Gráfica 15. Usuarios nuevos de Socio Infonavit 2022 vs 2023.....	25
Gráfica 16. Evolución mensual del porcentaje de casos cerrados dentro de los niveles de servicio	26
Gráfica 17. Evolución mensual del Porcentaje de atenciones/trámites atendidos a través de canales digitales	28
Gráfica 18. Composición del portafolio (diciembre 2023)	31
Gráfica 19. Rendimiento nominal del FANVIT vs. Portafolio de referencia y sistema Afore (36 y 60 meses, anualizado).....	31
Gráfica 20. Rendimiento real del FANVIT vs. Portafolio de referencia y sistema Afore (36 y 60 meses, anualizado)	31
Gráfica 21. Evolución del rendimiento del FANVIT y su portafolio de referencia (Promedio móvil 12 meses).....	32
Gráfica 22. Error de seguimiento del FANVIT (puntos base).....	32
Gráfica 23. Sharpe ratio últimos 60 meses (diciembre 2023)	33
Gráfica 24. Segmentos salariales de los nuevos acreditados que adquirieron vivienda recuperada	36
Gráfica 25. Ventas de vivienda recuperada por Entidad Federativa.....	37
Gráfica 26. Monto promedio de recuperación por programa	37
Gráfica 27. Colocación de Crediterreno, 2022 y 2023	42
Gráfica 28. Flujo REA 2017-2023 (mmdp).....	47
Gráfica 29. Colocación de FPP, 2023	50
Gráfica 30. Acumulación de créditos convertidos bajo RC 2.0 en 2022-2023 por mes de inscripción.....	52
Gráfica 31. Distribución por moneda del portafolio en balance.....	52
Gráfica 32. Regularización de escrituras 1972-2007. Cuentas concluidas.....	61
Gráfica 33. Cancelaciones de hipotecas 2018-2023	62
Gráfica 34. Flujo de Efectivo (mdp).....	63
Gráfica 35. Rentabilidad de la cobranza fiscal	64
Gráfica 36. Recaudación por actos de fiscalización (mdp)	64

Gráfica 37. Presupuesto Infonavit 2012-2023 (mdp)	65
Gráfica 38. Relación GAOV a recursos totales 2016-2023	66
Gráfica 39. Compras del Instituto	67
Gráfica 40. Iniciativas del PMTI	69
Gráfica 41. Ejercicio del presupuesto 2023 (mdp)	79
Gráfica 42. Colocación de créditos línea II para adquisición de vivienda por tipo nueva y existente, diciembre 2022 y 2023	89
Gráfica 43. Composición de los créditos hipotecarios por decil de ingreso 2023 (porcentaje)	89
Gráfica 44. Composición de los créditos no hipotecarios por decil de ingreso 2023 (porcentaje)	89

Índice de diagramas

Diagrama 1. Resultados de la administración de riesgos 2023	11
Diagrama 2. Modelo de Pérdida esperada	17
Diagrama 3. Flujo de proceso de Cobranza Social	48
Diagrama 4. Porcentaje de Conversiones por delegación 2023	52
Diagrama 5. Estrategias planteadas en el Plan de negocios de Cobranza Judicial	56
Diagrama 6. Contratos obtenidos	68
Diagrama 7. Matriz de talento 2023	71
Diagrama 8. Objetivos del PNV 2021-2024	74
Diagrama 9. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados al eje estratégico 1 en 2023	80
Diagrama 10. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados al eje estratégico 2 en 2023	81
Diagrama 11. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados al eje estratégico 3 en 2023	82
Diagrama 12. Principales productos y servicios liberados e hitos cumplidos de los proyectos alineados a habilitadores en 2023	83



Unidad de Administración y Finanzas
Dirección General de Programación y Presupuesto

Ciudad de México, 17 de octubre 2024

Oficio. No. DGPYP-**2249**-2024

Asunto: Contrataciones por Honorarios y Subsidios Otorgados
Tercer Trimestre 2024.

LIC. MÓNICA ALICIA MIERES HERMOSILLO
TITULAR DE LA UNIDAD COORDINADORA DE
VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
PRESENTE

Se hace referencia al oficio 416-DGPYPA-2024-4122 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), mediante el cual solicita se remita en forma directa al Congreso de la Unión, por conducto de las Comisiones correspondientes, la información establecida en los artículos 69 último párrafo, 75 fracción X y 78 último párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH).

Al respecto, con fundamento en los artículos 285 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (RLFPRH) y 27 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, anexo en impreso y CD, la información relativa a las "Contrataciones por Honorarios" y "Reporte del monto ejercido de los Subsidios Otorgados", correspondientes al periodo enero-septiembre del ejercicio fiscal 2024.

Así también, le informo que el resultado de las evaluaciones de los Programas Sujetos a Reglas de Operación, a que se refiere el artículo 78 de la LFPRH, se encuentra publicado conforme al Programa Anual de Evaluación en la página web de esta Secretaría en el siguiente vínculo electrónico:

http://www.dged.salud.gob.mx/contenidos/deppes/evaluaciones_filtro.html

Por lo que se refiere a las Reglas de Operación de los programas a través de los cuales se otorguen subsidios para fortalecer a los intermediarios que participen en el sector de ahorro y crédito popular, otros intermediarios financieros, y de los programas en los que, por conducto de dichas instituciones, se otorguen subsidios a la población de menores ingresos, le informo que no le aplica a la Secretaría de Salud.

Es importante mencionar que la fecha límite para entregar dicha información a la H. Cámara de Diputados es el 30 de octubre de 2024, y conforme al artículo 13 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, el conducto para su entrega ante esa instancia legislativa, es la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social.

No omito señalar que la mencionada Unidad Coordinadora debe enviar una copia del oficio de remisión a la Secretaría Hacienda y Crédito Público (Director General de Programación y Presupuesto "A" de la SHCP), y a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Salud.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

MTRO. FRANCISCO MARTÍNEZ MARTÍNEZ

Elaboró

Lic. Gpe. Montserrat Vaca Velázquez
Soporte Administrativo

Validó

Mtro. Arturo Ordóñez Martínez
Director de Información Financiera

c.c.p. **Lic. Miriam Machicao Ceballos.** - Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.

Sección / Serie 4C.14

Folio: EXT-SHCP-416-DGPYPA-2024-4122 Folio-UAF-2909

17 OCT 2024
RECIBIDO

SALUD SECRETARÍA DE SALUD
17 OCT 2024
RECIBIDO
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



-SAC-

Dirección General de Programación y Presupuesto "A"
FORMATO SUGERIDO POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
(VER INSTRUCTIVO)

CONTRATACIONES POR HONORARIOS QUE REALIZAN LOS EJECUTORES DE GASTO
En términos del artículo 69, último párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
Enero-septiembre de 2024

Fecha de Envío: _____

Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad: Secretaría de Salud

Ramo	No. de Unidad Responsable	No. de Contratos Celebrados en el Periodo	Presupuesto Ejercido en el Periodo	Origen de los Recursos
12	111	12	1,016,724.60	FISCALES
12	300	414	38,068,176.37	FISCALES
12	L00	4	474,477.04	FISCALES
12	M7K	4	319,925.81	FISCALES
12	NBV	65	21,845,870.54	FISCALES
12	NHK	405	32,641,529.98	FISCALES
12	S00	5	426,843.60	FISCALES
Total:			\$ 94,793,547.94	

Reporte de monto y ejercicio de los Subsidios Otorgados por las Dependencias y Entidades
 En termino del artículo 75, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
 Cifras en pesos acumuladas desde enero al periodo que se reporta
 Ramo / Entidad: 0012 Secretaría de Salud.



43401 Subsidios a la Prestación de Servicios Públicos

Unidad	Original 2024*	Modificado Enero-Septiembre 2024	Ejercido Enero-Septiembre 2024
Unidad 310 Dirección General de Promoción de la Salud	82,740,581.00	-	-
Unidad K00 Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA	92,844,356.00	5,578,250.56	-
Unidad O00 Centro Nacional de Programas Preventivos y Control de Enfermedades	35,222,127.00	-	-

*Los montos que se reportan en esta columna, corresponden al periodo que se reporta (enero-septiembre), no son montos anuales.

Elaboró

Gpe. Montserrat Vacca Velázquez
 Soporte Administrativo

Autorizó

Mtro. Adolfo Ordóñez Martínez
 Director de Información Financiera

Reporte de monto y ejercicio de los Subsidios Otorgados por las Dependencias y Entidades
 En término del artículo 75, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
 Cifras en pesos acumuladas desde enero al período que se reporta
 Ramo / Entidad: 0012 Secretaría de Salud.



43801 Subsidios a las Entidades Federativas

Unidad	Original 2024*	Modificado Enero-Septiembre 2024	Ejercicio Enero-Septiembre 2024
Unidad 310 Dirección General de Promoción de la Salud	337,037,416.00	141,543,898.10	141,543,898.10
Unidad 315 Secretariado Técnico del Consejo Nacional para la Prevención de Accidentes	42,382,678.00	33,445,136.00	33,445,136.00
Unidad 316 Dirección General de Epidemiología	107,542,265.00	106,421,653.62	106,421,653.62
Unidad 500 Subsecretaría de Administración y Finanzas	2,630,535,911.00	-	-
Unidad 600 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud	-	75,569,824.00	75,569,824.00
Unidad 610 Dirección General de Calidad y Educación en Salud	23,562,629.00	-	-
Unidad K00 Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA	56,588,931.00	65,348,526.00	65,348,526.00
Unidad L00 Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva	-	117,136,718.88	117,136,718.88
Unidad NHK Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	2,193,487,166.00	1,607,722,339.45	1,576,028,472.35
Unidad O00 Centro Nacional de Programas Preventivos y Control de Enfermedades	749,579,604.00	68,851,469.02	68,851,469.02
Unidad R00 Centro Nacional para la Salud de la Infancia y Adolescencia	-	-	-
Unidad S00 Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios	-	174,465,887.00	174,465,887.00
Unidad Y00 Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones	197,347,958.00	177,655,870.00	177,655,870.00

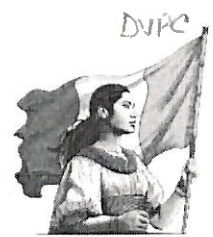
*Los montos que se reportan en esta columna, corresponden al período que se reporta (enero-septiembre), no son montos anuales.

Elaboró


 Gpe. Montserrat Vaca Velázquez
 Soporte Administrativo

Autorizó


 Mtro. Ateoro Orozco Martínez
 Director de Información Financiera



Unidad de Administración y Finanzas
Dirección General de Programación y Presupuesto

Ciudad de México, 17 de octubre 2024

Oficio. No. DGPYP-**2248**-2024

Asunto: Programas sujetos a Reglas Operación
Tercer Trimestre 2024.

LIC. MÓNICA ALICIA MIERES HERMOSILLO
TITULAR DE LA UNIDAD COORDINADORA DE
VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
PRESENTE

Se hace referencia al oficio 416-DGPYPA-2024-4122 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en relación al artículo 177 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), y en lo dispuesto en los artículos 27 (Anexo 25), del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2024 y 181 del Reglamento de Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que las dependencias a través de la coordinadora de sector, deberán enviar trimestralmente a la H. Cámara de Diputados, por conducto de las Comisiones correspondientes, turnando copia a las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, los informes trimestrales sobre el presupuesto ejercido entregado a los beneficiarios a nivel capitulo y por concepto de gasto, así como informes sobre el cumplimiento de las metas y objetivos con base en indicadores de desempeño previstos en las reglas de operación.

Al respecto, con fundamento en el artículo 27 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud y el Artículo 7 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; le envío en forma impresa y en CD, los Informes Presupuestales y Programáticos correspondientes al tercer trimestre del año 2024, de los siguientes Programas Sujetos a Reglas de Operación: Programa de Atención a Personas con Discapacidad y Fortalecimiento a la Atención Médica (Cifras Preliminares).

Es importante mencionar que la fecha límite para entregar dicha información a la H. Cámara de Diputados es el 18 de octubre de 2024, y conforme al artículo 13 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, el conducto para su entrega ante esa instancia legislativa, es la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social.

No omito señalar que la Unidad Coordinadora debe enviar una copia del oficio de remisión a las Secretarías de Hacienda y Crédito Público al (Director General de Programación y Presupuesto "A" de la SHCP) de la Función Pública al (Titular de la Unidad de Control y Evaluación de la Gestión Pública de la SFP) y a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Salud.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

MTRO. FRANCISCO MARTÍNEZ MARTÍNEZ

Elaboró

Lic. Gpe. Montserrat Vaca Velázquez
Soporte Administrativo

Validó

Mtro. Arturo Ochoa Martínez
Director de Información Financiera

c.c.p. **Lic. Miriam Machicao Ceballos.** - Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.

Sección / Serie 4C.14

Folio: EXT-SHCP-416-DGPYPA-2024-4122 Folio-UAF-2909



SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO
PROGRAMAS SUJETOS A REGLAS DE OPERACIÓN
(miles de pesos)

UNIDAD: SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA "DIF"
PROGRAMA: PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
PERIODO: TERCER TRIMESTRE 2024 (ENERO-SEPTIEMBRE)

CAPITULO	CONCEPTO	PRESUPUESTO ANUAL		ENERO-SEPTIEMBRE	
		APROBADO	MODIFICADO	PROGRAMADO	EJERCIDO
4000 Subsidios y Transferencias		41,102.1	41,102.1	41,102.1	41,102.1
	4300	41,102.1	41,102.1	41,102.1	41,102.1
	Gasto Corriente	41,102.1	41,102.1	41,102.1	41,102.1
	Gasto de Inversión	-	-	-	-
	Total	41,102.1	41,102.1	41,102.1	41,102.1



SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO
PROGRAMAS SUJETOS A REGLAS DE OPERACIÓN
(miles de pesos)

UNIDAD: INSTITUTO DE SALUD PARA EL BIENESTAR
PROGRAMA: FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA
PERIODO: TERCER TRIMESTRE 2024 (ENERO-SEPTIEMBRE)

CAPITULO	CONCEPTO	PRESUPUESTO ANUAL		ENERO-SEPTIEMBRE	
		APROBADO	MODIFICADO	PROGRAMADO	EJERCIDO
1000 Servicios Personales		729.9	-	-	-
	1300	346.6	0.0	0.0	0.0
	1400	383.3	0.0	0.0	0.0
2000 Materiales y Suministros		0.0	0.0	0.0	0.0
3000 Servicios Generales		0.0	0.0	0.0	0.0
4000 Subsidios y Transferencias		0.0	0.0	0.0	0.0
	Gasto Corriente	729.9	-	-	-
5000 Bienes Muebles e Inmuebles		-	-	-	-
6000 Obra Pública		-	-	-	-
	Gasto de Inversión	-	-	-	-
	Total	729.9	-	-	-

PROGRAMAS SUJETOS A REGLAS DE OPERACIÓN (Anexo 25 del DPEF-2024)
 AVANCE FÍSICO DE LAS METAS E INDICADORES DE RESULTADOS (Artículo 161 del RLFPYRH)

TRIMESTRE: JULIO - SEPTIEMBRE 2024

SP-4
 POP-IPP-PO-006-04

UNIDAD RESPONSABLE: NHK - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

EN	SE	EP	DENOMINACIÓN	PROGRAMA	OBJETIVO	INDICADORES	Frecuencia de Medición	META					
								ANUAL	Prog. Alc.	% de Cumplimiento	Al Período Alc.		
6	8	5033	Programa Atención Personas con Discapacidad		de contribuir a que las personas con discapacidad cuenten con medios para fortalecer su inclusión social.	Tasa de variación del porcentaje de personas con discapacidad en situación de carencia por acceso a los servicios de salud	Bienal	-17.54					
						Porcentaje de personas con discapacidad beneficiadas por el Programa, que fortalecen directamente su inclusión social	Annual	3.50					
						Porcentaje de personas con discapacidad beneficiadas por el Programa que cuentan con medios para su inclusión social	Annual	0.51					
						Porcentaje de proyectos con acciones en salud (ayudas funcionales y equipo relacionado con la rehabilitación, promoción y prevención de la discapacidad) ejecutados	Annual	3.53					
						Porcentaje de proyectos con obras y/o acciones de infraestructura y equipamiento (remodelación, construcción y operación y equipamiento de Centros y Unidades de Rehabilitación) ejecutados	Annual	28.24					
						Porcentaje de proyectos con acciones de desarrollo para la inclusión laboral, educativa y social (inclusión laboral, desarrollo educativo, cultural, recreación, deporte y arte y, de desarrollo social integral) ejecutados	Annual	2.35					
						Porcentaje de obras y/o acciones realizadas a través de los proyectos en favor de que las personas con discapacidad fortalezcan su inclusión social	Annual	93.33					
						Porcentaje de acciones realizadas para la aprobación de proyectos	Semestral	96.88			48.44	132.81	274.17
						Porcentaje de convenios formalizados para la instrumentación de proyectos dirigidos a que las personas con discapacidad cuenten con medios para fortalecer su inclusión social	Semestral	93.75			46.88	131.25	279.97
						Porcentaje de personas con discapacidad encuestadas que consideraron que mejoró su calidad de vida con las acciones realizadas por el Programa	Annual	93.00					

Descripción cualitativa de las acciones desarrolladas:

Indicador 8 "Porcentaje de acciones realizadas para la aprobación de proyectos", al cierre del periodo enero-septiembre de 2024, se superó la meta programada, en razón a que se dio celeridad a las acciones para la aprobación de proyectos, tales como la dictaminación de viabilidad técnica y la presentación de proyectos aprobados se circunscribieron al equipamiento de Centros y Unidades de Rehabilitación y el otorgamiento de ayudas funcionales. Algunos ejemplos de los proyectos son: Adquisición de Equipo e Insumos para la Elaboración de Órtesis y Donación de Ayudas Funcionales para Personas con Discapacidad en el Estado de Nuevo León; Adquisición y Donación de Ayudas Funcionales para Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila; Equipamiento para el Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Mayarrit; Equipamiento de Ocho Unidades Básicas de Rehabilitación y del Centro de Rehabilitación y Educación Especial Hermosillo, Sonora.

Otro motivo del sobrecumplimiento de la meta es el presupuesto asignado al Programa en el PEF para el ejercicio fiscal 2024 fue 45% mayor al otorgado en el año 2023 (28.23 mdp vs 41.1 mdp); lo que coadyuvó al sobrecumplimiento de la meta programada, misma que había sido planteada tomando como base el monto presupuestal otorgado en el ejercicio fiscal inmediato anterior.



PROGRAMAS SUJETOS A REGLAS DE OPERACIÓN (Anexo 25 del PDEF-2024)
 AVANCE FÍSICO DE LAS METAS E INDICADORES DE RESULTADOS (Artículo 181 del RLFPYRH)

TRIMESTRE: JULIO - SEPTIEMBRE 2024

SP-4
 POP-IPP-PO-006-04

UNIDAD RESPONSABLE: NHR - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia


PN	SF	PR	DENOMINACION	OBJETIVO	INDICADORES	Frecuencia de Medición	META					
							En el Trimestre		Al Periodo			
						ANUAL	Prog.	Alc.	% de Cumplim. de leante	Prog.	Alc.	% de Cumplim. de leante

Indicador 9 "Porcentaje de convenios formalizados para la instrumentación de proyectos dirigidos a que las personas con discapacidad cuenten con medios para fortalecer su inclusión social", al cierre del periodo enero-septiembre de 2024, se sobrecumplió la meta programada, en virtud de que se dio celeridad a las acciones para la formalización de los convenios, tales como el envío y gestión de firmas a los ejecutores de proyectos. Los convenios correspondieron a cada uno de los proyectos aprobados y, en lo general, están dirigidos al equipamiento de Centros y Unidades de Rehabilitación y el otorgamiento de ayudas funcionales. Algunos ejemplos de los convenios formalizados son: Adquisición de Equipo e Insumos para la Elaboración de Ortesis y Donación de Ayudas Funcionales para Personas con Discapacidad en el Estado de Nuevo León; Adquisición y Donación de Ayudas Funcionales para Personas con Discapacidad del Estado de Coahuila; Equipamiento para el Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Nayarit; Equipamiento de Ocho Unidades Básicas de Rehabilitación y del Centro de Rehabilitación y Educación Especial Hermosillo, Sonora.

Se lograron formalizar 42 convenios, teniendo programado realizar 15 formalizaciones.

La formalización de los 42 convenios promoverá que las instancias ejecutoras reciban los recursos con mayor prontitud y tengan más tiempo para realizar las obras y/o acciones consideradas en los proyectos y con ello, se apronte la atención a la población con discapacidad.

Otro motivo del sobrecumplimiento de la meta es el presupuesto asignado al Programa en el ejercicio fiscal 2024 fue 45% mayor al otorgado en el año 2023 (28.23 mdp vs 41.1 mdp); lo que conadyuvó al sobrecumplimiento de la meta programada, misma que había sido planteada tomando como base el monto presupuestal otorgado en el ejercicio fiscal inmediato anterior.



Estudio de competencia y libre conurrencia en los servicios financieros digitales

(Versión para publicación)

Contenido	
Siglas y acrónimos.....	3
Atribución legal	6
Resumen ejecutivo.....	7
I Introducción	10
I.1 Recolección de información	10
I.2 Definición de servicios financieros digitales y tecnologías financieras	10
I.3 Alcance del estudio.....	11
I.4 Intermediarios financieros <i>fintech</i>	13
II Posible impacto en la competencia e inclusión financiera.....	16
II.1 Entrada de intermediarios financieros	16
II.2 Beneficios de los SFD	17
II.3 Posibles escenarios del impacto en la competencia.....	19
II.3.1 Asociación con los bancos	20
II.3.2 Competencia.....	21
II.3.3 Síntesis	22
II.4 Posible impacto en la inclusión financiera	25
III Barreras económicas a la entrada y expansión.....	26
III.1 Falta de conectividad a internet	26
III.2 Preferencia por el efectivo.....	27
III.3 El tamaño de la economía informal.....	28
III.4 Falta de educación financiera y habilidades digitales	30
III.5 Comportamiento inercial y lealtad de los usuarios.....	31
III.6 Altos costos de cambio	32
IV Mercados de ahorro.....	33
IV.1 Panorama	33
IV.2 La regulación debe facilitar la entrada al SFM.....	36
IV.3 Reducir los costos de cambio de los consumidores.....	39
IV.4 Facilitar el acceso a corresponsales	42
V Mercados de crédito	49
V.1 Panorama	49
V.2 Mejorar la información a los consumidores sobre las sociedades que ofrecen crédito	

V.3	Instrumentar un indicador adicional para comparar los créditos de corto plazo ...	62
V.4	Facilitar los créditos digitales a las PYMES	63
V.5	Reducir el costo del cumplimiento regulatorio a las IFC	66
VI	Mercados de pagos	69
VI.1	Panorama	69
VI.2	Incentivar el uso de medios de pago alternativos	72
VI.3	Instrumentar el esquema de Corresponsal digital	74
VI.4	Reducir el costo para las IFPE de sus planes de continuidad operativa	76
VII	Barreras regulatorias transversales	80
VII.1	La regulación por entidad financiera dificulta que ésta sea proporcional al riesgo 80	
VII.2	La prioridad a los bancos para adaptar la regulación al entorno digital	81
VII.3	La regulación de las Sofipo debe adaptarse a la operación digital	82
VIII	Banca y Finanzas abiertas	85
VIII.1	Panorama	85
VIII.2	La implementación de las finanzas abiertas en México	90
VIII.3	Impacto de la falta de regulación	91
IX	Modelos novedosos y arenero regulatorio	94
IX.1	Panorama	94
IX.2	La figura de modelos novedosos en México	97
IX.3	Factores que impiden aprovechar la figura de modelos novedosos	98
IX.4	Diferencias con otros modelos internacionales que pueden aprovecharse en el contexto mexicano	100
X	Compendio de recomendaciones	102
XI	Conclusiones	105
	Referencias	106
	Anexo A. Metodología	120
	Anexo B: Países con arenero regulatorio	121

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

API	<i>Application Programming Interface</i> (Interfaz de programación de aplicaciones)
Banxico	Banco de México
BIS	<i>Bank for International Settlements</i> (Banco Internacional de Pagos)
CAT	Costo Anual Total
Circular 3/2012	Circular 3/2012. Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito y la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero
Circular 5/2019	Circular 5/2019 dirigida a las Personas Morales constituidas de conformidad con la Legislación Mercantil Mexicana, distintas a las Instituciones de Tecnología Financiera, a las Entidades Financieras y a otros sujetos supervisados por alguna Comisión Supervisora o por el Banco de México, interesadas en obtener autorización por parte del Banco de México para, mediante modelos novedosos, llevar a cabo los servicios de ruteo, compensación o liquidación, o cualquier combinación de tales servicios relativa a las disposiciones de carácter general en materia de modelos novedosos
Circular 12/2018	Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico
Circular 14/2007	Circular 14/2007 relativa a las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4o. de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de tasas de interés.
Circular 21/2009	Disposiciones de carácter general que establecen la metodología de cálculo, fórmula, componentes y supuestos del Costo Anual Total (CAT)
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
Cofece	Comisión Federal de Competencia Económica
CUB	Circular Única de Bancos
DAIFPE	Disposiciones aplicables a las instituciones de fondos de pago electrónico a que se refieren los artículos 48, segundo párrafo; 54, primer párrafo, y 56, primer y segundo párrafos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnologías Financiera
DCGA124LACP	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular
DCGA58LRITF	Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera

DCGAEACP	Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades de ahorro y crédito popular, organismos de integración, sociedades financieras comunitarias y organismos de integración financiera rural a que se refiere la ley de ahorro y crédito popular
DCGOAAC	Disposiciones de carácter general aplicables a las organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio, uniones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas
DCGRIPAIE	Disposiciones de carácter general relativas a las interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas a que hace referencia la ley para regular las instituciones de tecnología financiera
DCGRSAOMN	Disposiciones de carácter general relativas a las sociedades autorizadas para operar modelos novedosos a que hace referencia la ley para regular las instituciones de tecnología financiera
DCGASCAP	Disposiciones de carácter general aplicables a las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo
DGCAITF	Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera
EACP	Entidades de ahorro y crédito popular
<i>Fintech</i>	Tecnologías financieras
GIE	Grupo de interés económico
IFC	Instituciones de financiamiento colectivo
IFPE	Instituciones de fondos de pago electrónico
IPAB	Instituto para la Protección del Ahorro Bancario
LACP	Ley de Ahorro y Crédito Popular
LFPIORPI	Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita
LGOAAC	Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
LIC	Ley de Instituciones de Crédito
LOAC	Ley para Regular las Actividades de las Organizaciones Auxiliares de Crédito
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de los Servicios Financieros
LRASCAP	Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
LRSIC	Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia
LRITF	Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera
LSP	Ley de Sistemas de Pagos
LTFCCG	Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado

LTOSF	Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
OECD	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (siglas en inglés)
PFAE	Persona física con actividad empresarial
PM	Persona moral
SFD	Servicios financieros digitales
SFM	Sistema financiero mexicano
SIC	Sociedades de Información Crediticia
Socap	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
Sofipo	Sociedades Financieras Populares
Sofom	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
TDC	Tarjeta de crédito
TDD	Tarjeta de débito
TPV	Terminal punto de venta
UDI	Unidades de inversión

ATRIBUCIÓN LEGAL

La LFCE, artículo 12, fracción XXIII, faculta a la Cofece para llevar a cabo estudios, trabajos de investigación e informes generales en materia de libre competencia y competencia económica.

Este estudio está alineado al Plan Estratégico 2022-2025 de la Cofece, que establece la realización de estudios de mercado que identifiquen restricciones a la competencia en sectores prioritarios y, en su caso, el monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones emitidas.

En dicho plan, a partir de siete criterios, la Comisión identificó ocho sectores prioritarios para orientar sus esfuerzos hacia aquellos de mayor impacto en el crecimiento económico y bienestar de las personas. Dentro de los sectores prioritarios están el financiero y el digital.

En este estudio no se definen mercados relevantes ni se determina poder sustancial en términos de la LFCE con los propósitos de investigación por prácticas monopólicas, concentraciones ilícitas o procedimientos especiales.

La Cofece recabó información de diversos agentes económicos, la cual no se divulgará de manera individual en cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, por lo que este estudio presenta únicamente datos agregados. Cualquier referencia a nombres y datos sobre los agentes económicos se basa en registros y fuentes públicas y no en estadísticas confidenciales, respuestas a requerimientos o solicitudes de información.

RESUMEN EJECUTIVO

1. Este estudio analiza el impacto de los servicios financieros digitales en las condiciones de competencia y libre concurrencia en los mercados de ahorro, crédito y pagos, que son los que más inciden en el bienestar de la población.
2. El estudio identificó posibles riesgos y obstáculos a la competencia y libre concurrencia de carácter estructural, conductual y regulatorio. Por ello, se recomienda a las autoridades instrumentar diversos cambios legales y políticas públicas que promuevan más competencia. Con una competencia más intensa, más personas tendrán acceso a servicios financieros de calidad, a menores precios y mejor adaptados a sus necesidades, con lo que podría mejorar la salud financiera de toda la población.

Hallazgos

3. La banca mexicana genera ganancias más altas respecto a otros países de la región, medidas en términos del margen neto de interés y rentabilidad. Algunos servicios financieros son caros y prevalece la exclusión financiera: la mitad de la población adulta no tiene una cuenta bancaria; nueve de cada diez personas no tiene tarjeta de crédito, y sólo un tercio de la población ha pagado con medios digitales.
4. Las tecnologías financieras tienen el potencial de transformar al sistema financiero mexicano, con servicios financieros digitales más eficientes que tienen una menor necesidad de redes de sucursales y cajeros automáticos, y propician la entrada de nuevos jugadores.
5. La irrupción de las empresas *fintech* puede intensificar la competencia y mejorar la eficiencia en los mercados; sin embargo, el resultado dependerá de cómo se acomode la entrada de los emprendimientos *fintech*, los gigantes tecnológicos y otras empresas, la respuesta de la banca incumbente y el desarrollo de la regulación. El resultado podría ser alguno de estos escenarios: asociación entre banca incumbente y *fintech*, intensificación de la competencia o mercados financieros dominados por gigantes tecnológicos.
6. El uso de los servicios financieros digitales está limitado por factores que van más allá del propio sistema financiero. Entre estos: la falta de conectividad a internet y el uso de teléfonos inteligentes; la preferencia por pagar con efectivo; la falta de educación financiera y habilidades digitales, y el tamaño de la economía informal.
7. Las empresas *fintech* han entrado al mercado bajo diferentes figuras jurídicas (banca múltiple, Sofipo, Sofom, IFPE, IFC), cada una con su propia carga regulatoria y servicios autorizados. No obstante, algunas de estas figuras jurídicas no están concebidas para prestar servicios completamente digitales, por lo que existe el riesgo de arbitraje regulatorio y que actividades similares no tengan la misma regulación.
8. En algunos aspectos, la regulación para las Sofipo e IFPE es más estricta que para la banca, como la operación con corresponsales, las excepciones para la contratación de terceros proveedores o los planes de contingencia operativa, sin justificación en términos de riesgo sistémico.
9. Las autoridades han estado flexibilizando la regulación secundaria para adaptarla al entorno digital; sin embargo, esto se realiza primero para la banca y, posteriormente, para

- el resto de las instituciones financieras. En ocasiones esto pudiera no estar justificado, lo cual generaría una barrera al eficiente desempeño de estas instituciones.
10. Existen obstáculos estructurales, conductuales y regulatorios que dificultan que los usuarios tengan múltiples proveedores de servicios financieros (*multihoming*), a pesar de que la tecnología para ello está disponible, lo que tiene un impacto en la competencia. Entre los principales:
 - a. Las redes de sucursales, cajeros y corresponsales aún son determinantes para acceder a los servicios financieros, dada la preferencia de la población por el uso de efectivo.
 - b. Los usuarios desarrollan lealtad a la marca y enfrentan costos para cambiar de proveedor.
 - c. Las Sofipo e IFPE, aunque pueden recibir depósitos, están excluidas del esquema de portabilidad de nómina.
 11. En los mercados de crédito concurren sociedades no financieras que no requieren autorización de la CNBV cuando prestan sus propios recursos. Varios emprendimientos *fintech* han entrado a dichos mercados a través de sociedades no financieras. Esta estrategia tiene pros y contras: los entrantes ingresan al SFM a través de figuras con menos barreras a la entrada, pero los oferentes operan sin las restricciones de las entidades reguladas, generando riesgos difíciles de evaluar.
 12. El crédito empresarial *fintech* no ha crecido al mismo ritmo que el crédito al consumo. Un obstáculo que se identificó es que el *onboarding* no puede realizarse de manera completamente digital, como en el caso de las personas físicas, lo que impide una mayor automatización del procedimiento para otorgar créditos. No obstante, la Cofece profundizará en el análisis de este mercado en el futuro.
 13. Con las finanzas abiertas, las entidades financieras intercambian datos para proveer nuevos servicios. La falta de emisión de regulación secundaria ha impedido avanzar en este sentido, como la regulación correspondiente a datos agregados y transaccionales en el sector bancario y las disposiciones generales en materia de finanzas abiertas en el sector asegurador y el sistema de ahorro para el retiro.
 14. Para promover las innovaciones *fintech*, la LRITF introdujo la figura de modelos novedosos, cuyo propósito era flexibilizar la regulación para las entidades financieras que usan tecnología innovadora. La CNBV aún no ha autorizado a ninguna empresa como modelo novedoso, debido a la ambigüedad de la definición de innovación.

Recomendaciones

Las 21 recomendaciones de este estudio se agrupan en siete vertientes:

1. Garantizar una regulación proporcional al riesgo.
2. Disminuir los costos de cambio de los consumidores.
3. Promover las corresponsalías y comisionistas.
4. Informar a los consumidores.
5. Incentivar medios de pago alternativos.
6. Avanzar hacia un régimen de finanzas abiertas.

7. Cambiar el esquema de modelos novedosos.

I INTRODUCCIÓN

I.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para elaborar este estudio, la Cofece tuvo entrevistas con diversas asociaciones de los intermediarios financieros, agentes económicos, las autoridades del sector, académicos, expertos y consultores *pro-bono*. Asimismo, la Cofece analizó la creciente literatura reciente sobre el tema; solicitó información a Banxico; realizó 13 requerimientos de información a empresas de servicios financieros digitales; analizó las bases de datos públicas de Banxico, la CNBV y el INEGI, y consultó las páginas de Internet e informes públicos de varios agentes económicos. La Cofece agradece a todas las personas por su tiempo y conocimiento para completar este estudio.

I.2 DEFINICIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES Y TECNOLOGÍAS FINANCIERAS

En 2014, la Cofece investigó el sector financiero e identificó obstáculos y riesgos a la competencia y libre concurrencia.¹ Dicha investigación derivó en 36 recomendaciones a diversas autoridades, de las cuales, varias se adoptaron en su totalidad, otras parcialmente y sólo algunas no se adoptaron. Estas reformas, junto con otras que conformaron la llamada reforma financiera, promovieron la competencia en el sector financiero.²

Esa investigación identificó que la red de cajeros automáticos opera de manera fragmentada. Los bancos con las redes más grandes cobran precios altos por usar su red a los clientes de otros bancos; precio que es mayor al necesario para cubrir los costos de operar y expandir la red, por lo que ésta se subutiliza. Para replicar la red de los bancos más grandes, un entrante necesita invertir una suma considerable y desplegar un ambicioso programa de construcción, generalmente fuera de su alcance. A raíz de la publicación de Cofece (2014), Banxico autorizó y propició que los bancos compartieran su infraestructura, sin comisiones extras para los usuarios. Como resultado, actualmente existe una red de cajeros que integra la infraestructura de seis bancos, además de diversos convenios bilaterales de compartición de cajeros; sin embargo, la medida tuvo un impacto limitado, porque algunos de los bancos con las redes más grandes no tienen convenios de compartición de infraestructura con los bancos comerciales más pequeños, al momento de escribir este reporte.³

El sector financiero ha cambiado considerablemente desde la publicación de ese estudio. En el ámbito global, las innovaciones en la conectividad de los sistemas, el aumento en el uso de los teléfonos inteligentes, la penetración de internet, la capacidad de procesamiento y la explotación de grandes bases de datos hacen posible que los servicios financieros se produzcan y consuman digitalmente, disminuyendo la necesidad de acudir a una sucursal o cajero automático, lo cual ha reducido los costos para los oferentes y demandantes de estos servicios.⁴ Aunque pareciera que la red física ya no es tan determinante para que los bancos mantengan su participación de mercado, en el contexto mexicano esto no necesariamente es así, como se verá más adelante.

¹ Comisión Federal de Competencia Económica [Cofece] (2014).

² Bátiz-Zuk & Lara (2021).

³ Aunque sí con banca de desarrollo. Banco de México [Banxico] (2024a).

⁴ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. v).

Las nuevas tecnologías digitales que se emplean en los servicios financieros incluyen, entre otras, a la tecnología de cadena de bloques (*blockchain*), ciencia de datos, internet de las cosas, cómputo en la nube, inteligencia artificial, tecnologías biométricas, realidad virtual y aumentada, interfaces de programación de aplicaciones, teléfonos inteligentes y criptomonedas.⁵ Estas tecnologías disminuyen los costos de transacción en los servicios financieros y, como consecuencia, han surgido nuevos modelos de negocios y han entrado nuevas empresas a estos mercados.⁶

Los SFD son, para la OECD, “operaciones financieras que utilizan tecnología digital, incluidas dinero electrónico, servicios financieros móviles, servicios financieros en línea, *i-teller* y banca sin sucursales, ya sea a través de instituciones bancarias o no bancarias.”⁷

La OECD también señala que *fintech* “involucra no solo la aplicación de las nuevas tecnologías digitales a los servicios financieros, sino también el desarrollo de modelos de negocio y productos que se basan en estas tecnologías y, de manera más general, en plataformas y procesos digitales.”⁸ [Énfasis añadido].

El BIS define a las *fintech* como las “innovaciones financieras tecnológicamente impulsadas que podrían resultar en nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos o productos con efecto concreto asociado en los mercados e instituciones financieras y en la provisión de servicios financieros”.⁹ [Énfasis añadido]

En suma, el término *fintech* es más amplio que el de SFD, al abarcar nuevos modelos de negocio.¹⁰ Los conceptos de SFD y *fintech* abarcan servicios presentes en gran parte del sistema financiero, incluidos los oferentes tradicionales. En este estudio se usarán ambos términos. Además, en este estudio se usará el término “empresas *fintech*” para identificar a aquéllas que fueron concebidas y operan en un entorno mayor o totalmente digital, en contraste con las empresas que adaptaron procesos o productos digitales a su oferta (la banca incumbente).¹¹

Para fines de este estudio, el término *fintech* se usará en el sentido amplio anteriormente definido, y que es el usado en la industria, los organismos internacionales y la investigación académica. En consecuencia, el término *fintech* no se usará en el sentido restringido sugerido en el contexto de la LRITF, el cual solo abarcar las dos instituciones financieras reguladas por esa ley.

I.3 ALCANCE DEL ESTUDIO

El objetivo de este estudio es analizar el impacto de los SFD sobre los procesos de competencia y libre concurrencia e identificar posibles riesgos y obstáculos a estos procesos. Este estudio identifica obstáculos estructurales, conductuales o regulatorios que limitan la

⁵ Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD] (2018, pág. 11) y OECD (2020, pág. 9).

⁶ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. i).

⁷ OECD (2017, pág. 14).

⁸ OECD (2018, pág. 10).

⁹ Basel Committee on Banking Supervision (2018, pág. 8).

¹⁰ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. vi).

¹¹ Lo anterior es consistente con Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (2018, pág. 5) la cual no llama *fintech* a los servicios digitales ofrecidos por la banca tradicional.

entrada y expansión de las nuevas empresas de SFD frente a los proveedores tradicionales. El propósito es proponer modificaciones normativas o acciones de política pública a las autoridades para promover más competencia en los mercados. Con una mayor competencia, más personas tendrían acceso a servicios financieros de calidad, a menores precios y mejor adaptados a sus necesidades.

En el SFM hay diversas instituciones que combinan los SFD con servicios financieros tradicionales o negocios no financieros:

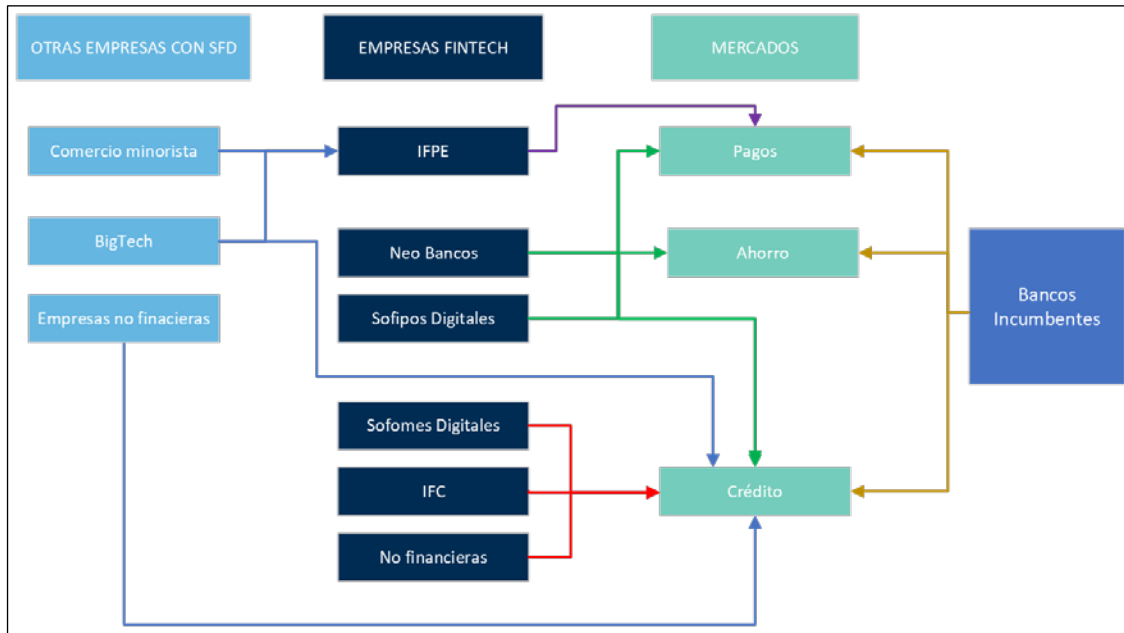
1. Instituciones financieras tradicionales, que han incorporado los SFD en su oferta u ofrecen versiones digitales de la misma institución;
2. Emprendimientos *fintech*, que ofrecen SFD sin vínculos con instituciones financieras tradicionales o de otros sectores;
3. Gigantes tecnológicos o plataformas (*bigtech*), que pueden incluir a plataformas de comercio electrónico, empresas de telecomunicaciones, motores de búsqueda en internet, redes sociales, plataformas de contenido audiovisual y de transporte de personal y entregas a domicilio. La acumulación de información sobre sus clientes y su capacidad de análisis les facilita incursionar en la prestación de SFD.¹²
4. Cadenas de comercio al menudeo, que aprovechan sus puntos de contacto físico con los consumidores para ofrecer SFD, y
5. Empresas *fintech* extranjeras, que han entrado al mercado nacional y ofrecen SFD previamente desarrollados en sus países de origen.

En México, las empresas *fintech* han entrado al mercado a través de la creación de instituciones financieras; compra de empresas ya autorizadas para operar como bancos, Sofipo e IFPE, o como sociedades no financieras que brindan crédito con recursos propios.¹³ Este estudio analiza el impacto en las condiciones de competencia en los mercados de ahorro, crédito y pagos de bajo valor provocado por el desarrollo de los SFD y la irrupción de las empresas *fintech* (Diagrama 1).

¹² Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal, 2021 (págs. vi y 15).

¹³ Por ejemplo, Covalto adquirió a Banco Finterra, NU adquirió la Sofipo Akala y Stori a la Sofipo MasCaja.

Diagrama 1
Alcance del estudio



Fuente: Comisión Federal de Competencia Económica [Cofece].

La selección de estos mercados obedece a que su correcto funcionamiento es importante para el bienestar de la población, así como porque buena parte de los nuevos modelos de negocio y de las empresas *fintech* más reconocidas han incursionado en alguno o varios de estos tres mercados. Este estudio no considera a las *fintech* que realizan otras actividades financieras como inversiones y compraventa de valores, seguros, planeación y asesoría financiera, ciberseguridad, criptomonedas, finanzas empresariales, entre otras.¹⁴

La hipótesis de trabajo de este estudio es que, aunque los SFD han beneficiado a los consumidores, persisten obstáculos a la entrada y expansión, estructurales, conductuales y regulatorios que impiden que más personas se beneficien de la nueva ola de innovación tecnológica.

I.4 INTERMEDIARIOS FINANCIEROS *FINTECH*

Las *fintech* han entrado al mercado a través de diferentes tipos de instituciones financieras y no financieras que prevé la legislación mexicana (Cuadro 1).

¹⁴ Los sectores con *fintech* activas conforme a OECD (2018, pág. 14) y NTT Data (2023, pág. 21).

Cuadro 1
Tipología de las empresas que ofrecen SFD

Instituciones	Actividades	Leyes aplicables
Banca múltiple	Captación de recursos del público, a partir de los cuales otorgan crédito, entre otras inversiones. Realizan una amplia gama de actividades financieras: depósitos a plazo, pagos, entre otras.	LIC, LTOSF, LTFCCG, LSP, LFPIORPI
Sofipo	Captan recursos y otorgan crédito, bajo ciertas restricciones, pero sin la carga regulatoria de un banco.	LACP, LTOSF, LTFCCG, LFPIORPI
Sofom	Otorgan crédito, entre otros tipos de financiamiento.	LIC, LGOAAC, LTOSF, LTFCCG, LFPIORPI
IFPE	Reciben recursos del público y a cambio emiten fondos de pago electrónico con los cuales se pueden realizar pagos electrónicos y disponer de ellos en efectivo.	LRITF, LTOSF, LFPIORPI
IFC	Plataformas que ponen en contacto a inversionistas y demandantes de financiamiento.	LRITF, LTOSF, LFPIORPI
Sociedades no financieras	Cualquier institución no financiera que otorgue crédito con recursos propios o brinde servicios de pagos. Estas sociedades no están autorizadas para captar recursos.	LTOSF

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV] (2024a), Cofece (2014, págs. 80, 81, 125 y 126), Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [Condusef] (2018a) y Condusef (2018b).

En este estudio se denomina “neobanco” a las empresas que surgieron en el ecosistema *fintech* y que tienen autorización para operar como instituciones de banca múltiple. La figura de Sofipo fue creada en la LACP, que data de 2001, con el objetivo de promover la inclusión financiera de la población que difícilmente podía acceder a la banca tradicional. Dicha ley autoriza a las Sofipo a ofrecer servicios similares a los de un banco (cuentas de captación, cuentas a plazos, créditos) con ciertas restricciones y con menor carga regulatoria que los bancos. En este estudio se denomina Sofipo digital a las empresas *fintech* que adquirieron una Sofipo tradicional o que solicitaron su licencia de Sofipo, pero que operan de manera predominante a través de canales digitales. De la misma manera, se denomina “Sofom digital” a los entrantes *fintech* con esta figura jurídica. Estos conceptos sólo se usan para facilitar el análisis, en tanto no se contrapongan con los términos legales.

La LRITF, que se promulgó en 2018, introdujo las IFPE y las IFC como nuevas entidades financieras. Las IFPE son entidades que ofrecen cuentas de fondos de pago electrónico. Estas cuentas son un instrumento financiero prepago “tipo débito” que emite una IFPE contra la recepción de fondos con el fin de facilitar operaciones de pago.¹⁵ Los fondos de pago electrónico se almacenan en un dispositivo físico o en un *software*. Las IFPE, por lo tanto, ofrecen los servicios de la apertura de estas cuentas, transferencia de fondos de pago electrónicos entre cuentas de los clientes, envío y recepción de dinero o activos rituales hacia y desde las cuentas en otras IFPE o entidades financieras y la entrega de la cantidad de fondos de pago electrónico correspondiente a los cargos de la cuenta.¹⁶

¹⁵ Ehrentraud, García Ocampo, Garzoni, & Piccolo (2020, pág. 22) Pese a que es común llamar *wallet* a las cuentas IFPE, este estudio no usa ese término ya que no existe una definición consensuada y plenamente diferenciable de otras definiciones como monedero electrónico, monedero digital o monedero móvil.

¹⁶ Artículo 22 de la LRITF.

Las IFPE pueden operar con moneda nacional, divisas y activos virtuales reglamentados conforme a la LRITF,¹⁷ así como recibir o entregar efectivo, previa autorización de la CNBV.¹⁸ Además, las IFPE tienen prohibido otorgar créditos y pagar intereses a sus clientes por mantener saldos en sus cuentas.¹⁹ Algunas IFPE emiten tarjetas para retiros en cajeros automáticos y para realizar compras a través de TPV e Internet.²⁰ El dinero que reciben las IFPE debe transferirse a cuentas de depósitos a la vista en instituciones financieras o emplearse en operaciones de reporto²¹ en valores emitidos por el gobierno celebradas con instituciones de crédito a plazo de un día.²² Los fondos a cuenta de las IFPE no tienen un seguro de depósito o respaldo gubernamental.²³ Varias de las IFPE ofrecen tarjetas físicas que los clientes pueden emplear para realizar a compras, similar a una tarjeta de débito.

Por su parte, las IFC son sociedades financieras que operan como plataformas que ponen en contacto a oferentes con demandantes de financiamiento. Los inversionistas financian a través de tres mecanismos:²⁴

1. Deuda. Préstamos a cambio de pago de intereses.
2. Capital. Financiamiento a cambio de participación en el capital de la empresa o proyecto.
3. Copropiedad o regalía. Financiamiento a cambio de asociar a los inversionistas al proyecto, participación en un bien presente o futuro, ingresos, utilidades o regalías.

¹⁷ Artículo 23 de la LRITF.

¹⁸ Artículo 45 de la LRITF.

¹⁹ Artículo 29 de la LRITF.

²⁰ Artículo 25, fracción I de la LRITF.

²¹ En las operaciones de reporto son aquellas en virtud de las cuales el reportador adquiere, por una suma de dinero, la propiedad de títulos de crédito y se obliga a transferir al reportado la propiedad de otros títulos de la misma especie en el plazo convenido y contra el reembolso del mismo precio, más un premio o ganancia. (Banxico, (2014)). En este caso, la IFPE puede adquirir la propiedad de títulos de crédito emitidos por el gobierno, por el monto total o parcial del dinero recibido, los cuales serán reembolsados al día siguiente.

²² Artículo 46 de la LRITF.

²³ El artículo 29 de la LRITF menciona que los “[l]os recursos que reciban las instituciones de fondos de pago electrónico para la emisión de fondos de pagos electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero...”

²⁴ Artículo 16 de la LRITF.

II POSIBLE IMPACTO EN LA COMPETENCIA E INCLUSIÓN FINANCIERA

II.1 ENTRADA DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

Algunas empresas fintech han entrado al mercado nacional comprando bancos y Sofipos. De las 52 autorizaciones bancarias vigentes al cierre de agosto de 2024,²⁵ tres corresponden a neobancos (Ualá, Covalto y Bineo), aunque hay varios en proceso de entrada o autorización. Las neobancos Ualá y Covalto adquirieron la licencia al comprar a los bancos ABC Capital y Banco Finterra, respectivamente.²⁶ El neobanco inglés Revolut podría entrar próximamente al mercado.²⁷ También están en proceso las autorizaciones para operar como banco de NU (actualmente Sofipo) y Konfío (actualmente Sofom).²⁸ Igualmente Finsus (Sofipo) iniciará próximamente el proceso.²⁹

Los incumbentes han abierto bancos completamente digitales. El neobanco Bineo (del GIE de Banorte) recibió autorización y entró en operación en enero de 2024. Otras dos entidades, Hey Banco (del GIE de Banregio) y Openbank (del GIE de Santander) ya tienen autorización, la primera opera como parte de Banregio desde 2019 y la segunda aún no opera. DINN entró al mercado como el brazo digital de Actinver y Now Bank de Invex.

Al cierre de agosto de 2024, existen 37 Sofipo autorizadas. Las Sofipo pueden tener hasta cuatro niveles de operación (I al IV). En todos estos niveles, las Sofipo están autorizadas para otorgar créditos personales; sin embargo, solo las Sofipo nivel IV pueden otorgar TDC.³⁰ Para que puedan otorgar TDC sin tener el nivel de operación IV requieren autorización de la CNBV.³¹ Algunas empresas que ya operaban en los mercados de crédito como sociedades no reguladas han adquirido alguna Sofipo, con el fin de aumentar su oferta de servicios, entre estos, captar recursos del público (Cuadro 2).

²⁵ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [Condusef] (2024). Se hace notar que el Pleno de la Cofece acordó la conclusión del estudio en sesión celebrada el nueve de julio de 2024. No obstante, a efecto de tener información actualizada de los mercados, se recopiló información posterior a esa fecha.

²⁶ Estrada (2023c) y Gutiérrez (2022).

²⁷ Gutiérrez & Estrada (2024).

²⁸ Leyva Reus (2024).

²⁹ Marcos & Soto (2024)

³⁰ A septiembre de 2023 solo Libertad Servicios Financieros tenía ese nivel de operaciones. Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV] (2024b)

³¹ Artículo 36 de la LACP.

Cuadro 2
Sofipo adquiridas por *fintech*

Sofipo adquirida	Año	Comprador
Akala	2021	NU
Sefia	2023	Klar
Savvi / Más Caja	2023	Stori
Apoyo Múltiple	2023	Fondeadora
Ictineo	2023	Bradesco

Fuente: Bloomberg (2021), Gutiérrez (2023b), El Financiero (2023), Estrada (2023b) y Gutiérrez (2023a).

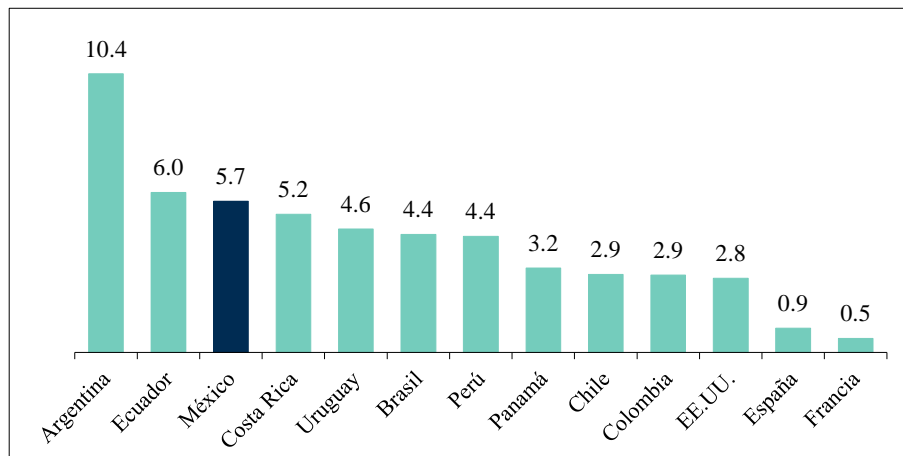
En cuanto a las Sofom ENR y sociedades no financieras, se observa una considerable entrada de empresas *fintech*, debido a las menores barreras a la entrada en este tipo de entidades, como se verá en el capítulo V Mercados de crédito. Alrededor de 650 empresas *fintech* han asumido las figuras de Sofom ENR o sociedad no financiera.³²

II.2 BENEFICIOS DE LOS SFD

La banca mexicana genera más ganancias respecto a la de otros países de América Latina y países desarrollados, en términos del margen neto de interés sobre activo total, que considera solo los ingresos y gastos por intereses (Gráfica 1) y la rentabilidad sobre capital (Gráfica 2).

Gráfica 1

Margen neto de interés sobre activo total de los bancos en países seleccionados, 2021
(Porcentaje)

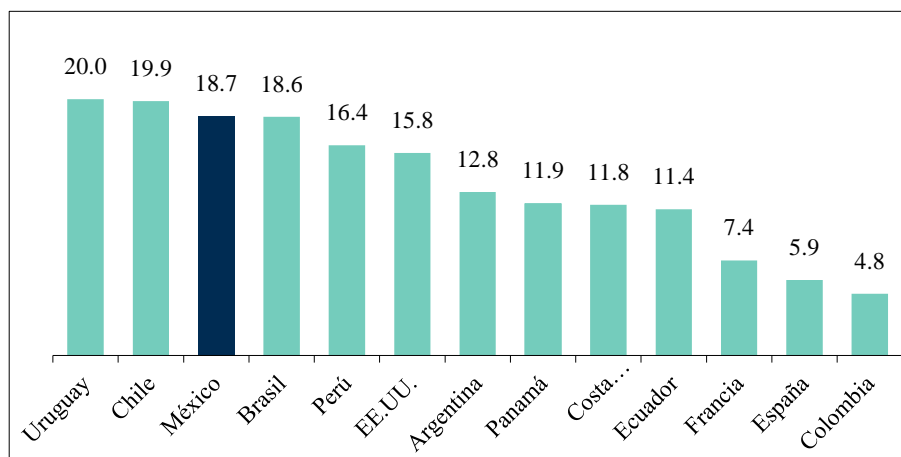


Nota: Valor contable de los ingresos netos por intereses (diferencia entre el interés cobrado por préstamos y el interés pagado por depósitos) de la banca como proporción de los activos promedio que devengan intereses (ingresos totales).

Fuente: Cofece con información de The World Bank (2022), *Global Financial Development Database*.

³² Estimación de Cofece conforme a Finnovista (2024) que contabiliza un total de 773 empresas *fintech* en México.

Gráfica 2
Rentabilidad bancaria sobre capital en países seleccionados, 2021
 (Porcentaje)



Nota: rentabilidad antes de impuestos.

Fuente: Cofece con información de The World Bank (2022), *Global Financial Development Database*.

En este contexto, la irrupción de las empresas de SFD tiene el potencial de disminuir los márgenes y los costos de la banca incumbente, tanto por el aumento de la concurrencia como por las ganancias en eficiencia. Los SFD disminuyen los costos de proveer los servicios financieros, puesto que no requieren las redes de sucursales y cajeros automáticos para producir y consumir los servicios. Además, necesitan menos personal para operar y disminuye la inversión necesaria en infraestructura tecnológica, puesto que puede contratarse con terceros.³³ Bajo un marco regulatorio adecuado, los costos de cumplimiento regulatorio pueden disminuir al automatizarse el reporte de información por parte de la entidad financiera y la supervisión por parte del regulador.³⁴

Las *fintech* pueden explotar de manera intensiva y sistemática los datos que generan los usuarios con sus actividades en medios digitales, lo que les permite crear productos personalizados. Con ello, los oferentes pueden bajar precios a quienes son más sensibles a éste y ofrecer servicios más sofisticados a quienes no lo son, lo que en Economía se conoce como discriminación de precios.³⁵ La mayor recolección y análisis de la información de los usuarios mejora la valoración del riesgo por parte de los oferentes, lo que conlleva a menores costos operativos para monitorear a los acreditados y menos necesidad de colateral para los deudores. El resultado esperado es un mayor abasto y acceso al crédito.³⁶

³³ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 10).

³⁴ OECD (2018, pág. 20).

³⁵ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 10).

³⁶ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 9). Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (2018, pág. 4 y 5) presenta una agrupación similar de ganancias en eficiencia generadas por las *fintech*.

Para los usuarios, los SFD disminuyen los costos de buscar productos y proveedores; aumentan la velocidad de las transacciones, y mejoran la experiencia financiera.³⁷ Los usuarios más sofisticados se han vuelto más exigentes respecto de la calidad de los servicios financieros. Ahora esperan transacciones digitales y en tiempo real, servicios por internet, mayor velocidad y servicios más accesibles e intuitivos.³⁸ Además, se incentiva la contratación de servicios con diversos proveedores (*multihoming*), al disminuir los costos de cambiar de proveedor y facilitar la agregación de productos en una sola aplicación, lo que puede incidir favorablemente en la intensidad de la competencia.³⁹

La innovación en los servicios financieros tiene al menos el potencial para cumplir con las dos fases para considerarse disruptivas: en la primera, el conjunto de atributos de las nuevas tecnologías no son lo suficientemente valorados por los consumidores y, en la segunda, el aumento de la demanda de los nuevos servicios invaden los mercados establecidos y desplazan a los proveedores incumbentes que no consigan modernizarse, de tal manera que los pioneros de las nuevas tecnologías llegan a dominar el mercado.⁴⁰ En ese escenario, la disrupción digital sería un agente de cambio para intensificar la competencia en los mercados de servicios financieros, lo que podría traducirse en mayor eficiencia e inclusión financiera.

II.3 POSIBLES ESCENARIOS DEL IMPACTO EN LA COMPETENCIA

El impacto de las *fintech* sobre las condiciones de competencia todavía no es claro en México ni en el mundo. Los SFD podrían transformar la estructura y la eficiencia de los mercados y la dinámica de la competencia. No obstante, el resultado dependerá de cómo se acomode la entrada de los emprendimientos *fintech* y los gigantes tecnológicos y otras empresas, así como de la respuesta de las instituciones financieras incumbentes y el desarrollo del marco regulatorio para promover la innovación y proteger a los consumidores.⁴¹

La innovación en SFD tiene dos efectos que apuntan en sentidos opuestos. Por un lado, vuelve rentables a los pequeños oferentes que se especializan en brindar un solo servicio, debido a sus menores costos y capacidad de discriminar precios; por el otro, favorece que los grandes proveedores se consoliden al aprovechar las economías de escala, los costos de cambio de proveedor y el empaquetamiento de servicios financieros en una sola empresa.⁴²

Por una parte, los incumbentes podrían adoptar tres estrategias:

1. Acomodar la entrada de las *fintech*. Ello en caso de que la disminución de sus ingresos por la pérdida de algunos usuarios finales se compense con los que obtendrían al cobrar cuotas por sus servicios a los entrantes.
2. Negar a las *fintech* el acceso a los servicios e infraestructura que éstas necesitan para brindar sus servicios.

³⁷ OECD (2018, pág. 21).

³⁸ OECD (2020, pág. 11).

³⁹ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 12 y 15) “Al usar las aplicaciones de diferentes competidores, los consumidores pueden crear su propio banco y obtener más servicios personalizados.”

⁴⁰ Características basadas en el trabajo pionero de Bower & Christensen (1995).

⁴¹ Autorité de la concurrence (2021, pág. 3).

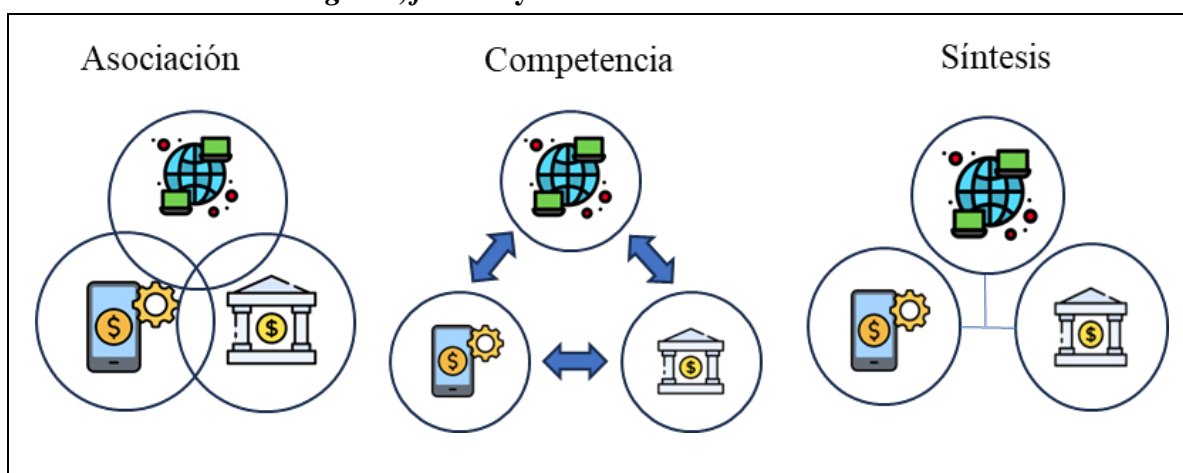
⁴² Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. v)

3. Competir directamente con las *fintech*, creando versiones digitales de sus bancos o modernizando sus servicios.⁴³

Por otra parte, los entrantes *fintech* podrían asociarse con los bancos, competir con ellos o incorporarse a un nuevo ecosistema de SFD en el que participen junto con los bancos y las *bigtech*.

El resultado de estas interacciones, en conjunto con las estrategias que adopten las *bigtech*, podría derivar en cualquiera de tres posibles escenarios (Ilustración 1), detallados en las secciones siguientes.

Ilustración 1
***Bigtech, fintech* y bancos. Posibles escenarios**



Nota: Las figuras representan a las *fintech*, las *bigtech* y los bancos.

Fuente: Cofece.

II.3.1 ASOCIACIÓN CON LOS BANCOS

La OECD observa que, al inicio, las empresas *fintech* pretendían desplazar a los bancos tradicionales como líderes del mercado, pero constataron que los consumidores no están dispuestos a abandonar fácilmente a los incumbentes. Por un lado, los costos de cambio y la inercia de los usuarios son altos y, por el otro, los incumbentes adoptaron las innovaciones tecnológicas de las empresas *fintech*.⁴⁴

Por lo anterior, muchas *fintech* han buscado asociarse con los bancos tradicionales, cuando han tenido problemas para aumentar su escala o su cartera de clientes. En estas asociaciones, las *fintech* aportan las capacidades tecnológicas y operativas diferenciales para mejorar la experiencia del cliente, incursionar en nuevos mercados o aumentar la eficiencia, mientras que los bancos tradicionales contribuyen con la licencia bancaria, la solidez financiera y la base de clientes.⁴⁵ La asociación es indispensable para algunas *fintech*, pues sólo así pueden

⁴³ OECD (2020, pág. 22).

⁴⁴ OECD (2020, pág. 13). Por ejemplo, BBVA se refiere a sí misma como la *fintech* más grande de México. Noguez (2023)

⁴⁵ NTT Data (2023, págs. 23, 67, 68 y 83) Por ejemplo: Belvo con Citibanamex, Mercado Pago con GBM y Western Union, Rappi con Banorte.

alcanzar la escala necesaria para amortizar sus costos.⁴⁶ En este escenario, las *fintech* compiten entre sí para asociarse con los bancos, lo que explicaría porqué consideran a otras *fintech* como sus principales competidores, antes que a la banca incumbente.⁴⁷

En este escenario, la banca tradicional mantendría sus participaciones de mercado, aunque repartiendo parte de las ganancias a las *fintech*.⁴⁸ Las mejoras en la eficiencia de los mercados y en el bienestar de los consumidores provendrían de la adopción de las soluciones tecnológicas por parte de los incumbentes, más que por el desplazamiento de competidores ineficientes generado por la competencia.

II.3.2 COMPETENCIA

Las *fintech* tienen la ventaja de especializarse en la producción o distribución de algún SFD. Aquellas que no tienen infraestructuras legadas y se enfocan en pocos servicios, pueden ofrecer servicios a la medida, más rápidos y baratos. Las más eficientes, al consolidarse, podrían competir con los incumbentes por los usuarios.

Los bancos, por el contrario, ofrecen una amplia gama de productos sin que necesariamente se especialicen en alguno.⁴⁹ Para los incumbentes —que reparten altos costos fijos entre una amplia gama de productos y clientes— es difícil competir vía costos con los productos digitales que no requieren una gran infraestructura física y operan con menos empleados.⁵⁰ En particular, los incumbentes enfrentarían mayor competencia en aquellos servicios que no requieran una interacción cara a cara con el cliente. Los servicios de pagos, cuentas transaccionales, depósitos a plazo, créditos personales o tarjetas de crédito son algunos mercados en donde no es necesaria la interacción física entre el proveedor y el demandante y, por ello, son mercados donde las empresas *fintech* están tomando más importancia.⁵¹

Bajo este escenario, las *fintech* tienen el potencial de apropiarse de una porción del mercado de la banca tradicional.⁵² En la medida en que las *fintech* se apropien de los productos más redituables, orillarían a la banca tradicional a quedarse con los productos más costosos y menos rentables.⁵³ Cuando las *fintech* superen la escala necesaria para volverse rentables, sin necesidad de asociarse, y opten por solicitar licencias bancarias para brindar un conjunto más amplio de productos financieros, crecerá la presión competitiva hacia los bancos.

Los bancos incumbentes podrían reaccionar digitalizando sus operaciones o generando una versión digital del banco para competir con las *fintech*. De hecho, los bancos líderes están rápidamente cerrando las brechas de digitalización en sus procesos internos y en su interacción con los consumidores.⁵⁴ Algunos bancos tradicionales han lanzado su extensión (*spin-off*)

⁴⁶ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 22).

⁴⁷ NTT Data (2023, pág. 53).

⁴⁸ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 20).

⁴⁹ OECD (2018, pág. 26).

⁵⁰ Por ejemplo, ciertas Sofipo digitales han señalado que pueden ofrecer tasas de rendimiento más altas que los bancos y, a la vez, comisiones más bajas, debido a sus ahorros en costos Estrada (2024a).

⁵¹ OECD (2018, pág. 25).

⁵² OECD (2018, pág. 26).

⁵³ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 21).

⁵⁴ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, págs. 1 y 21).

digital para apalancar una oferta de productos *fintech* con la reputación, solidez financiera y base de clientes de la institución financiera tradicional.⁵⁵

La competitividad de la banca tradicional podría potenciarse, una vez que se haya digitalizado, gracias a su experiencia sobre la normativa y el entorno institucional, aunque esta ventaja podría desaparecer con la aplicación de nuevas tecnologías para mejorar el cumplimiento regulatorio, definido como *RegTech*.

Además, varias *fintech* necesitan a la banca para brindar sus servicios, ya sea para depositar los fondos recolectados de los clientes —como las IFPE—, para acceder al sistema de pagos, como proveedores de servicios bancarios especializados o porque es necesario contar con una cuenta bancaria para acceder a los SFD, lo cual colocaría a la banca en una situación de ventaja frente a las empresas *fintech*.⁵⁶

Ante esta convergencia, en que la banca se vuelve cada vez más digital y las *fintech* se sujetan a la regulación financiera, el resultado de la competencia entre los incumbentes y las *fintech* dependerá del grado en que los usuarios perciban como sustitutos los productos de bancos y *fintech* y qué tan fácil sea cambiar entre proveedores, así como de la lealtad de los usuarios a las instituciones financieras tradicionales.⁵⁷

Bajo este escenario existe la posibilidad de que cambie la estructura de mercado en cuanto a participaciones o agentes dominantes, una vez que se consoliden las empresas más eficientes como *fintech* convertidas en bancos o bancos tradicionales digitalizados, y salgan del mercado o sean adquiridas aquellas empresas que no pudieron adaptarse al nuevo entorno tecnológico.

II.3.3 SÍNTESIS

Este escenario sintetiza los dos anteriores. En un primer momento, la colaboración competitiva desaparecería la ventanilla única financiera, típica de la banca tradicional. En su lugar, la cadena de valor de los servicios financieros se desintegraría vertical y horizontalmente y los oferentes se especializarían en los productos en que poseen ventajas comparativas. Los prestadores de SFD se asociarían para llevar a cabo ciertas funciones o proveer algunos servicios. El modelo de negocio de los incumbentes pasaría de la integración de todas las actividades a un modelo de proveedores especializados.⁵⁸ Es plausible que algunas empresas tengan ventajas en la interacción con el cliente y otras en la producción del servicio financiero.

El siguiente momento sería la integración de soluciones financieras y no financieras de terceros en un ecosistema cada vez más abierto proporcionado por aquellas empresas con ventajas en la interacción con el usuario. Las economías de escala, alcance y efectos de red de las nuevas tecnologías favorecen un nuevo tipo de empaquetamiento de productos.⁵⁹ Así, los clientes tendrían acceso a los servicios de distintos proveedores vía una sola interfaz

⁵⁵ NTT Data (2023, pág. 73) Por ejemplo, Hey, Banco de Banregio, Bineo de Banorte, OpenBank de Santander, Now Bank de Invex, Dinn de Actinver.

⁵⁶ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 21).

⁵⁷ OECD (2018, pág. 26).

⁵⁸ OECD (2018, pág. 27) y Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 14).

⁵⁹ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. v)

(*superapps*) para atender sus necesidades financieras en un solo lugar.⁶⁰ A este fenómeno se le denomina “finanzas integradas” (*embedded finance*).⁶¹ Las plataformas financieras se diferenciarían según su capacidad de integrar los diferentes SFD.

Para algunos clientes frecuentes de las plataformas tecnológicas resulta atractivo que el servicio financiero se integre en la misma plataforma.⁶² Por ello, los gigantes tecnológicos no financieros (*bigtech*) tienen mayor potencial para instrumentar el esquema de finanzas integradas. De ahí que la OECD considera que las *bigtech* son potencialmente más disruptivas que las empresas *fintech*.⁶³ En China, la irrupción de los gigantes tecnológicos WeChat (parte de Tencent, un gigante de internet con enfoque en las redes sociales y los videojuegos) y AliPay (parte de Ant Group y de la plataforma de comercio electrónico Alibaba) en la prestación del servicio de fondos de pago electrónico, a principios de este siglo, terminó con el predominio del uso de efectivo en la economía china. Posteriormente, estas *bigtech* fueron integrando diversos SFD como el otorgamiento de crédito en línea y la gestión de activos y seguros, lo que ha modificado la manera en que los habitantes de China organizan sus finanzas cotidianas, mejorando la inclusión financiera e introduciendo presión competitiva sobre el sistema financiero tradicional.⁶⁴

Las *bigtech*, por ejemplo las plataformas de comercio electrónico, cuentan con algunas ventajas sobre las *fintech*: una amplia cartera de clientes, un enorme volumen de información sobre las decisiones de compra de sus clientes y capacidad para analizarlo, reputación, reconocimiento de marca, efectos de red y bajo costo de capital.⁶⁵ El uso de la plataforma genera datos de los consumidores que, analizados adecuadamente, permiten a las *bigtech* ofrecer mejores productos, lo cual atrae a más consumidores y genera más datos, retroalimentando un círculo virtuoso.⁶⁶ La plataforma conoce en qué productos y cuánto gastó el consumidor, así como cuáles revisó y no compró, a partir de lo cual la plataforma puede estimar la disposición a pagar de cada consumidor.

Existe la posibilidad de que las *bigtech* reintroduzcan los subsidios cruzados, que eran comunes en la banca tradicional, ofreciendo productos financieros básicos a precios competitivos subsidiados por los otros negocios de la plataforma, para así retener a los consumidores y aumentar la recopilación de datos en beneficio del resto de negocios de la plataforma.⁶⁷ Ante ello, los consumidores tendrían pocos incentivos a abandonar la plataforma para migrar a una *fintech* que carezca de estos atributos.

Esto podría llevar a que se genere un cuello de botella en los servicios financieros, pues las plataformas *bigtech* se apropiarían de la interacción con los consumidores, controlando la distribución de productos financieros generados tanto por la banca incumbente como por las

⁶⁰ NTT Data (2023, pág. 83) Aún no se observa una super aplicación de esas características en México, aunque algunos oferentes apuntan su modelo de negocio hacia allá, como Belvo y Mercado Pago.

⁶¹ NTT Data (2023, pág. 81) y Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 8).

⁶² Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 15) Por ejemplo, la posibilidad de pagar en Mercado Libre a través de Mercado Pago, sin recurrir a servicios financieros de terceros.

⁶³ OECD (2020, pág. 15).

⁶⁴ Chorzempa (2022).

⁶⁵ OECD (2020, pág. 14) y Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 23).

⁶⁶ OECD (2020, pág. 22) y Carstens, Claessens, Restoy, & Shin (2021, pág. 3).

⁶⁷ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 23)

fintech, las cuales competirían entre sí por vender sus productos a través de estas plataformas.⁶⁸

En el largo plazo, dado que los efectos de red limitarían el número de plataformas que pueden coexistir en el mercado, existiría el riesgo de monopolización por parte de las *bigtech* o de incumbentes que se transformen en plataformas.⁶⁹ Incluso si la banca abierta —que es la práctica de compartir información bancaria con terceros a través de interfaces seguras y estandarizadas a petición del cliente— operara de manera eficiente,⁷⁰ sería posible que las *bigtech* monopolicen el mercado, pues tienen mejores condiciones para aprovechar los datos de los usuarios del sistema bancario y estarían dispuestas a pagar más por ellos que las *fintech*.⁷¹ Los efectos de red podrían reducir los costos de intermediación y ampliar la inclusión financiera; en contraparte, se podría incrementar el poder de mercado de las plataformas.⁷²

En este escenario, en el que las *bigtech* se colocan en el centro del negocio, será crucial evaluar la factibilidad de implementar un modelo de portabilidad de datos y/o de interoperabilidad entre las plataformas, a fin de que los costos de cambio sean minimizados y el mercado se mantenga competitivo.⁷³ El papel de la infraestructura pública en materia de identidad digital, pagos y moneda digital también será determinante.⁷⁴

Hay visiones más optimistas respecto del futuro de los mercados financieros dominados por las *bigtech*. Feyen *et al.* (2021) considera que junto a las grandes plataformas multi-producto que dominan el mercado habrá una multitud de pequeños oferentes de nicho, mientras que el rango de empresas de mediano tamaño quedaría vacío. Esto generaría un mercado con forma de mancuerna. Según esta visión, la innovación se mantendría en el segmento de los pequeños oferentes, lo que genera que se mantenga la entrada y el mercado impugnables, siempre y cuando los costos de cambio permanezcan bajos.⁷⁵ Incluso un mercado concentrado traería beneficios a los consumidores.

Cabe señalar que los tres escenarios descritos aplican a los servicios financieros al menudeo. Los escenarios podrían ser diferentes en eslabones previos de la cadena de valor. La sofisticación tecnológica y la experiencia en la proveeduría de ciertos insumos aguas arriba podría conducir a altos niveles de concentración, especialmente en servicios de API y cómputo en la nube. El poder de mercado de los proveedores de estos servicios podría trasladarse aguas abajo hacia el producto que se vende al consumidor final.⁷⁶

⁶⁸ OECD (2020, pág. 23) y Restoy (2021b, pág. 16).

⁶⁹ OECD (2020, págs. 27 y 28), Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. 21) y Comisión Europea (2020, págs. 17 y 18).

⁷⁰ OECD (2023c). El tema se aborda a detalle más adelante.

⁷¹ OECD (2020, pág. 28).

⁷² Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, pág. vi).

⁷³ OECD (2020, pág. 38), Restoy (2021b, pág. 19) y Croxson, Frost, Gambacorta, & Valletti (2022, pág. 6).

⁷⁴ Croxson, Frost, Gambacorta, & Valletti (2022, pág. 3).

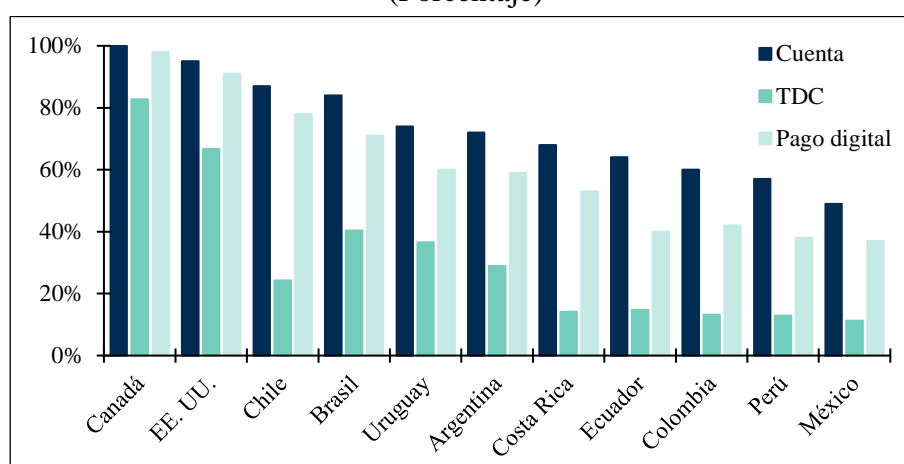
⁷⁵ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, págs. 32 y 35).

⁷⁶ Feyen, Frost, Gambacorta, Natarajan, & Saal (2021, págs. 33, 34, 36 y 38).

II.4 POSIBLE IMPACTO EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA

A pesar de las políticas públicas instrumentadas para mejorar la inclusión financiera, la exclusión prevalece: la mitad de la población adulta no tiene una cuenta bancaria, proporción menor a la de otros países de América; nueve de cada diez personas no tienen tarjeta de crédito, y sólo un tercio de la población ha pagado digitalmente (Gráfica 3). El rezago se observa también en otras variables como número de sucursales, corresponsales bancarios, cajeros automáticos, terminales punto de venta, tarjetas de débito, acceso a financiamiento y transacciones con tarjeta.⁷⁷

Gráfica 3
Población mayor de 15 años que tiene algunos servicios financieros en países seleccionados, 2021
(Porcentaje)



Nota: Cuenta: población que tiene una cuenta bancaria o similar. TDC: población que tiene tarjeta de crédito. Pago digital: población que ha realizado un pago digital.

Fuente: Cofece con información de The World Bank (2024a), *Global Findex Database 2021*.

La inclusión financiera comprende tres dimensiones: disponibilidad de servicios financieros, la intensidad de su uso y su uso apropiado.⁷⁸ Por ejemplo, una cuenta bancaria que sólo se usa para retirar dinero en un cajero automático tiene menos impacto en el bienestar que si esa cuenta otorgara un rendimiento al ahorro o se usara para pagar.⁷⁹ La situación en México es preocupante tanto por el bajo acceso a los servicios financieros como por su escaso uso.

La irrupción de los SFD es una oportunidad para mejorar la inclusión financiera. La oferta de servicios financieros a menores costos, sin la necesidad de trasladarse a una sucursal o un cajero automático, pueden incentivar su adopción. No obstante, también podría implicar que se perpetúe la exclusión, si no se incorpora a los grupos de población que no tienen la conectividad, las habilidades técnicas o el conocimiento para usar los servicios, puesto que los SFD disminuyen los incentivos a que las redes físicas sigan creciendo.⁸⁰

⁷⁷ Véase CNBV (2023a, págs. 19, 24, 29, 34, 44, 48 y 74).

⁷⁸ Kessel & Giraldo Mora (2023, pág. 2).

⁷⁹ Banerjee & Duflo (2011, págs. 183-191).

⁸⁰ OECD (2018, pág. 21), Kessel & Giraldo Mora (2023, pág. 2).

III BARRERAS ECONÓMICAS A LA ENTRADA Y EXPANSIÓN

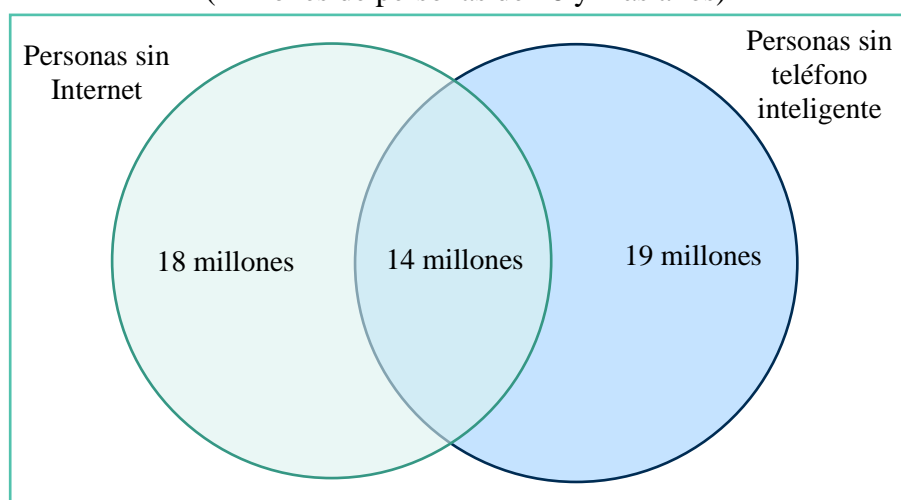
La expansión de los SFD y de las empresas *fintech* está condicionada por:

1. La falta de conectividad a internet;
2. La preferencia por el uso del efectivo;
3. El tamaño de la economía informal;
4. La falta de educación financiera y habilidades digitales;
5. Comportamiento inercial y lealtad a los incumbentes, y
6. Altos costos de cambio

III.1 FALTA DE CONECTIVIDAD A INTERNET

En 2022, de los 92 millones de adultos, 19% no tenía acceso a internet (ya fuera porque no contaba con conexión fija en su vivienda o porque careciera de datos móviles), 21% no contaba con un teléfono inteligente y 15% con ninguno de los dos (Diagrama 2).

Diagrama 2
Personas sin acceso a medios digitales, 2022
(Millones de personas de 18 y más años)



Fuente: Cofece con información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2022), *ENDUTIH 2022*, preguntas 4.5, 8.1, 8.4 y 8.12.

Además, la cobertura de internet móvil es insuficiente: en 2019 había 272 municipios sin cobertura.⁸¹ En Chiapas, por ejemplo, 25% de la población no tiene cobertura.⁸² Esto explica en parte que, para 2022, 13% de la población con teléfono inteligente no tenía datos móviles.⁸³ Esto es una limitante especialmente para los pagos móviles, los cuales necesitan del acceso a redes móviles para funcionar de manera eficiente.

⁸¹ Cobertura diferenciada 3G y 4G. Instituto Federal de Telecomunicaciones [IFT] (2019, pág. 29).

⁸² Cobertura diferenciada 3G del mayor operador de redes móviles. IFT (2022, pág. 26).

⁸³ Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2022).

De las 14 millones de personas sin acceso a internet ni teléfono inteligente, 63% no están bancarizadas (9 millones).⁸⁴ La creciente sustitución de los servicios financieros tradicionales por los digitales podría perpetuar la exclusión financiera de este grupo de personas, si no se atiende el problema de la falta de conectividad a internet.⁸⁵

III.2 PREFERENCIA POR EL EFECTIVO

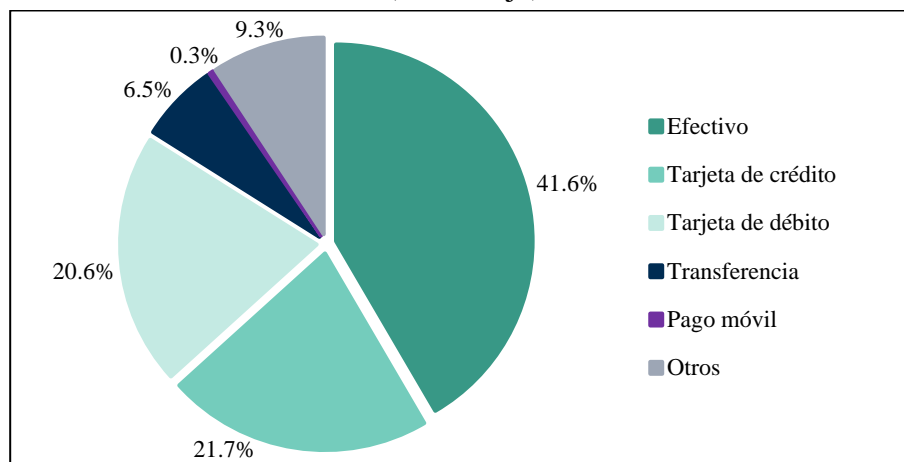
De acuerdo con Banxico, en 2023, 90% de la población indicó que acostumbra a usar efectivo en sus gastos diarios, de la cual 43% lo usa porque lo considera un medio de pago práctico, fácil o rápido; 19% porque sólo tiene esa forma de pago, y 11% porque lo considera más seguro que otros medios de pagos.⁸⁶

En consecuencia, el uso de efectivo predomina en las transacciones: 74.5% de los hogares paga todo con efectivo; 18.4% utiliza efectivo y un medio de pago adicional, y sólo 2.1% realiza pagos con más de tres medios de pago, incluido el efectivo. No obstante, incluso en este último grupo de hogares, el gasto en efectivo es el más importante (Gráfica 4).

Gráfica 4

Distribución del gasto de los hogares que tienen tres o más medios de pago además del efectivo, según medio utilizado, 2022

(Porcentaje)



Nota: “Otros” incluye cheques, vales, domiciliación, fiado y otro medio no especificado.

Fuente: Cofece con información de INEGI (2023b), *ENIGH 2022*.

Ello se debe, en parte, a que solo 51% y 49% de los negocios de comercio y servicios aceptan tarjetas de débito y crédito, respectivamente (Gráfica 5). Además, 16% de las empresas de comercio y servicios no tienen cuentas de depósito o ahorro con alguna institución financiera, siendo la preferencia por el efectivo la principal razón (53%).⁸⁷ Usar efectivo tiene la

⁸⁴ Cálculos a partir de INEGI (2023a), *ENIF 2021*. Para estimar el número de personas no bancarizadas se utilizaron las preguntas 5.4 y 6.2, y para calcular la cifra de personas sin acceso a internet y teléfono inteligente, las preguntas 0.4.2 y 3.11.

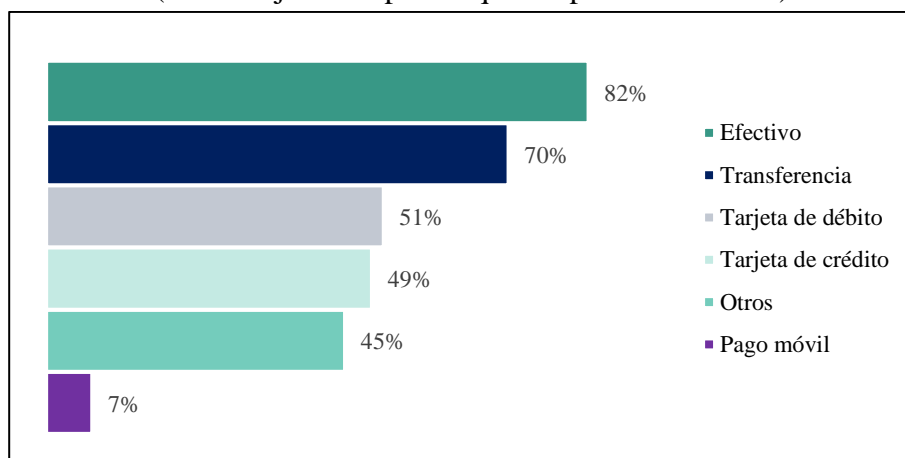
⁸⁵ OECD (2018, pág. 21) y Kessel & Giraldo Mora (2023).

⁸⁶ Banxico (2023a, pág. 4) La población está compuesta por personas de entre 18 y 79 años en localidades de más de 50 mil habitantes.

⁸⁷ INEGI (2021), *ENAFIN 2021*.

desventaja de aumentar los riesgos de fraude y robo, además del costo de almacenarlo y transportarlo.⁸⁸

Gráfica 5
Empresas de comercio y servicios según medio de pago aceptado, 2021
(Porcentaje de empresas que aceptan cada medio)



Nota: (i) Considerando empresas que pueden estar conformadas por uno o más establecimientos, ubicadas en localidades con más de 50 mil habitantes con seis o más personas ocupadas, (ii) “Otros” incluye cheques y otros medios no especificados.

Fuente: Cofece con información de INEGI (2021), *ENAFIN 2021*, variable C_62.

La preferencia por el efectivo impone una restricción al crecimiento de las empresas *fintech* y provoca que algunas personas y empresas no consideren necesario tener una cuenta transaccional. Sin una cuenta transaccional, estas personas difícilmente pueden acceder a otros servicios financieros como cuentas de ahorro, créditos o pagos electrónicos.

III.3 EL TAMAÑO DE LA ECONOMÍA INFORMAL

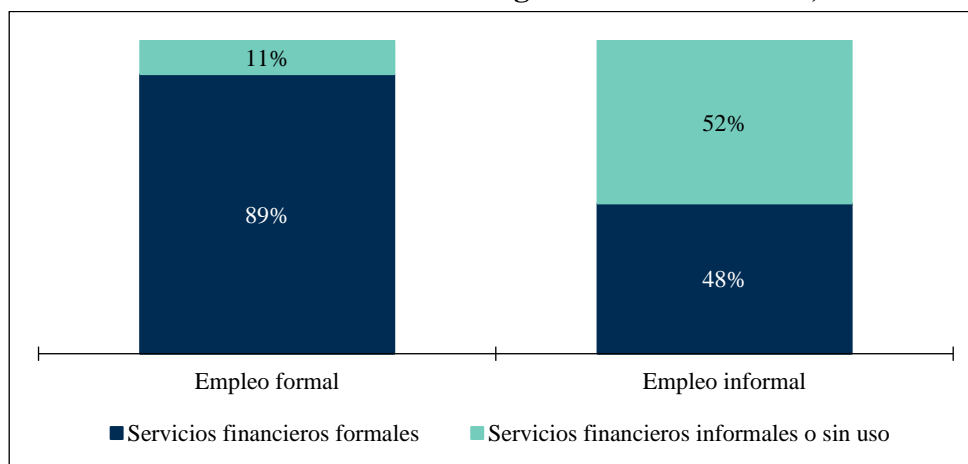
El tamaño del sector informal impone un límite al uso de los servicios financieros formales. Ello porque muchos trabajadores del sector formal se incorporan al sistema financiero cuando sus empleadores les depositan su salario en una cuenta de nómina. Esta cuenta es la puerta de entrada para que los trabajadores puedan acceder a otros servicios, como créditos, cuenta de ahorros y transferencias electrónicas.

Las empresas informales usualmente no abren cuentas de nómina a sus trabajadores, por lo que se cierra este acceso a los servicios financieros formales. Por lo anterior, 89% de los trabajadores formales usan servicios financieros formales, porcentaje que disminuye a 48% en los informales (Gráfica 6).

⁸⁸ Perez (2020)

Gráfica 6

Uso de servicios financieros según condición laboral, 2021



Notas: (i) para determinar la condición de empleo formal e informal se usó la pregunta 3.10 (Por parte de su trabajo, ¿usted tiene derecho a los servicios médicos...? = 6 (No tiene servicio médico)

Fuente: Cofece con información de INEGI (2023a), *ENIF 2021*.

En México, el sector informal de la economía es grande.⁸⁹ En 2022, las empresas informales ocuparon al 55% de la población económicamente activa,⁹⁰ que generaron 24% del PIB.⁹¹ El empleador tiene incentivos a no incorporarse al sector formal, ya que tiene que pagar costos que pueden ser difíciles de sufragar para las empresas pequeñas. En 2018, 24% de las empresas contrataban a sus trabajadores asalariados ilegalmente, conduciéndolos, por lo tanto, a la informalidad.⁹² No obstante, hay también trabajadores informales que no son ilegales, puesto que la legislación laboral establece que las empresas que se asocian con trabajadores no asalariados no están obligadas a cotizar en la seguridad social (por ejemplo, empresas familiares o trabajadores por cuenta propia).

El número de cuentas de nómina ha crecido 2.1% a tasa promedio anual de 2016 a 2023, por debajo del aumento de las cuentas transaccionales totales, 3.1%.⁹³ Los incentivos de las empresas a operar en la informalidad provocan que la apertura de cuentas de nómina sea lenta y, por ello, no se estén incorporando más personas al sistema financiero formal por esta vía. No obstante, la mayor facilidad que trajeron las *fintech* para abrir cuentas digitales (presentando únicamente identificación y comprobante de domicilio de manera remota),

⁸⁹ INEGI considera a la economía informal como aquella constituida por micronegocios que no cuentan con los registros legales básicos para operar (sector informal). Además, llama “otras modalidades de informalidad” a todas las variedades de trabajo que, aunque ligadas a unidades económicas formales, desempeñan su labor sin la protección legal debida. INEGI (2023c).

⁹⁰ INEGI (2024), *ENOE*, cuarto trimestre de 2023.

⁹¹ INEGI (2023c, pág. 1).

⁹² Levy & López-Clava (2023) La ilegalidad proviene de contratar trabajadores sin darlos de alta ante las instituciones de seguridad social. Por ello, trabajadores contratados de manera ilegal por empresas formales cumplen con la condición para ser considerados dentro de las “otras modalidades de informalidad”.

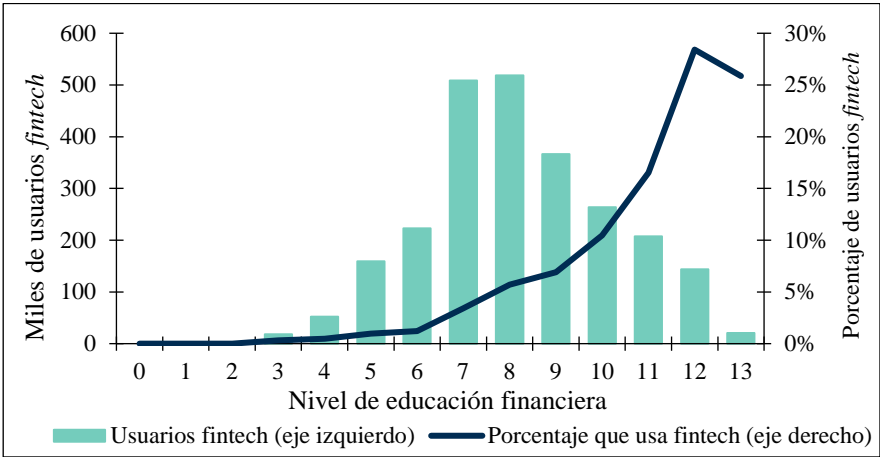
⁹³ Con datos de la CNBV (2024b).

permite que más personas se incorporen al sector financiero, pese a que su condición laboral siga siendo la informalidad.

III.4 FALTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y HABILIDADES DIGITALES

Las personas con adecuada educación financiera y habilidades digitales son las que más aprovechan los SFD. Existe una relación positiva entre el nivel de educación financiera y el porcentaje de usuarios de SFD (Gráfica 7). Acevedo y Székely (2021) estimaron que un año más de escolaridad aumenta en 2% y 4% la tenencia de cuenta bancaria y el uso de la banca móvil, respectivamente.⁹⁴ También encuentran que quienes más comprenden los conceptos financieros básicos son las personas que hacen más pagos digitales.⁹⁵

Gráfica 7
Población que usa los SFD según nivel de educación financiera, 2021
 (Miles de personas y porcentaje)



Nota: El nivel de educación financiera es una variable ordinal y se construyó a partir de 13 preguntas de la ENIF 2021, asignándose 1 a la respuesta correcta y 0 en caso contrario, y se sumaron los resultados. Las preguntas consideradas fueron: 4.1, 4.5, 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3, 5.11, 5.23, 5.24, 7.2, 13.1, 13.2, 13.3 y 13.4.

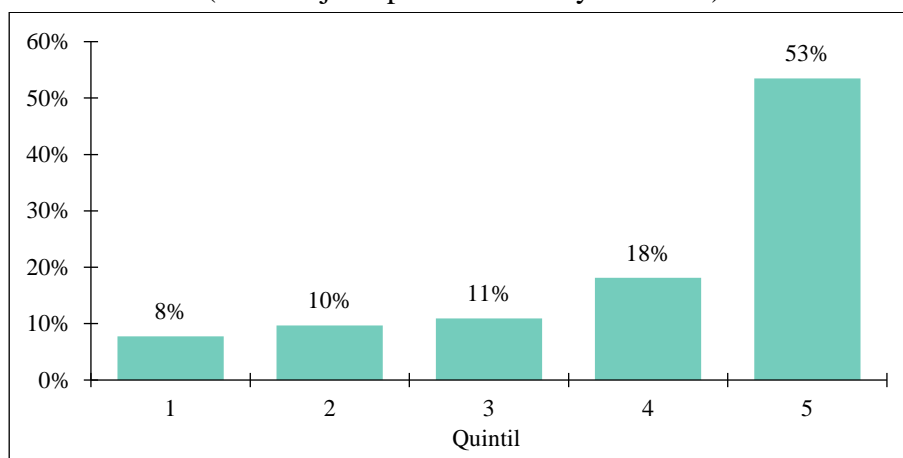
Fuente: INEGI (2023a), ENIF 2021.

El nivel de ingresos también incide en la adopción de las *fintech*. En 2021, la mayoría de los usuarios de SFD pertenecía al quintil de ingresos más alto de la población (dato que debe tomarse con cautela, porque quizá la encuesta no capturó clientes de algunas *fintech* integradas a cadenas comerciales) (Gráfica 8).

⁹⁴ Acevedo & Székely (2021, pág. 58).

⁹⁵ Acevedo & Székely (2021, pág. 76).

Gráfica 8
Usuarios de SFD según quintil de ingreso, 2021
 (Porcentaje de personas de 18 y más años)



Nota: En las preguntas 3.8a y 3.8b, que indican el ingreso y la frecuencia con que se reporta, faltan datos, los cuales la Cofece imputó con el método de *hot deck*. Los usuarios de SFD corresponden a los que respondieron afirmativamente las preguntas 5.4.8 y 6.4.8.

Fuente: Cofece con información de INEGI (2023a), *ENIF 2021*.

En suma, el ingreso, la escolaridad, la educación financiera y las habilidades digitales inciden en la adopción de los SFD por parte de la población.

III.5 COMPORTAMIENTO INERCIAL Y LEALTAD DE LOS USUARIOS

Los usuarios de servicios financieros tienden a desarrollar lealtad hacia un proveedor. Una persona, generalmente, abrirá una cuenta de ahorro o depósito a plazo fijo con el mismo proveedor donde tiene su cuenta corriente o de nómina, sin comparar otras opciones. En 2021, de las 39.5 millones de personas con productos de ahorro formales en México, 81% declaró que no comparó con otras instituciones o productos al momento de contratar su último producto de ahorro.⁹⁶ Por otra parte, 28% de las personas que contaban con una cuenta de nómina señaló que no sabía que tenía el derecho a la portabilidad de nómina gratuita y, para 2018, solo 5% de las personas con cuenta de nómina había ejercido el derecho de la portabilidad.⁹⁷

Muchos usuarios no responden a la entrada de nuevos competidores con mejores precios y servicios, aunque los beneficios de cambiarse sean considerables. Más cuando tienen un conjunto de productos vinculados a una misma cuenta corriente, por ejemplo, domiciliación de pagos de otros servicios financieros (créditos al consumo o seguros) o no financieros (*i.e.* agua, electricidad, telefonía, suscripciones). Por ello, los entrantes tienen que gastar en publicidad para atraer a nuevos clientes o a los de los bancos incumbentes. A pesar de este gasto, puede pasar un tiempo considerable antes de que los entrantes logren la masa crítica de clientes suficiente para recuperar sus costos y asegurar su permanencia en el mercado. Por

⁹⁶ INEGI (2023a) Pregunta 5.15 Antes de contratar su última cuenta, ¿usted comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras?

⁹⁷ INEGI (2019), *ENIF 2018*.

ello, el comportamiento inercial de los consumidores es una barrera a la entrada o expansión,⁹⁸ en tanto prevalezcan la inercia de los consumidores y la desconfianza y desconocimiento hacia las *fintech*.⁹⁹

III.6 ALTOS COSTOS DE CAMBIO

La facilidad con la que los usuarios puedan cambiar de proveedor de servicios financieros es fundamental para que la competencia sea efectiva. Por una parte, las nuevas tecnologías han reducido los costos de cambio, como la apertura de cuentas de manera completamente digital, y también han facilitado que diferentes servicios sean provistos por distintos intermediarios financieros. Por otra parte, persisten algunos costos de cambiarse, incluso generados por los mismos incumbentes, que podrían frenar la migración hacia otras empresas.

Para aquellos usuarios que pueden ser sujetos de crédito, existe el costo de perder la buena reputación que han construido con una institución financiera al cambiarse a otra. Ello porque las instituciones financieras sólo comparten el historial crediticio negativo y no se comparte la información positiva ni transaccional, de acuerdo con la LRSIC.¹⁰⁰

Además, las instituciones financieras pueden establecer trabas a la cancelación de servicios financieros, lo cual establece un costo a los usuarios para cambiar de proveedor. En 2022, la Condusef reportó 4,962 reclamos a la banca múltiple por solicitudes de cancelación de productos o servicios financieros no atendidas, que representaron 3.4% de los reclamos, siendo la sexta causa con más reclamaciones. La banca múltiple concentró 91% de las reclamaciones por esta causa en el sistema financiero.¹⁰¹

Finalmente, cuando una persona tramita la portabilidad de su nómina, sólo se traslada el abono de nómina al nuevo banco, pero los productos asociados a la cuenta inicial (*i.e.* domiciliaciones o pagos de créditos) siguen vinculados a ésta y no pasan a la nueva cuenta.¹⁰² Los usuarios que desean migrar sus servicios financieros a la nueva cuenta tienen que asumir altos costos de cambio, principalmente en términos de tiempo, por cancelar diferentes productos bancarios y volver a vincular los pagos a terceros a la nueva cuenta bancaria.

Las autoridades de otros países han tomado medidas para reducir los costos de cambiar de banco. Por ejemplo, el Reino Unido instrumentó el *Current Account Switching Service* para garantizar la apertura y cierre expedito de cuentas transaccionales entre bancos.¹⁰³ Mediante este servicio, un usuario puede solicitar a un nuevo banco que le abra una cuenta y se ocupe de transferir a ésta el saldo, salarios y domiciliaciones vinculadas a la cuenta anterior, una vez hecho esto, la cuenta original se cierra. El cambio de cuenta está garantizado y el proceso es gratuito, incluyendo tanto cuentas personales como empresariales.¹⁰⁴

⁹⁸ Borgogno & Colangelo (2020, pág. 1).

⁹⁹ NTT Data (2023, pág. 98).

¹⁰⁰ LRSIC, artículos 2, fracción I, y 36.

¹⁰¹ Condusef (2023).

¹⁰² LTOSF, artículo 18 y Circular 3/2012, artículos 75 a 81.

¹⁰³ Véase <https://www.currentaccountswitch.co.uk/>

¹⁰⁴ El servicio tiene restricciones: el cambio demora siete días, no incluye las cuentas de ahorro y no implica la portabilidad del número de cuenta por lo que el usuario debe informar a sus depositantes del cambio.

IV MERCADOS DE AHORRO

IV.1 PANORAMA

Las cuentas de captación sirven para depositar. Actualmente no existe una clasificación oficial conciliada, pero este estudio propone la siguiente:¹⁰⁵

1. Cuentas de depósitos de exigibilidad inmediata:
 - a) Cuenta corriente, de depósito a la vista o transaccional. Este tipo de cuentas ofrecen liquidez inmediata, no necesariamente otorgan rendimientos y los rendimientos son a tasa modificable. Se puede disponer de los recursos mediante cheque o TDD.¹⁰⁶ Dos tipos especiales de estas cuentas son:
 - i. Cuentas de nómina. Producto financiero que los bancos autorizados para captar recursos del público están obligados a ofrecer a los trabajadores sin cobrar comisión por algunos servicios básicos.¹⁰⁷
 - ii. Cuentas para recibir apoyos del gobierno.
 - b) Cuenta de ahorro. Este tipo de cuentas ofrecen liquidez inmediata, necesariamente deben otorgar rendimientos y son a tasa modificable. Estas cuentas no tienen una chequera o tarjeta de débito como medio de disposición o transacción, por lo que para disponer de los recursos debe transferirse previamente el saldo a la cuenta transaccional eje. En esta definición se incluyen los depósitos retirables en días preestablecidos y con previo aviso.¹⁰⁸
2. Cuentas de depósitos a plazo. Este tipo de cuentas ofrecen liquidez conforme al plazo, rendimiento establecido a tasa fija. Carecen de medios de disposición. Incluyen pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, entre otros.¹⁰⁹

Además, existen las cuentas de fondos de pago electrónico que, aunque no son cuentas de captación, podrían tener una funcionalidad similar a éstas.

Características de la demanda

En México, 49% de la población de 15 años o más tiene una cuenta de captación, porcentaje menor al de otros países de América (Gráfica 3). La cuenta de captación podría ser el primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, debido a que, una vez que las personas tienen el servicio básico para guardar dinero, enviar y recibir pagos, se abre la puerta a una mayor variedad de servicios financieros, como ahorro, crédito y seguros.¹¹⁰ El 63% de las cuentas de captación son cuentas transaccionales de mercado abierto y 34% de nómina (Cuadro 3).

¹⁰⁵ Conforme a LIC, artículos 46, 48 Bis y 59; Circular 3/2021, artículos 7, 11, 13 y 23; y CUB, artículo 51 Bis.

¹⁰⁶ CNBV (2016).

¹⁰⁷ Zavala (2013).

¹⁰⁸ CNBV (2016).

¹⁰⁹ CNBV (2016).

¹¹⁰ CNBV (2022a, pág. 18).

Cuadro 3
Cuentas de captacion de la banca múltiple según tipo de cuenta, 2019-2023
(Porcentaje y miles de cuentas)

Tipo de cuenta	2019 (%)	2020 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)
Ahorro	0%	1%	0%	1%	1%
Depósito a Plazo	2%	3%	3%	2%	2%
Nómina	37%	34%	34%	34%	34%
Transaccionales	61%	63%	63%	63%	63%
Total	97,808	99,863	100,370	106,180	112,643

Nota: Datos a junio de cada año.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reporte 040_4a_R30*.

Según la ENIF 2021, entre las principales razones que señalaron las personas para nunca haber tenido una cuenta de captación (35%) son: la falta de ingresos suficientes; no la necesita; no cumple con los requisitos; no confía en las instituciones financieras o no sabe cómo usarla. En este sentido, la exclusión financiera se puede explicar, en parte, por exclusión voluntaria; así como por los requisitos solicitados por las instituciones financieras, y la falta de concientización sobre los beneficios de contar con estos servicios financieros.¹¹¹

En 2021, 50% de las personas adultas tenía una cuenta de captación o similar, de las cuales, 47.4% eran mujeres y 52.6% hombres.¹¹² La ENIF 2021 señala que alrededor del 60% de la población adulta cuenta con algún tipo de ahorro, de las cuales sólo 21% ahorran en instrumentos formales y 54% tiene algún instrumento de ahorro informal; aunque estos no son excluyentes entre sí (15% de la población adulta ahorra en ambos tipos de instrumentos).¹¹³

Los instrumentos de ahorro formal donde más ahorra la población son: las cuentas de ahorro y cheques (12% de la población adulta), seguidos de las cuentas de nómina (10%). En términos de funcionalidad, las cuentas de inversión o depósitos a plazo tienen como fin el ahorro; contrario a las cuentas de nómina, donde 10% de la población encuestada reporta ahorrar. El 1% de la población adulta ahorra en un “monedero electrónico”, instrumento que no se mencionaba en encuestas de años anteriores.¹¹⁴

Los medios de ahorro informal más comunes son: guardar dinero en casa y la participación en tandas y cajas de ahorro. Con ello, el ahorro de esta población no genera rendimientos y carece de la protección que brindan las instituciones financieras.

Características de la oferta

La banca múltiple, de desarrollo y las EACP captan recursos del público a través de cuentas transaccionales, de nómina, de ahorro y depósitos a plazo.¹¹⁵ Algunas Sofipo digitales y

¹¹¹ CNBV (2022a, pág. 21).

¹¹² INEGI (2023a).

¹¹³ CNBV (2022a, pág. 22). Además de las cuentas de captación, la fuente consultada contabiliza las cuentas de ahorro para el retiro como parte del ahorro formal.

¹¹⁴ CNBV (2022a, pág. 23).

¹¹⁵ Artículos 46 y 59 de la LIC.

neobancos ofrecen cuentas transaccionales y de ahorro en las que sus clientes pueden transferir inmediatamente los recursos entre ambas.¹¹⁶ Otras ofrecen cuentas en las que los clientes pueden ahorrar y transaccionar.¹¹⁷ En respuesta a esta estrategia, algunos bancos ofrecen cuentas con liquidez inmediata que otorgan rendimientos. Por lo anterior, es conveniente considerar a las cuentas transaccionales y ahorro en una sola categoría. La banca múltiple tiene una alta participación en estos tipos de cuenta (Cuadro 4).

Cuadro 4
Cuentas transaccionales y de ahorro y fondos de pago electrónico, según tipo de institución financiera, 2023

Institución	Número de cuentas	Participación	Saldo	Participación
	(millones)	(%)	(millones de pesos)	(%)
Banca múltiple	109.4	59.5	5,192.2	95.0
IFPE	27.5	15.0	22.6	0.4
Banca de desarrollo	22.2	12.1	114.9	2.1
Socap	15.2	8.3	108.1	2.0
Sofipo	9.5	5.2	25.5	0.5
Total	183.8	100.0	5,463.3	100.0

Notas: i) Se incluye a las cuentas de fondos de pago electrónico de las IFPE solo a manera de comparativo con el resto de las entidades financieras, y no porque se les considere cuentas de captación; ii) El saldo de las IFPE está contabilizado dos veces en el total, debido a la obligación de que las IFPE depositen los recursos en bancos; iii) Los datos de las IFPE son estimaciones propias.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reportes 040_4a_R30, 040_4a_R31 y 037-S-2421B, series históricas de Sofipo y Socap*; CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023* y estados financieros de las IFPE.

En cuanto a los depósitos a plazo, la banca múltiple también detenta una alta participación de mercado, aunque más baja que en los otros tipos de cuenta (Cuadro 5).

Cuadro 5
Cuentas de depósitos a plazo según tipo de institución financiera, 2023

Institución	Número de cuentas	Participación	Saldo	Participación
	(millones)	(%)	(millones de pesos)	(%)
Banca múltiple	2.8	48.7	2,273.5	68.9
Banca de desarrollo	0.8	14.2	908.5	27.5
Sofipo	1.1	19.1	27.3	0.8
Socap	1.0	18.1	89.9	2.7
Total	5.8	100.0	3,299.2	100.0

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reportes 040_4a_R30, 040_4a_R31 y 037-S-2421B, series históricas de Sofipo y Socap*; CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023*.

Las cuentas de los bancos, Sofipo e IFPE difieren en la protección que ofrecen al depositante. Las bancarias cuentan con un seguro de depósito hasta por 400 mil UDIs, a través del IPAB;

¹¹⁶ Por ejemplo, NU.

¹¹⁷ Por ejemplo, Klar y Kubo.

en cambio, las de las Sofipo sólo están protegidas hasta por 25 mil UDIs, a través del Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y Protección a sus Ahorradores. Además del monto protegido, el IPAB cuenta con mecanismos para fondear a la institución en quiebra y así garantizar su operación; lo que no ocurre en el fondo de las Sofipo.¹¹⁸ Las cuentas transaccionales de las IFPE no tienen seguro ante la quiebra de la IFPE ni ante la quiebra del banco donde deposita los recursos de sus clientes.¹¹⁹ El 65% de las personas que tienen algún producto financiero formal para ahorrar no sabe que existe un seguro.¹²⁰ Por lo tanto, la diferencia entre los montos asegurados pudiera no incidir en el proceso de competencia.

IV.2 LA REGULACIÓN DEBE FACILITAR LA ENTRADA AL SFM

Para entrar a algunos mercados financieros, algunas empresas *fintech* adquirieron Sofipo tradicionales, transformándolas en lo que este estudio ha llamado Sofipo digitales. Gracias a esto algunas *fintech* han podido operar y captar recursos sin la carga regulatoria de un banco. Las Sofipo digitales proveen servicios de manera distinta a las tradicionales, aunque ambas están sujetas a la misma regulación financiera. Las digitales basan su atractivo en la facilidad para abrir una cuenta digital y en los rendimientos que ofrecen, mientras que la estrategia de las tradicionales consiste en acercar los servicios financieros a segmentos de la población desatendidos por la banca.

Las Sofipo digitales suelen ofrecer servicios financieros básicos con algunas ventajas respecto de la banca tradicional, las cuales son valoradas por las personas de menores ingresos:

1. Pueden abrir cuentas transaccionales de bajo riesgo de manera completamente digital, la cual se asocia a otra cuenta para ahorrar y depositar a plazo.¹²¹ En cambio, en algunos bancos tradicionales es necesario acudir a una sucursal.
2. Permiten invertir a plazo con montos más bajos. El monto mínimo de inversión en pagarés bancarios suele ser de dos mil pesos en la banca tradicional y de 100 pesos en depósitos a plazo en las Sofipo digitales.
3. Ofrecen cuentas con rendimiento y liquidez, lo que facilita la decisión de ahorrar a las personas de bajos ingresos, que privilegian la liquidez.
4. Ofrecen mayores tasas de interés que otro tipo de instituciones financieras (Cuadro 6).

¹¹⁸ <https://www.fondodeproteccion.mx/#top>

¹¹⁹ Elbittar & Mariscal (2023) y también Goldman Sachs (2023, pág. 12).

¹²⁰ INEGI (2023a), *ENIF 2021*, preguntas 5.4 (¿Usted tiene ...?), 5.23 (Los bancos o instituciones financieras como todas las empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos?) y 6.1 (¿Usted tiene...?).

¹²¹ La cuenta Sofipo de bajo riesgo puede abrirse de manera presencial o digital mediante procedimientos de identificación simplificados (validar la identidad —excepto domicilio— en el Registro Nacional de Población, y validar el número celular proporcionado). La operación de estas cuentas está limitada a abonos mensuales de 3 mil UDIs (DCGA124LACP, disposiciones 7ª y 15ª).

Cuadro 6

Tasas de interés y montos mínimos de inversión en depósitos a plazo o pagarés bancarios según institución, abril 2024

(Tasa de interés anual antes de impuestos)

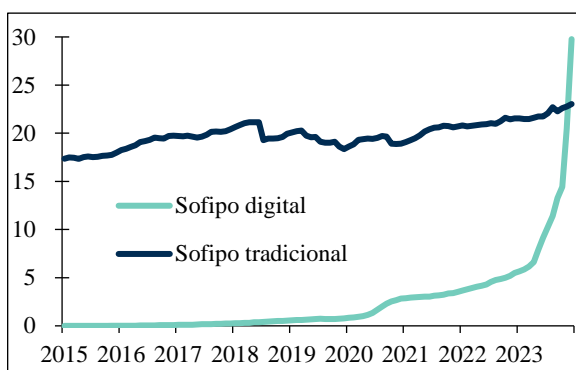
Plazo	CETES directo	Banca múltiple	Sofipo digitales
1 día / A la vista	10.10	0.01 a 1.55	2.00 a 15.00
28 días	10.92	2.20 a 4.42	10.05 a 15.00
91 días	11.09	2.37 a 5.06	10.80 a 12.09
181 días	11.19	5.26 a 6.63	10.75 a 12.60
365 días	11.03	2.40 a 8.29	10.50 a 14.09

Notas: i) Las tasas de interés son las aplicables al monto mínimo para depósitos a plazo o pagarés bancarios; ii) la banca múltiple ofrece una mayor gama de productos de inversión, algunos con mayores tasas de rendimiento o mayor liquidez, pero con montos mínimos más altos o son instrumentos de inversión diferentes a los analizados; iii) tasas al 10 de abril de 2024.

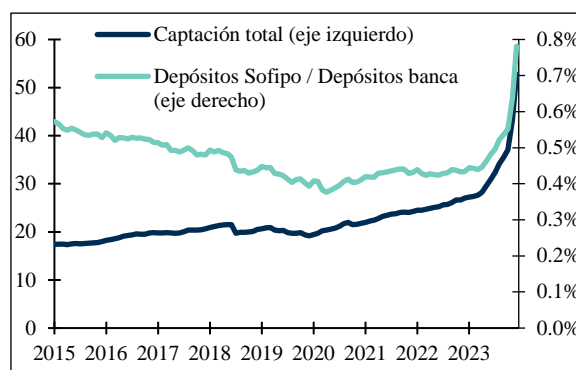
Fuente: Cofece con información del expediente REC-005-2022, folio 3535. Información de una muestra no aleatoria de bancos y Sofipo recopilada de sus sitios de internet.

Durante 2023, la captación de las Sofipo digitales creció exponencialmente y ya supera el monto de captación de las Sofipo tradicionales (Gráfica 9). No obstante, la captación total de las Sofipo apenas representa 0.8% de la banca (Gráfica 10).

Gráfica 9
Captación según tipo de Sofipo, 2015 – 2023
(Miles de millones de pesos)



Gráfica 10
Captación de las Sofipo, 2015 – 2023
(Miles de millones de pesos y porcentaje)



Nota: se consideraron como Sofipo digitales a siete Sofipo que ofrecen servicios de ahorro, créditos y pagos de manera completamente digital.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reporte 040_4a_R31* y *series históricas Sofipo*.

Si bien las Sofipo digitales ofrecen servicios de fácil contratación (sin depósito mínimo, pocos requisitos, sin costos por manejos de cuenta), comparado con los servicios tradicionales que ofrecen los bancos, es posible que estén atrayendo principalmente a consumidores de mayores ingresos, que usualmente son clientes de la banca múltiple, estrategia que se aleja del objetivo original de la figura de Sofipo.¹²² Al cierre de 2023, el saldo promedio de las cuentas de exigibilidad inmediata de las Sofipo tradicionales era de 861 pesos, en cambio el saldo

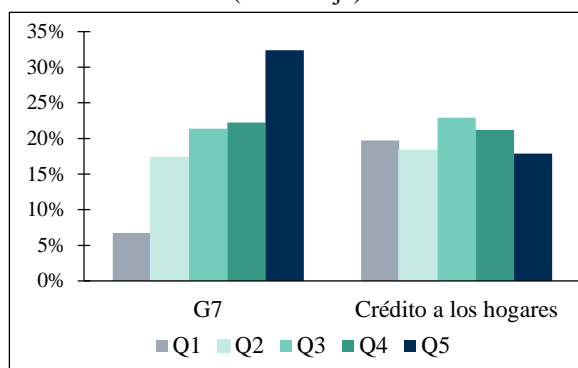
¹²² Gabriela Zapata, exposición “La guerra vs la exclusión financiera” durante *Fintech México Forum 2024*, 29 de febrero de 2024.

promedio de estas cuentas en las Sofipo digitales era de 4,872 pesos.¹²³ Ello muestra que las Sofipo digitales atienden a un segmento de la demanda de mayores ingresos. Esto podría deberse justo por la forma de operar de las Sofipo digitales, a través de internet y dispositivos móviles, los cuales aún no son de uso común en la población de bajos recursos.

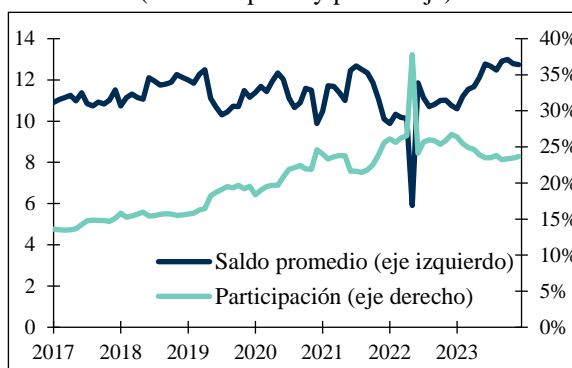
Pese al modelo digital que intentan desarrollar algunas Sofipo, la preferencia por el efectivo impone la necesidad de complementar ese modelo con puntos de contacto, donde las personas puedan depositar o retirar en cuentas de las Sofipo digitales. En tanto el acceso a estos puntos de contacto presenta fallas (ver sección IV.4), podría ser una limitante para que la población no bancarizada haga uso de los servicios que ofrecen las Sofipo digitales.

Por su parte, algunos bancos están buscando atender a clientes no bancarizados o con ingresos más bajos que los que usualmente atendían los bancos incumbentes, ofreciendo cuentas transaccionales de fácil contratación a través de internet (cuentas digitales) en las cuales no se cobran comisiones, por lo que ha crecido la participación de mercado de esos bancos (Gráfica 11 y Gráfica 12). Así, se ha creado un entorno más competitivo en que, por un lado, las Sofipo digitales compiten por los clientes tradicionales de los bancos y, por el otro, los bancos compiten por los clientes de las Sofipo tradicionales.

Gráfica 11
Distribución de usuarios de bancos grandes y de crédito a los hogares según quintil de ingreso, 2021 (Porcentaje)



Gráfica 12
Saldo medio y participación de bancos de crédito a hogares en número de cuentas, 2017–2023 (Miles de pesos y porcentaje)



Nota: Los bancos G7 incluidos en la gráfica son BBVA, Citibanamex, HSBC, Banorte y Santander. Bancos de crédito a los hogares incluidos son Banco Azteca y Bancoppel. Definiciones conforme a la CNBV.

Fuente: Cofece con información de INEGI (2023a), *ENIF 2021*, pregunta 5.18 y CNBV (2024b), *reporte 040_4a_R31 y series históricas Sofipo*.

Desde el punto de vista de la libre competencia es benéfico que los nuevos agentes hayan encontrado una forma de entrar al SFM, adquiriendo Sofipo tradicionales, y ejercer presión competitiva sobre los incumbentes en distintos mercados. No obstante, las Sofipo tradicionales no fueron concebidas como una etapa inicial para entrar al SFM y competir por los mismos consumidores de la banca tradicional, sino para atender a un sector no bancarizado. Por ello, ha surgido un debate sobre si las Sofipo digitales operan con un fin distinto a aquel para el cual la figura fue concebida.¹²⁴

¹²³ CNBV (2024b), *series históricas Sofipo* y CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023*.

¹²⁴ Estrada (2023a).

En 2024 se publicó una reforma a la CUB que reestructura de las licencias bancarias.¹²⁵ Anteriormente, una licencia de Sofipo permitía realizar más actividades que la licencia bancaria más barata (la de banca de nicho de capital mínimo de 36 millones de UDIs). Si un entrante buscaba realizar las actividades típicas de un banco podría optar ya fuera por la licencia de Sofipo o por la licencia bancaria siguiente (54 millones de UDIs). La licencia de Sofipo es más accesible (pues las licencias van desde 100 mil hasta 22.5 millones de UDIs), haciéndolas más atractivas para un entrante en los mercados financieros, entre ellos las *fintech*.

Al respecto, este estudio recomienda a la CNBV evaluar, en el mediano plazo, los resultados de esta reforma a la CUB, para determinar si, efectivamente, logró generar un a escala más adecuada para el crecimiento de las entidades financieras, eliminar el arbitraje regulatorio y facilitar la entrada de nuevos competidores. En caso de no haber sido así, considerar la posibilidad de modificar nuevamente la regulación, con el fin de cumplir dichos objetivos.

IV.3 REDUCIR LOS COSTOS DE CAMBIO DE LOS CONSUMIDORES

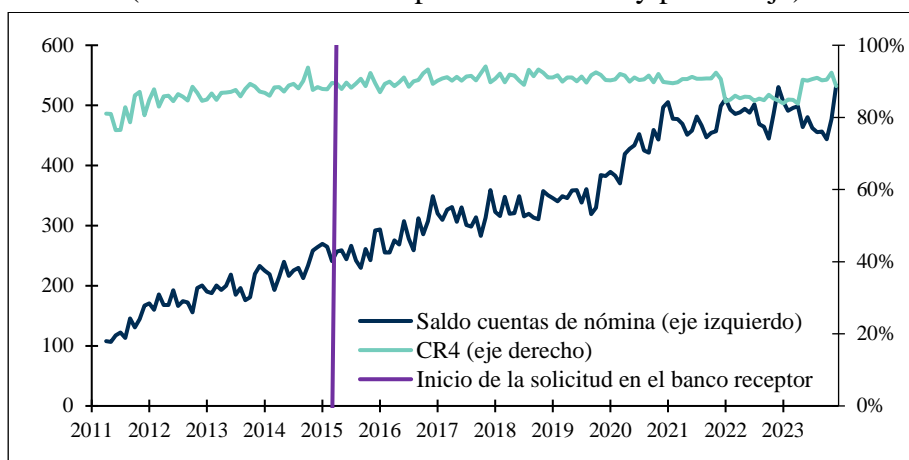
Las cuentas de nómina son el principal instrumento de captación utilizado por la población adulta (28% de la población adulta tiene una cuenta de nómina), seguido de cuentas de ahorro y cheques (18%).¹²⁶ Las cuentas de nómina son el producto más contratado, porque las personas la utilizan para recibir su salario. La banca múltiple, las Sofipo y Socap pueden recibir abonos de nómina. En cuanto a las IFPE, no hay disposición alguna que lo prohíba.¹²⁷ Al cierre de 2023, cuatro bancos concentraban 89% de los saldos de cuentas de nómina (Gráfica 13).

¹²⁵ Reforma al artículo 2 de la CUB. Publicada en el DOF el 9 de febrero 2024 (Véase https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5716514&fecha=09/02/2024#gsc.tab=0)

¹²⁶ INEGI (2023a), *ENIF 2021*, pregunta 5.4.

¹²⁷ Las Sofipo nivel de operación II en adelante pueden “ofrecer el servicio de abono y cuenta de nómina” (artículo 23, fracción II, inciso f de las DCGAEACP). Mismo caso para las Socap (artículo 9, fracción II, inciso d de la LRASCAP). Las IFPE no tienen expresamente prohibido recibir este tipo de abonos.

Gráfica 13
Saldo de las cuentas de nómina y CR4, 2012 – 2023
(Miles de millones de pesos constantes y porcentaje)



Nota: base enero de 2018 = 100.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reporte 040_4a_R31*.

La portabilidad de nómina consiste en que, a solicitud del trabajador, las instituciones de banca múltiple y de desarrollo transfieren sistemáticamente su salario, que el empleador deposita en una cuenta, a otra cuenta que el trabajador designe, sin que ello genere costos al trabajador.¹²⁸ Actualmente, el proceso de portabilidad de nómina implica triangular recursos: el empleador deposita el salario del trabajador en una cuenta bancaria, posteriormente, el banco transfiere los recursos a la cuenta del banco que haya designado el trabajador. Por ello, la cuenta original no se cancela.¹²⁹

La portabilidad de nómina sólo se lleva a cabo entre instituciones de banca múltiple y de desarrollo.¹³⁰ En 2015 se modificó el esquema para poder solicitar la portabilidad en el banco receptor, agilizando el procedimiento.¹³¹ No obstante, no se modificó la concentración del mercado, posiblemente por la lealtad de los consumidores y el desconocimiento del mecanismo.

Las Sofipo, Socap e IFPE no participan en el esquema de portabilidad de nómina. Esto pone en desventaja a las Sofipo digitales e IFPE, que, aunque pueden abrir cuentas de forma completamente digital, los trabajadores no pueden designarlas como receptoras de nómina.

Las cuentas de las Sofipo e IFPE que pueden abrirse digitalmente son las consideradas de bajo riesgo. Estas cuentas podrían recibir nóminas siempre que el depósito no supere las tres mil UDIs al mes, aunque su saldo sea ilimitado.¹³² El ingreso del 93% de los perceptores en los

¹²⁸ Artículo 18 de la LTOSF y por los artículos 75 a 81 de la Circular 3/2012.

¹²⁹ Véase, por ejemplo, <https://www.bbva.mx/personas/productos/nomina/portabilidad-de-nomina.html#soy-cliente> donde se especifica que el trabajador no debe cancelar la cuenta original donde la nómina se depositaba.

¹³⁰ Artículo 48 bis 2 de la LIC y artículo 18 de la LTOSF.

¹³¹ Juárez (2017).

¹³² Al 10 de abril de 2024, 3 mil UDIs correspondían a 24,391 pesos. Las características de las cuentas Sofipo de bajo riesgo fueron expuestas en la nota 121. En cuanto a las cuentas de bajo riesgo de las IFPE, éstas son las de nivel 1 o 2 (Circular 12/2018, disposición 9ª). Para la contratación de una cuenta nivel 2 —que es la más

hogares es menor a ese umbral.¹³³ Así, una cuenta de nómina no necesariamente debe ser nivel 4 (expediente completo o cuenta tradicional). El 12% de las 38.9 millones de cuentas de nómina de la banca eran nivel 2 a diciembre de 2023.¹³⁴

En tanto la portabilidad siga restringida a la banca, el esquema actual de portabilidad difícilmente cambiará la estructura concentrada del mercado. Incluir a las Sofipo e IFPE dentro de la portabilidad de nómina aumentaría la competencia entre las instituciones financieras y facilitaría a los trabajadores recibir su nómina en la cuenta de su elección, sin importar el tipo de institución financiera.¹³⁵ El abono de la nómina abre la puerta a la institución para ofrecer al trabajador más productos financieros. Esto es especialmente relevante para las Sofipo, pues a diferencia de las IFPE, pueden ofrecer una mayor gama de productos financieros. Sin acceso a la portabilidad de nómina, las Sofipo tienen menos oportunidades para ofrecer y colocar productos atractivos de pagos, créditos o inversiones. La portabilidad detonaría la competencia en la captación y, con ello, más oportunidades para competir por la colocación de otros productos financieros.

Si se elimina la restricción de portabilidad de nómina, aquellos trabajadores que valoren los servicios ofrecidos por las Sofipo digitales o de las IFPE podrían migrar hacia dichas instituciones. Esto, a su vez, impulsaría la competencia en otros servicios financieros. En el caso de las Sofipo digitales, detonaría su oferta de productos como TDC y depósitos a plazo, aumentando la competencia en otros productos financieros.

Por todo lo anterior, este estudio recomienda modificar las leyes y circulares necesarias para que las Sofipo y las IFPE sean incluidas dentro de la portabilidad de nómina cuando el salario mensual no rebase el límite impuesto para las cuentas nivel 2 o de bajo riesgo, que son las que están autorizadas a abrirse de manera completamente digital, y reestructurar el alcance de la portabilidad para que también créditos y domiciliaciones sean transferidas a la nueva cuenta.

Para intensificar la competencia es deseable minimizar los costos para los usuarios de cambiarse de institución financiera. Ello se lograría si la portabilidad se amplía a cualquier cuenta transaccional, junto con los créditos y domiciliaciones vinculadas a dichas cuentas, si los consumidores así lo deciden. En otras jurisdicciones se han implementado ya estas medidas. Por ejemplo, en Reino Unido existe un mecanismo (*Current Account Switching Service*) para trasladar saldo, nómina, créditos y domiciliaciones de una cuenta anterior a una nueva en otra institución, sin necesidad de conservar la cuenta anterior. El procedimiento lo realiza en gran parte la institución financiera donde está la nueva cuenta y es obligatorio, por lo que las entidades financieras no pueden negarse a hacer el cambio. Este mecanismo facilita que los usuarios migren más fácilmente de una institución a otra conforme a sus preferencias, lo que genera el potencial de una mayor competencia para atraer y retener a los usuarios, con base en el mérito de los productos.

habitual— se puede realizar un proceso de identificación simplificado más correo electrónico y domicilio, el cual puede llevarse a cabo de manera completamente digital (DCGA58LRITF, artículo 12).

¹³³ INEGI (2023b), *ENIGH 2022*.

¹³⁴ CNBV (2024b), *reporte 040_4a_R30*.

¹³⁵ Aunque las Socap pueden recibir abono de nómina y por ello podrían ser beneficiarias de la portabilidad, se excluyen del análisis en tanto el objetivo es generar portabilidad hacia cuentas digitales, y las Socap no ofrecen este tipo de cuentas.

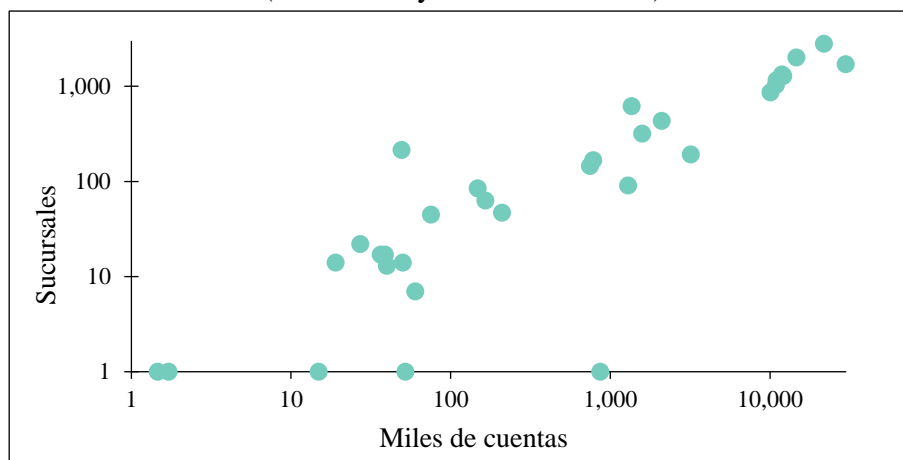
Por ello, se recomienda establecer un sistema que facilite trasladar las cuentas corrientes y los productos asociados a éstas de una institución financiera a otra, de manera eficiente y expedita, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales.

Finalmente, para que la portabilidad de cuentas funcione de manera eficiente, y, en general, para que exista mayor presión competitiva en el sistema, es necesario que los usuarios puedan cancelar de manera rápida y al menor costo posible los productos financieros que ya no desee. Es por esto por lo que se recomienda estandarizar los procedimientos para cancelar productos financieros, en especial cuentas corrientes y TDC, para que ésta sea rápida y sencilla.

IV.4 FACILITAR EL ACCESO A CORRESPONSALES

Si bien las instituciones financieras pueden ofrecer servicios de forma digital, los clientes continúan valorando la posibilidad de acudir a un punto de contacto donde puedan realizar operaciones (pagos, retiros o depósitos). Por ejemplo, en 2023, 58% de la población acudió al menos una vez al mes a un cajero automático a retirar efectivo y 15% acudió a ventanilla bancaria con ese propósito.¹³⁶ Asimismo, existe una relación positiva entre el número de cuentas y los puntos de contacto que tienen las instituciones financieras, medidas por sucursales (Gráfica 14).

Gráfica 14
Relación entre número de cuentas y sucursales de la banca
(Sucursales y miles de cuentas)



Nota: i) los ejes están en escala logarítmica; ii) no se muestran en la gráfica aquellos bancos con menos de 1,000 cuentas, iii) incluye banca múltiple y de desarrollo.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023*.

Esto indica que, al menos por ahora, los puntos de contacto son relevantes para el éxito de una institución financiera. Por ello, aunque la mayoría de las *fintech* tienen modelos de negocios digitales, requieren de puntos de contacto con los usuarios.

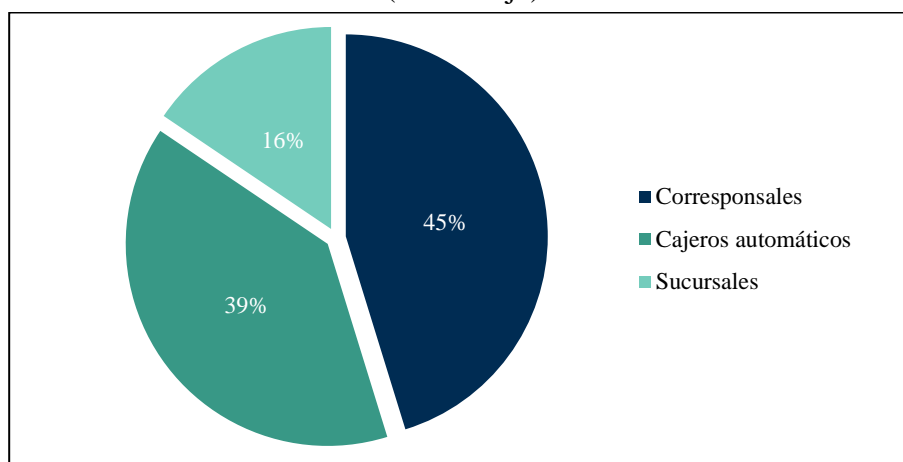
Los bancos, las Sofipos e IFPE pueden firmar acuerdos con terceros para que éstos realicen operaciones financieras en su nombre y cuenta, llamados “corresponsales” para bancos y

¹³⁶ Banxico (2023a, pág. 6).

Sofipos y “comisionistas” en el caso de las IFPE.¹³⁷ En este estudio se utilizará el término “corresponsales” para referirse a ambos. Estos establecimientos pueden llevar a cabo depósitos o retiros, entre otras operaciones, que dependen de los acuerdos con las instituciones financieras. Un corresponsal puede firmar uno o más contratos con distintos bancos o la exclusividad con uno.¹³⁸ La mayoría de los corresponsales son comercios (tiendas de conveniencia y departamentales, farmacias, oficinas de correo y restaurantes).

Los corresponsales facilitan el acceso a los servicios financieros, ampliando los puntos de prestación de servicios y reduciendo los costos de transacción y transporte para demandantes y oferentes. En septiembre de 2023, sólo 37% de los municipios tenía al menos una sucursal bancaria, mientras que en 76% de los municipios había corresponsales.¹³⁹ Además, los corresponsales bancarios están ubicados en 43% de los municipios con muy alto rezago social, superior a la cobertura de las sucursales bancarias en estos municipios.¹⁴⁰ Los corresponsales son el segundo canal de acceso al sistema financiero que más usa la población después de los cajeros automáticos.¹⁴¹ También son el canal con más puntos de contacto (Gráfica 15).

Gráfica 15
Puntos de contacto con el sistema financiero
(Porcentaje)



Nota: Algunos cajeros automáticos comparten ubicación por lo que solo se contabilizó un cajero automático por ubicación. Hay cajeros automáticos y sucursales que tienen la misma ubicación.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reporte 040-R443*.

El tiempo promedio de traslado a un corresponsal bancario es el más bajo entre los diversos canales financieros, tanto en localidades de menos de 15 mil habitantes como en localidades más grandes (Cuadro 7).

¹³⁷ Artículo 46 Bis 1 de la LIC, artículo 36 Bis 3 de la LACP y artículo 54 de la LRITF.

¹³⁸ Artículo 324 de la CUB.

¹³⁹ CNBV (2024c).

¹⁴⁰ La cobertura de las sucursales en los municipios de muy alto rezago social es de 30%. CNBV (2023a).

¹⁴¹ INEGI (2023a), *ENIF 2021*.

Cuadro 7

Tiempo promedio de traslado de la población que usó canales financieros, 2021 (Minutos)

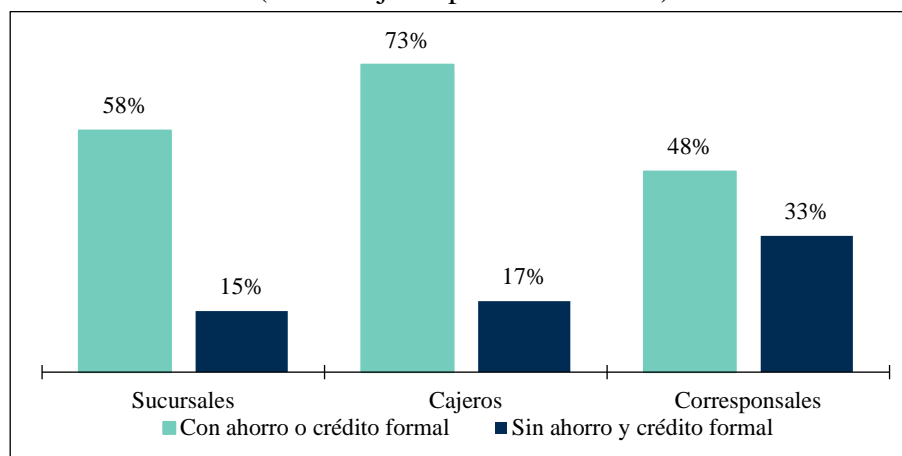
Tipo de localidad	Sucursal	Cajero	Corresponsal
Menos de 15 mil habitantes	38.8	33.2	23.4
15 mil o más habitantes	15.6	14.7	8.6

Fuente: INEGI (2023a), *ENIF 2021*, cuadro 10.3.

Para las personas que no tienen ahorro ni crédito formal, los corresponsales son el principal punto de contacto con el SFM ya que, de la población excluida financieramente, 33% recurre a este canal (Gráfica 16).

Gráfica 16

Uso de canales financieros según inclusión financiera de la persona, 2021 (Porcentaje de población adulta)



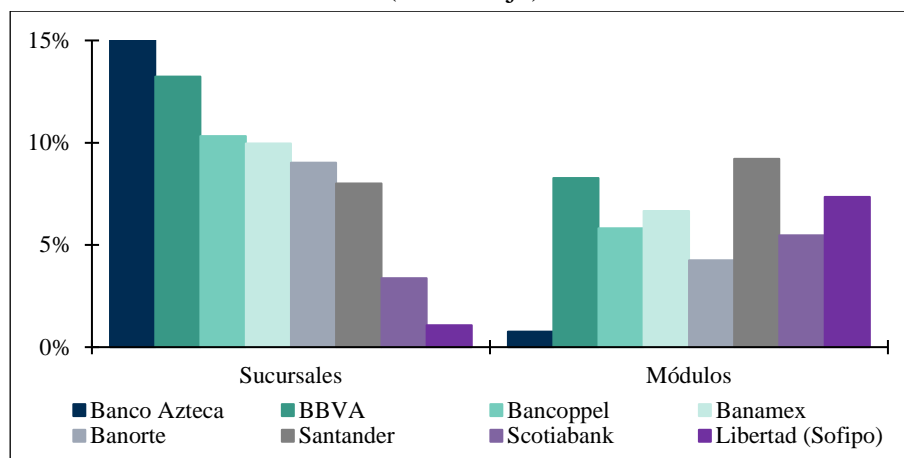
Fuente: Cofece con información de INEGI (2023a), *ENIF 2021*, preguntas 10.1, 10.4 y 10.7

La red de corresponsales tiende a nivelar la concentración que existe en las sucursales (Gráfica 17). Por ello, las corresponsalías tienen el potencial de intensificar la competencia, ya que permiten que en un mismo establecimiento concurren los servicios de distintas entidades financieras.¹⁴²

¹⁴² Oxxo es la red de corresponsales a la que más instituciones financieras brinda el servicio de corresponsalía, con 20. CNBV (2023a, pág. 130).

Gráfica 17
Participaciones de mercado de bancos y Sofipos seleccionadas según sucursales y
módulos de corresponsalías, 2023

(Porcentaje)



Nota: (i) un módulo es cada par banco-establecimiento corresponsal, por lo que un mismo establecimiento da origen a varios módulos dependiendo de a cuántas instituciones ofrece la corresponsalía, (ii) las participaciones se calculan sobre el total de sucursales y módulos de la banca múltiple y Sofipo juntos.

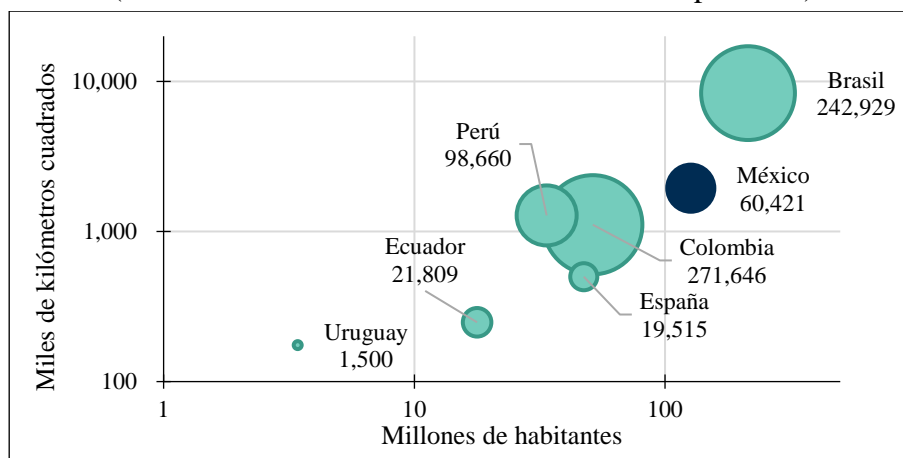
Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), reportes 040_1b_R1, 040_r26_r8, 027_r26_r9 y CNBV (2024c), Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023.

Para 2021, había 1.2 sucursales bancarias y 5 corresponsales por cada 10 mil habitantes, en total 60,421 puntos de acceso al sistema financiero. Este nivel de puntos de contacto es menor a lo observado en países de la región. A medida que un país es más extenso y está más poblado, la tendencia marca que debería de haber más puntos de contacto con el sistema financiero; sin embargo, México tiene un número de puntos de contacto (tamaño de la burbuja) menor al esperado dada su población y extensión (Gráfica 18).

Gráfica 18

Sucursales y corresponsales de la banca múltiple según población y territorio, países seleccionados, 2021

(Número de sucursales más número de corresponsales)

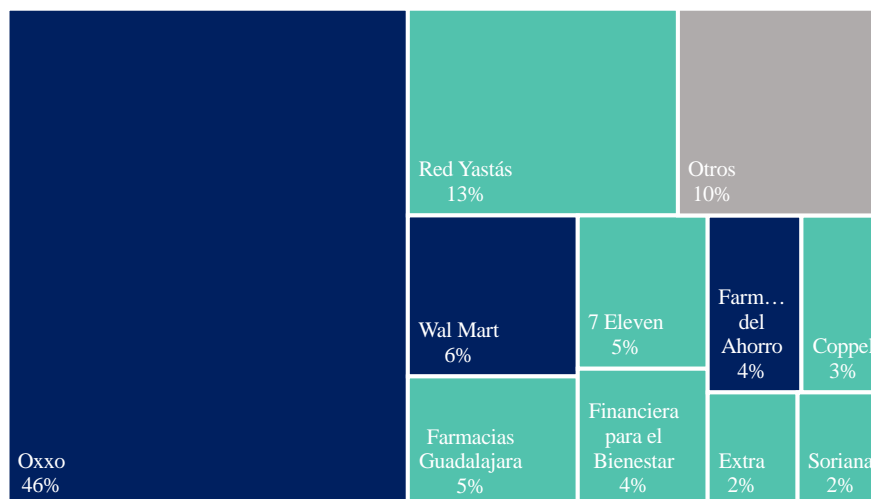


Fuente: Cofece con información de International Monetary Fund (2024), *Financial Access Survey*, The World Bank (2024b), *Population, total* y CIA (2024) *The World Factbook*.

El solicitante a corresponsal debe acreditar que: i) tiene la infraestructura y el personal capaz de operar los medios electrónicos que la institución financiera ponga a su disposición; ii) es una persona con actividad empresarial que cuenta con un establecimiento permanente, y iii) tiene un historial crediticio y de negocios satisfactorio. La red de corresponsales está concentrada en tres agentes económicos: Oxxo, Walmart y Farmacias Guadalajara, además de la Red Yastás¹⁴³ (Gráfica 19).

¹⁴³ Red Yastás es un grupo de comercios afiliados que actúan como corresponsales (<https://yastas.com>).

Gráfica 19
Participación de mercado en corresponsales
(Porcentaje según número de establecimientos)



Nota: en azul están tres agentes económicos cuyo GIE tiene una IFPE.

Fuente: CNBV (2023a), *Panorama anual de inclusión financiera con datos al cierre de 2022*.

A junio de 2024, solo 20 de 52 instituciones de banca múltiple tienen corresponsales, lo que evidencia las dificultades de las instituciones financieras para acceder a ese canal. Sólo seis de las 37 Sofipo tienen corresponsales y solo una es digital.¹⁴⁴ Los corresponsales de cadena tienen pocos incentivos para ser corresponsales de Sofipo, pues es poco rentable.¹⁴⁵

Algunos GIE con negocios no financieros integraron su propia IFPE a sus operaciones (como Mercado Libre con Mercado Pago), por lo que pueden aprovechar su negocio principal para apalancar el crecimiento de su IFPE. Además, se observa la integración entre cadenas minoristas que actúan como corresponsales e IFPE, generando el incentivo para apalancar la IFPE con el servicio de corresponsalía. Por ejemplo, Oxxo pasó de ser corresponsal de otras IFPE, a corresponsal de su propia IFPE: Compropago, que administra la cuenta Spin by Oxxo.¹⁴⁶ Existen otras dos IFPE integradas verticalmente con cadenas minoristas que también son corresponsales, por lo que se presentan incentivos similares.¹⁴⁷

La regulación establece requisitos más onerosos para que las IFPE operen a través de corresponsales que para bancos y Sofipo.¹⁴⁸ Las IFPE deben realizar, previo al inicio de su operación y al menos cada dos meses, pruebas de escaneo de vulnerabilidades de la totalidad de los componentes de su infraestructura tecnológica propia, o de terceros y comisionistas

¹⁴⁴ Libertad Servicios Financieros concentra 66% de los módulos de las Sofipo a junio de 2024. Su único corresponsal es Oxxo. CNBV (2024b), *reporte 040_r26_r8*.

¹⁴⁵ Conforme a lo recabado en las entrevistas realizadas.

¹⁴⁶ Expediente REC-005-2022. folio 1065.

¹⁴⁷ Cashi (Walmart, <https://cashi.com.mx/>), Spin by Oxxo (Oxxo, <https://www.oxxo.com/>) y TuDi (Farmacias del Ahorro).

¹⁴⁸ Los requisitos para los corresponsales están en el anexo 57 de la CUB para el caso de la banca, en el anexo R de las DCGAEACP para las Sofipo, y en el anexo 7 de las DCGAIFPE para las IFPE.

contratados.¹⁴⁹ En cambio, la banca múltiple y las Sofipo deben ejecutar procesos similares cada tres meses y una vez al año, respectivamente.¹⁵⁰ Las IFPE integradas a tiendas de conveniencia o de autoservicio tienen sistemas similares, por lo que las pruebas de escaneo y análisis son más homogéneas. Las IFPE con comisionistas individuales requieren realizar pruebas a sistemas diferentes, lo cual genera mayor costo y complejidad. Así, las IFPE integradas verticalmente a un comercio están en una mejor posición que las otras.

La integración de una IFPE con cadenas de corresponsales que tengan una amplia presencia en el mercado podría generar los incentivos para que las empresas realicen estrategias comerciales que podrían desplazar a otras IFPE del mercado, tales como trato discriminatorio, negativa de trato, exclusividades o ventas atadas.¹⁵¹ Estas estrategias no son *per se* anticompetitivas, pero es preferible un esquema de corresponsalías en el que la competencia entre entidades financieras tenga lugar en el corresponsal y no por el acceso exclusivo a éste.

Por todo lo anterior, este estudio recomienda: i) Simplificar y homologar los requisitos para que las empresas comerciales funjan como corresponsales de la banca, Sofipo e IFPE contenidos en el anexo 57 de la CUB, anexo 7 de las DAIFPE y anexo R de las DCGAEACP, y ii) generar los incentivos para que los corresponsales ofrezcan el servicio en términos no discriminatorios. Ello con el fin de aumentar el número de oferentes y los puntos de contacto, facilitar el acceso de las instituciones financieras y detonar mayor competencia en los servicios de corresponsalía.

¹⁴⁹ Artículo 21 de las DAIFPE.

¹⁵⁰ Artículo 168 Bis 12, fracción III de la CUB y 265 Bis 28 de las DCGAEACP.

¹⁵¹ Expediente REC-005-2022, folio 2677.

V MERCADOS DE CRÉDITO

V.1 PANORAMA

Características de la demanda

El 50% de la población adulta cuenta con algún tipo de financiamiento, formal o informal; de ésta, el 52.3% son mujeres y 47.7% hombres, por lo que no se observa una brecha significativa entre ambos sexos.¹⁵² Los productos de crédito formal más utilizados son las tarjetas de crédito departamentales (20%) y bancarias (11%). La penetración de créditos personales, grupales, de nómina o automotrices es menor, aunque reporta avance en comparación con 2018.¹⁵³ El 23% de las personas con un crédito formal dejó de tenerlo por los altos intereses.¹⁵⁴

Respecto al acceso al financiamiento, 16% de la población declara haber solicitado un crédito y haber sido rechazada alguna vez; de esta cifra, 46% son mujeres y 54% hombres.¹⁵⁵ La razón de rechazo más citada son los problemas con el historial crediticio, ya sea por problemas con el buró de crédito (36%) o porque carecen de historial (19%).¹⁵⁶

La participación de las empresas en el mercado de crédito es aún limitada. El acceso a financiamiento permite a las empresas aumentar sus operaciones, diversificar sus riesgos y aumentar su capacidad de innovar. De acuerdo con la ENAFIN 2021, sólo 47% de las empresas ha solicitado financiamiento en al menos una ocasión; aunque existen diferencias por tamaño de empresa: 49% de las pequeñas empresas ha solicitado financiamiento, 71% de las medianas y 57% de las grandes.¹⁵⁷ Respecto a las fuentes de financiamiento, 66% de las empresas recurren a la banca comercial para solicitar crédito por vez primera y solo 5% a intermediarios financieros no bancarios. Otra fuente de financiamiento común son los proveedores de las empresas (19%).¹⁵⁸

La proporción de empresas rechazadas al solicitar financiamiento es baja: 8% de los créditos solicitados en 2020 no fueron aprobados, porcentaje que es similar entre los diferentes tamaños de empresa. De acuerdo con la percepción de las empresas rechazadas, 19% reportó no haber recibido una explicación sobre el rechazo.¹⁵⁹ En el caso de las microempresas y las empresas pequeñas, los motivos de rechazo están relacionados con su incapacidad de comprobar ingresos y la falta de un historial crediticio o garantías. En contraste, entre empresas medianas y grandes, los principales motivos fueron tener muchas deudas o la baja capacidad de pago.¹⁶⁰ En general, las empresas reportan como limitantes al acceso a financiamiento las altas tasas de interés, los requisitos y trámites, y las condiciones de pago.

¹⁵² INEGI (2023a), *ENIF 2021*, preguntas 6.1 (De julio de 2020 a la fecha, ¿pidió prestado...) y 6.2 (¿Usted tiene...).

¹⁵³ CNBV (2022a, pág. 25).

¹⁵⁴ CNBV (2022a, pág. 27).

¹⁵⁵ INEGI (2023a), *ENIF 2021*, preguntas 2.4 (Sexo) y 6.17 (¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito?).

¹⁵⁶ CNBV (2022a, pág. 28).

¹⁵⁷ CNBV (2022b, pág. 27).

¹⁵⁸ CNBV (2022b, pág. 28).

¹⁵⁹ CNBV (2022b, pág. 31).

¹⁶⁰ CNBV (2022b, pág. 32).

Las condiciones de competencia en los mercados de crédito para empresas tienen el potencial de intensificarse con la entrada de las empresas *fintech*. Aunque su impacto estará limitado por factores estructurales, como la tendencia de las empresas a no financiarse o a hacerlo mediante crédito informal o de proveedores.

Características de la oferta

Este estudio se enfoca en tres tipos de crédito: tarjeta de crédito y crédito personal y empresarial dirigido a PyMEs. La banca múltiple, banca de desarrollo, Sofipo, Socap, Sofom y sociedades no financieras son los oferentes tradicionales en estos mercados. Las *fintech* han adoptado algunas de estas figuras jurídicas para otorgar créditos (Cuadro 8).

Cuadro 8
Oferta tradicional y *fintech* de los distintos tipos de crédito

Crédito	Oferta <i>fintech</i>	Oferta tradicional
Personal	Neobancos, Sofipo digitales, Sofom digitales, IFC y sociedades no financieras <i>fintech</i>	En los tres casos: Banca múltiple, de desarrollo, Sofipo tradicionales, Socap, Sofom tradicionales, Uniones de crédito, sociedades no financieras
Tarjetas de crédito	Neobancos, Sofipo digitales, Sofom digitales y sociedades no financieras <i>fintech</i>	
Empresarial PyME	Neobancos, Sofipo digitales e IFC	

Fuente: Cofece

La LTOSF y LGTOC permiten que cualquier sociedad otorgue préstamos personales y emita tarjetas de crédito, siempre y cuando utilicen recursos propios y no del público.¹⁶¹ Por lo tanto, estas sociedades no requieren autorización de la CNBV, ni están reguladas ni supervisadas por ésta. En consecuencia, no reportan información al regulador, lo que dificulta cuantificar el número de concurrentes y la magnitud del crédito *fintech*.

Los mercados de crédito se caracterizan por asimetrías de información. La institución financiera tiene poca información sobre la situación financiera y el comportamiento de los usuarios. Ello genera lo que en Economía se conoce como el problema de selección adversa, previo al otorgamiento del crédito, y de riesgo moral posterior al otorgamiento, lo que conduce a que el crédito sea más escaso y caro que con información perfecta.¹⁶²

Las empresas *fintech* han cambiado las condiciones en que se ofrecían los créditos personales y las TDC. El uso de algoritmos de aprendizaje automático para evaluar los riesgos, calificar el crédito y diseñar productos a la medida, así como nuevos modelos de negocio (como los financiamientos para compras a crédito sin tarjeta), han disminuido las asimetrías de información y los costos de colocar el crédito. Las *fintech* también han instrumentado modelos innovadores que combinan características de los créditos revolventes y préstamos personales

¹⁶¹ Artículos 3, 11 y 12 de la LTOSF y 432 de la LGTOC.

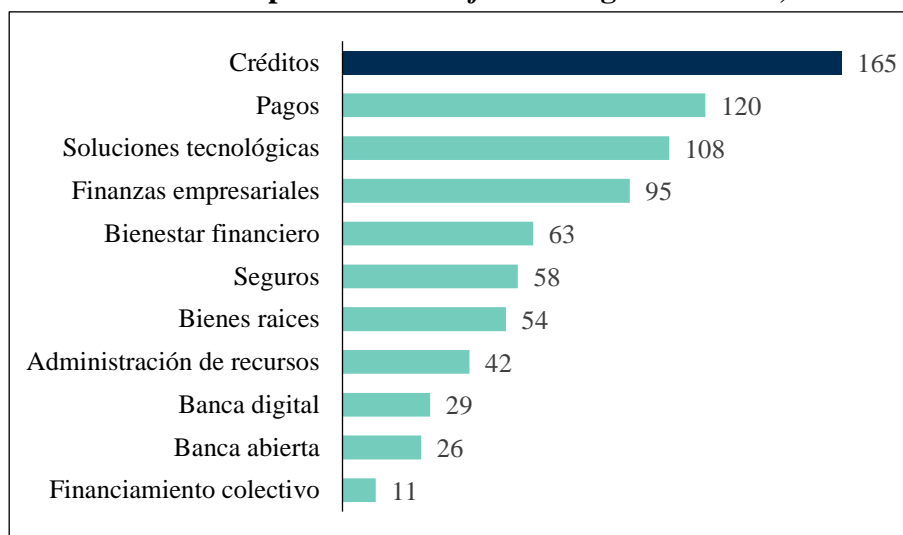
¹⁶² Stiglitz & Weiss (1981, pág. 393) y Crawford, Pavanini, & Schivardi (2018, pág. 1659). La selección adversa ocurre cuando uno de los agentes en un contrato tiene más información que el otro; en tal caso el agente con más información querrá realizar la transacción siempre que obtenga una ventaja respecto del agente no informado. Previendo esto, el agente menos informado será renuente a llevar a cabo la transacción. El riesgo moral ocurre cuando un agente en una transacción realiza acciones que la contraparte no puede observar, lo cual afecta los beneficios que ésta recibe de la transacción. Bernheim & Whinston (2008, págs. 21-2 y 21-32).

y, potencialmente, representan una presión competitiva nueva en ambos mercados.¹⁶³ Algunas Sofipo y sociedades no financieras ofrecen créditos personales y TDC que no requieren demostrar un ingreso o experiencia de crédito mínimos, lo que permite generar un historial crediticio a los usuarios que no estaban bancarizados. En las TDC, la línea de crédito inicial equivale al monto que el cliente ofrece en garantía, que en algunos productos genera rendimientos, con la posibilidad de aumentar la línea de crédito sin necesidad de incrementar la garantía.¹⁶⁴ Las TDC básicas de las Sofipos digitales y sociedades no financieras no cobran anualidad, con la posibilidad de utilizar la línea de crédito a través de las aplicaciones móviles antes de recibir la tarjeta física.

Por ello, los mercados de crédito son uno de los más impactados por las innovaciones tecnológicas en el ámbito mundial. Por ejemplo, en EE. UU., durante 2019, casi un tercio de las PyMEs que buscaron financiamiento lo hicieron a través de una *fintech* o de préstamos en línea.¹⁶⁵ En Brasil, este porcentaje fue de 6% a inicios de 2023.¹⁶⁶ China ya había alcanzado 3% en ese rubro en 2017.¹⁶⁷

En México, el segmento de crédito es el que cuenta con más emprendimientos *fintech* y, probablemente, en el que haya más oferentes (Gráfica 20). No obstante, la cartera originada por empresas *fintech* representaba 1% del total a inicios de 2023, aunque con un elevado dinamismo.¹⁶⁸

Gráfica 20
Número de emprendimientos *fintech* según mercado, 2023



Fuente: Finnovista (2024)

¹⁶³ Como es el caso de KueskiPay, Mercado Crédito, Aplazo y recientemente Kubo.pagaplazos y Plata.

¹⁶⁴ Por ejemplo, Stori Garantizada ([Descubre los 3 beneficios de la tarjeta garantizada Stori - Stori Card](#)), Tarjeta garantizada Nu ([Tarjeta Garantizada \(nu.com.mx\)](#)) y Klar ([Conoce la tarjeta de crédito que te da respuesta al instante \(klar.mx\)](#)).

¹⁶⁵ Vives & Ye (2022, pág. 2).

¹⁶⁶ Goldman Sachs (2023, pág. 2).

¹⁶⁷ OECD (2020, pág. 13).

¹⁶⁸ Goldman Sachs (2023, pág. 2).

Estructura del mercado

La banca múltiple otorga el 87.5% de los créditos al consumo (crédito personal y tarjeta de crédito) y 77.7% del saldo (Cuadro 9).

Cuadro 9
Crédito al consumo según tipo de institución financiera, 2023

Institución	Número de créditos (millones)	Participación (porcentaje)	Saldo (miles de millones de pesos)	Participación (porcentaje)
Banca múltiple	58.2	87.5	1,294.4	77.7
Sofipo	4.7	7.0	260.3	15.6
Socap	2.8	4.2	102.9	6.2
Banca de desarrollo	0.8	1.2	3.9	0.2
IFC	0.0	0.1	4.6	0.3
Total	66.6	100.0	1,666.1	100.0

Notas: i) Para Sofipo y Socap la información de saldo reportada por CNBV presenta los créditos personales y tarjetas de crédito agregados bajo el rubro de crédito de consumo; ii) por consistencia, para la banca múltiple y de desarrollo se consideró la suma de tarjetas de crédito, crédito personal, crédito de nómina y crédito ABCD, que en conjunto son el crédito al consumo de la banca; iii) los datos de las IFC consideran montos acumulados financiados, no los saldos.

Fuente: CNBV (2024b), *Series históricas de la banca múltiple y de banca de desarrollo y Boletín estadístico. Socap, 2023*, CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023* y anexo 17 de las IFC, obtenidos de sus sitios *web* Yotepresto (2024), Doopla (2024), Prestadero (2024) y Red girasol (2024).

Asimismo, la banca múltiple emite 79% de las TDC y mantiene 97% del saldo (Cuadro 10).

Cuadro 10
Tarjetas de crédito según tipo de institución financiera, 2023

Institución	Número de TDC (miles)	Participación (porcentaje)	Saldo (miles de millones de pesos)	Participación (porcentaje)
Banca múltiple	34,603.6	80.1	528.5	97.3
No financieras	5,132.8	11.9	>2.7	>0.5
Sofipo	3,427.1	7.9	>11.6	>2.1
Banca de desarrollo	20.6	0.05	0.3	0.05
Socap	13.5	0.03	ND	ND
Total	43,897.5	100.0	543.0	100.0

Nota: i) El saldo de Sofipos y Socaps reportado por la CNBV está agregado con otros créditos al consumo, por lo que solo se considera la información de saldos de las Sofipo a las que se les requirió información; ii) la información de las no financieras corresponde a Mercado Libre, Klar, Plata y Mi Stori, las dos últimas a abril de 2024.

Fuente: CNBV (2024b), *Series históricas de la banca múltiple y de banca de desarrollo*, CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023*, Mota (2024), Estrada (2024c) y Expediente REC-005-2022, folios 3050, 3438 y 3498.

A pesar de la entrada de nuevos oferentes, persiste una alta concentración en la oferta regulada. Los siete bancos con mayor participación concentran 80% de la cartera de créditos al consumo de la banca múltiple (87% de TDC y 52% de los créditos personales al cierre de 2023).¹⁶⁹ Algunos oferentes *fintech* han aumentado significativamente su participación en las TDC emitidas y créditos otorgados en un periodo breve. Al menos cuatro oferentes *fintech* superan el millón de TDC, con una participación que asciende a 23% de la oferta regulada (Cuadro 11).

Cuadro 11
Tarjetas de crédito emitidas por las principales instituciones, 2023
(Número de tarjetas)

Empresa	Tipo de institución	Número de tarjetas (millones)	Participación respecto a entidades reguladas (porcentaje)
BBVA	Banca múltiple	8.7	23%
Banamex	Banca múltiple	5.8	15%
Bancoppel	Banca múltiple	4.7	12%
Santander	Banca múltiple	4.0	10%
NU	Sofipo	3.4	9%
Banorte-Ixe	Banca múltiple	2.4	6%
MiStori	No regulada	2.3	6%
HSBC	Banca múltiple	2.2	6%
Klar	No regulada	1.0	3%
Mercado Pago	No regulada	1.0	3%
Entidades reguladas (BM+BD+EACP)		38.0	100%

Nota: (i) Los datos de Stori y Mercado Pago son de abril de 2024. La cifra de Klar es una aproximación, considerando que fuentes públicas señalan que en 2023 tenía alrededor de 2 millones de usuarios, y la mitad de ellos tenían TDC, Iupana (2023). (ii) Pese a que Stori y Klar cuentan con la licencia de Sofipo, a diciembre de 2023 TDC la emitía una empresa del GIE que no es entidad financiera.

Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b), *reporte 040-12D-R1*, CNBV (2024c), *Base de datos de Inclusión financiera, diciembre 2023*, Estrada (2024c), Iupana (2023) y Mercado Pago (2024).

Respecto al número y monto de las operaciones, la banca múltiple concentra la mayor participación. Sin embargo, en estos rubros sí es posible medir la importancia de las entidades no reguladas (Sofom ENR y sociedades no financieras), las cuales en conjunto concentran 14% de las operaciones con TDC, lo que representa alrededor de 8% del monto. En tanto que algunas *fintech* están recurriendo a estas figuras para ingresar al mercado y crecer, cabe esperar que aumente la participación de este tipo de entidades.

¹⁶⁹ CNBV (2024b), *series históricas de la banca múltiple*.

Cuadro 12
Operaciones con TDC según tipo de institución, 2023

Institución	Número de operaciones (millones)	Participación (porcentaje)	Monto de las operaciones (miles de millones de pesos)	Participación (porcentaje)
Banca múltiple	1,901.7	85.1	1,817.2	91.5
Sofom ENR	246.2	11.0	112.2	5.7
No financiera	56.5	2.5	41.7	2.1
Sofipo	25.1	1.1	10.0	0.5
Casa de Bolsa	2.9	0.1	2.7	0.1
Socap	1.2	0.1	1.3	0.1
Banca de desarrollo	1.0	0.0	0.9	0.0
Total	2,2354.6	100.0	1,986.0	100.0

Fuente: Expediente REC-005-2022, folio 3299 bis.

La oferta regulada de préstamos personales está menos concentrada. Destacan dos oferentes *fintech* que han logrado posicionarse en los primeros lugares de participación de mercado, al menos en cuanto al número de créditos otorgados (Cuadro 13).

Cuadro 13
Créditos personales emitidos por las principales instituciones, 2023
(Número de créditos y saldo de cartera)

Empresa	Tipo de institución	Número (miles)	Participación (porcentaje)	Saldo (millones de pesos)	Participación (porcentaje)
Banco Azteca	Banca múltiple	9,617	57.8	64,122.7	16.4
BBVA México	Banca múltiple	609	3.7	58,058.5	14.9
Banjército	Banca de desarrollo	781	4.7	37,371.3	9.6
Santander	Banca múltiple	95	0.6	15,563.3	4.0
Banamex	Banca múltiple	156	0.9	15,728.3	4.0
Consubanco	Banca múltiple	308	1.9	14,792.6	3.8
HSBC	Banca múltiple	118	0.7	12,161.8	3.1
Bancoppel	Banca múltiple	768	4.6	8,300.5	2.1
Libertad	Sofipo	201	1.2	6,129.5	1.6
Caja Popular Mexicana	Socap	1,016	6.1	1,640.2	0.4
Ku-Bo Financiero	Sofipo	49	0.3	1,649.2	0.4
Monte de Piedad	Sofipo	58	0.4	1,285.2	0.3
Klar	Sofipo	335	2.0	793.5	0.2
Entidades reguladas (BM+BD+EACP)		16,637	100.0	390,848.1	100.0
Didi Préstamos	No regulada	5,000	30.1	ND	ND
Kueski	Sofom ENR	12,000	72.1	35,000	9.0

Nota:(i) en cuanto a las Sofipo y Socap, se presenta la información agregada como créditos al consumo, no es posible distinguir el número de créditos y el saldo de préstamos personales; sin embargo, los productos que reportan las instituciones incluidas son préstamos personales; (iii) las cifras de Didi corresponden al total de créditos desde octubre de 2021, mientras que las de Kueski son créditos acumulados desde 2013 a septiembre 2023, y no a los créditos vigentes, por lo que no son comparables con el resto de instituciones, (vi) Didi préstamos y Kueski no se incluyen en el total de entidades reguladas, por lo que sus porcentajes son solo para fines comparativos.

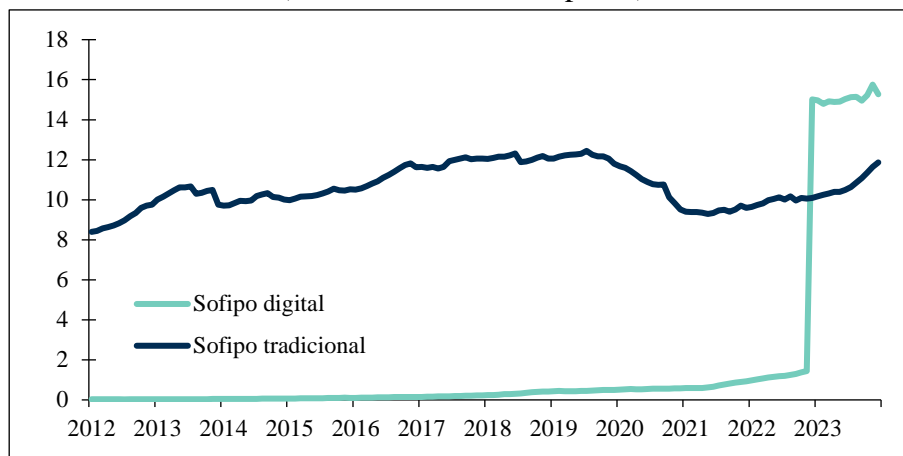
Fuente: Cofece con información de CNBV (2024b) *Reportes 040_33a_R1, 040_33a_R2 y Series históricas* de las sofipos y socaps, CNBV (2024c), *Base de datos de Inclusión financiera, diciembre 2023*, Rodríguez, (2023) y Didi (2023).

Las empresas entrantes tienen más participación en préstamos personales, porque hay menos barreras a la entrada. No es necesario contar con licencia de sociedad financiera, asociarse a titulares de marca de TDC ni vincularse a cámaras de compensación. Las *fintech* redujeron aún más estas barreras, al generar procesos automáticos para aprobar créditos.

Las Sofipo digitales han impulsado el crédito al consumo (Gráfica 21). La posibilidad de obtener la TDC o el crédito personal de manera completamente digital, la ausencia de anualidad u otras comisiones y pocos requisitos de contratación han motivado la adopción de estos productos por parte de los usuarios. No obstante, las Sofipo digitales enfrentan una regulación más estricta para fondearse que la banca múltiple; por ejemplo, no pueden

fondearse vía Sofom.¹⁷⁰ Por ello, algunas Sofipo complementan su operación a través de entidades no financieras¹⁷¹ o han solicitado autorización para operar como banca múltiple.¹⁷²

Gráfica 21
Saldo de crédito al consumo por tipo de Sofipo, 2015 - 2023
(Miles de millones de pesos)



Nota: el salto en las cifras de diciembre de 2022 de las Sofipo digitales fue causado por la cesión de la cartera de crédito de la subsidiaria de NU que era sociedad no financiera en favor de la NU Sofipo NU (2022).

Fuente: CNBV (2024b), *Series históricas Sofipo*.

La Sofom es la licencia financiera más limitada, pero es la que menos requisitos tiene, por lo que es la entidad regulada con más oferentes (Cuadro 14).¹⁷³

¹⁷⁰ Expediente REC-005-2022, folio 1116.

¹⁷¹ Por ejemplo, al menos hasta diciembre de 2023 las TDC bajo la marca Stori eran emitidas por Mi Stori, que es una sociedad no regulada. Fuente: Expediente REC-005-2022, folio 2638.

¹⁷² Ver: <https://blog.nu.com.mx/nu-mexico-solicita-licencia-bancaria-ante-la-cnbv/>.

¹⁷³ Goldman Sachs (2023).

Cuadro 14
Oferentes de crédito
(Número de instituciones)

Entidad	Total	Tradicional	Fintech
Banca múltiple	52	47	5
Banca de desarrollo	6	6	0
Sofipo	37	30	7
Socap	152	152	0
Uniones de crédito	71	71	0
Sofom ENR	1,969	<1,969	<165
IFC	25	0	25
No financieras	Desconocido	Desconocido	<165

Nota: Se contabilizan todas las entidades autorizadas, aunque algunas aún no operan. Cifras a agosto de 2024.

Fuente: Condusef (2024), *Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros*.

No obstante, las Sofom tienen algunas desventajas que frenan su capacidad de otorgar crédito frente a lo que sí puede hacer la banca. Sólo pueden recibir fondeo privado (familia y amigos) y tener menos de 100 inversores, porque de lo contrario ya contaría como captación, para lo cual no cuentan con autorización. Ante ello, algunos conglomerados financieros recurren a la figura de Sofom porque permite obtener beneficios fiscales, más que por su utilidad para otorgar crédito.

V.2 MEJORAR LA INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES SOBRE LAS SOCIEDADES QUE OFRECEN CRÉDITO

Varios emprendimientos *fintech* entraron a los mercados de crédito a través de sociedades no financieras para evitar la regulación, lo que en la literatura se conoce como banca en la sombra (*shadow banking*).¹⁷⁴ Por ejemplo, NU entró a México como sociedad no financiera emisora de TDC; posteriormente, compró una Sofipo para poder captar recursos y, finalmente, solicitó autorización para operar como banco. Esta estrategia es una moneda de dos caras: los entrantes utilizan figuras jurídicas que tienen menos obstáculos regulatorios, pero puede degenerar en una situación en que los oferentes realicen arbitraje regulatorio de manera habitual para operar sin las restricciones que tienen las entidades reguladas. La Comisión Europea ha expresado su preocupación sobre esta situación, por los riesgos microprudenciales y macroprudenciales que conlleva.¹⁷⁵

La oferta de las sociedades no financieras está compuesta por sociedades sin otros negocios financieros (por ejemplo, Plata, Aplazo), por entidades relacionadas con instituciones

¹⁷⁴ Conforme al artículo 87-B de la LGOAAC, cualquier persona podrá realizar otorgamiento de crédito de manera habitual y profesional sin necesidad de contar con autorización del gobierno federal para ello.

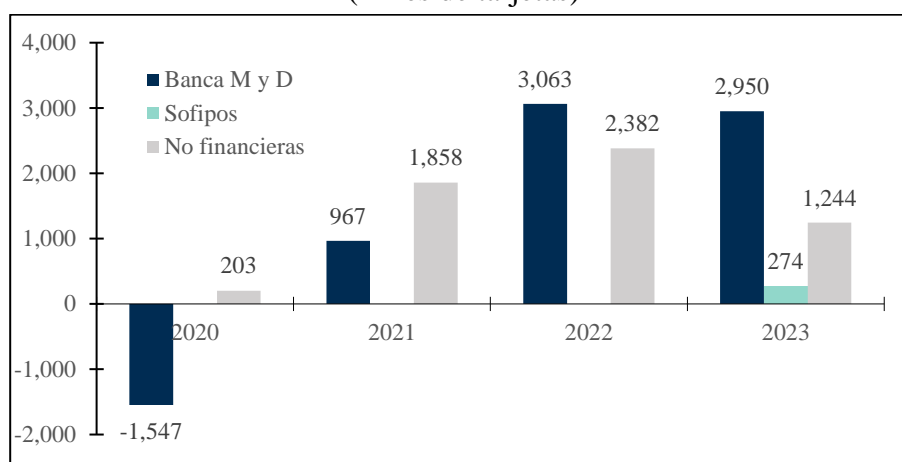
¹⁷⁵ Comisión Europea (2020, págs. 18 y 19).

financieras reguladas (por ejemplo, Stori o Klar)¹⁷⁶ o por sociedades que operan plataformas digitales de otros giros y aprovechan sus efectos de red en su negocio original para beneficiar al negocio financiero (*i.e.* Uber, Didi). Una parte considerable del crecimiento de la oferta de TDC y créditos personales está concentrada en estas empresas, registrando altas tasas de crecimiento.¹⁷⁷ Ello implica un aumento en la concurrencia y competencia frente a la banca incumbente, en la medida en que los productos que ofrezcan tengan características similares a los de la banca.

Los productos de fácil acceso permiten que usuarios no bancarizados, incluso sin historial crediticio, accedan a líneas de crédito. Emisores como Stori afirman tener una tasa de aprobación de créditos de 99%.¹⁷⁸

En 2022, la emisión de TDC de las sociedades no financieras se acerca a las emitidas por la banca, mientras que en 2021 las sociedades no financieras emitieron más que la banca (Gráfica 22). Durante 2023, la banca múltiple otorgó 2.9 millones de tarjetas de crédito nuevas. Una *fintech* (NU) por sí sola fue la mayor emisora de TDC en el SFM con 3.4 millones en sus cuatro años de operación en México (primero operando como sociedad no financiera y después como Sofipo). Dos de las principales instituciones no financieras emisoras de TDC otorgaron en conjunto 1.3 millones de tarjetas en menos de un año (Mercado Libre y Stori), que representa 41% de las tarjetas emitidas por toda la banca múltiple.

Gráfica 22
Emisión neta de tarjetas de crédito según tipo de entidad, 2020-2023
(Miles de tarjetas)



Notas: Banca M y D incluye banca múltiple y banca de desarrollo. Se omiten Socaps debido a que casi no emiten TDC. Sofipos solo incluye a NU, no reguladas incluye a Nu en 2021-2022, Klar en 2020-2023 y a ML en 2023.

Fuente: CNBV (2024c) y Expediente REC-005-2022 folios 2261, 3438 y 3498.

La gama de productos de créditos personales es amplia. Por ello, las *fintech* podrían haber aumentado la competencia por los usuarios de los oferentes tradicionales o atender a

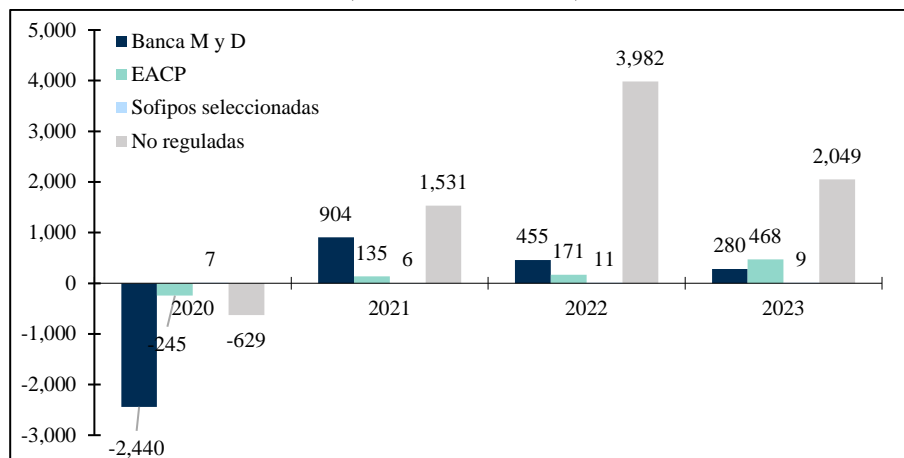
¹⁷⁶ Al menos a diciembre de 2023 estas dos marcas otorgaban crédito mediante sociedades no financieras vinculadas a las Sofipo que operan bajo las mismas marcas.

¹⁷⁷ Goldman Sachs (2023, pág. 2).

¹⁷⁸ Zamarrón (2023).

segmentos de la demanda antes excluidos. Las entidades no bancarias y sociedades no financieras están entre las mayores emisoras de créditos personales (Gráfica 23).

Gráfica 23
Créditos personales según tipo de entidad, 2020-2023
(Miles de créditos)



Notas: (i) “Banca M y D” incluye la banca múltiple y de desarrollo. (ii) EACP incluye Sofipo y Socap. (iii) Las fuentes públicas oficiales no desagregan el crédito al consumo de las Sofipo y Socap, por lo que se suma información correspondiente a crédito personal de algunas Sofipo a quienes se les hizo un requerimiento (“Sofipo seleccionadas”). (iv) “No reguladas” incluye Sofom ENR e instituciones no financieras a las que se les realizó requerimiento de información.

Fuente: CNBV (2024c) y Expediente REC-005-2022, folios 1260, 2148, 2261, 2771 y 3498.

Los requisitos de contratación de créditos personales entre oferentes tradicionales y *fintech* no difieren significativamente. Además, hay intersecciones entre los rangos de tasas de interés y entre los montos a prestar. En las entidades no financieras se observan tanto tasas mayores (llegando a superar 400% de interés anual) como menores a las bancarias.

Los otorgantes de crédito están obligados a consultar a alguna sociedad de información crediticia, pero ofrecen la posibilidad de otorgar créditos sin que el solicitante cuente con historial crediticio.¹⁷⁹ Esto se debe, en parte, a que los oferentes han desarrollado metodologías de riesgo y *score* crediticio propias, a partir de herramientas tecnológicas que les permiten predecir la probabilidad de impago y, con ello, otorgar crédito a usuarios que no serían objeto de crédito bajo las metodologías tradicionales. Varias *fintech* solicitan garantías para no absorber todo el riesgo.¹⁸⁰

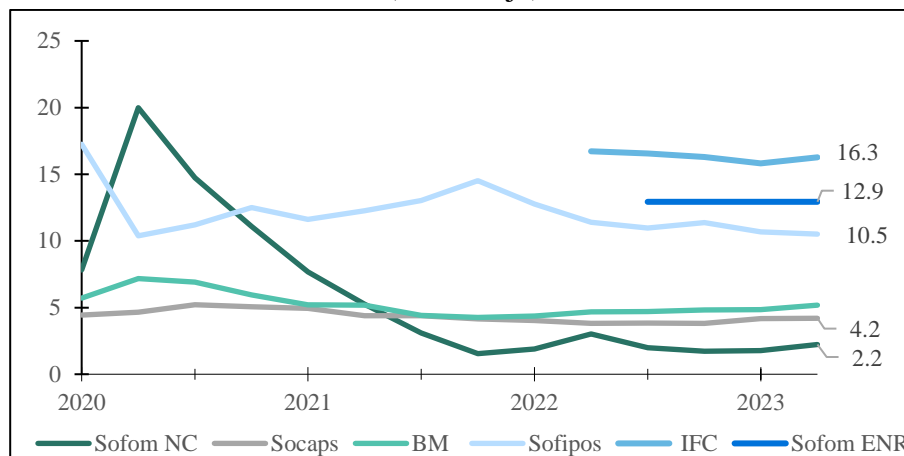
La expansión de los créditos al consumo generada por las Sofipo, Sofom y las sociedades no financieras incide en la inclusión financiera, pero podría tener consecuencias adversas en la salud financiera de la población y el riesgo sistémico. Las *fintech* tienen mayores tasas de morosidad, lo que quizá obedezca a que se dirigen a los usuarios más propensos al impago y la prevalencia de altas tasas de interés. En el caso de las IFC, pese a que el promedio de la tasa

¹⁷⁹ Por ejemplo, Prestadero ofrece el producto Crédito Personal PrestaPal, que es un préstamo sin buró, el cual puede fondearse a través de amigos y familiares del solicitante. Kubo tiene un producto en el que 1% de sus clientes no ha tenido historial crediticio.

¹⁸⁰ NU, Stori y Klar tienen tarjetas de crédito garantizadas.

de interés que cobran por préstamos personales es menor que el de la banca, su índice de morosidad es mayor (Gráfica 24).

Gráfica 24
Índice de morosidad trimestral por tipo de institución, 2020-2023
(Porcentaje)



Notas: Sofom NC: Sofom no consolidadas con la banca múltiple; BM: banca múltiple; Sofom ENR: Sofom no reguladas.

Fuente: Cofece con información de las series históricas de la banca múltiple, Sofipo, Socap y Sofom de la CNBV y Anexo 17, reportado por las IFC en sus sitios *web* Yotepresto (2024), Doopla (2024), Prestadero (2024) y Red girasol (2024).

Ante esta situación, la inclusión financiera debe buscar la salud financiera y no sólo el acceso a los servicios financieros.¹⁸¹ Ésta se ha abordado de tres maneras:¹⁸²

1. Protección al consumidor, lo cual implica imponer medidas para garantizar modelos de negocio responsables, productos éticos y mecanismos de resolución de disputas.
2. Promoción de la educación financiera.
3. Políticas que incentiven el uso sano de los servicios financieros.

En cuanto al riesgo sistémico, el hecho de que algunas *fintech* soliciten la licencia de banca múltiple es síntoma de que el arbitraje regulatorio no puede ser explotado de manera indefinida y que, al superar ciertos umbrales de captación y créditos, es preferible acogerse a una figura legal que permita a las empresas ofrecer más servicios a cambio de tener un perímetro regulatorio más estricto.

Sobre las entidades no reguladas que operan bajo la figura de Sofom ENR o de sociedad no financiera, a fin de evaluar de manera oportuna que sus actividades no representan una fuente de riesgo sistémico, se recomienda que tengan obligaciones mínimas de transparencia y hacerlas del conocimiento de los usuarios para que cuenten con más información sobre los oferentes no regulados de servicios financieros.

¹⁸¹ Cantú, Frost, Goel, & Prenio (2024, pág. 3).

¹⁸² Cantú, Frost, Goel, & Prenio (2024, págs. 4 y 5).

En primer lugar, se recomienda ampliar la difusión del padrón de instituciones financieras supervisadas por la CNBV y del Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros de la Condusef, a fin de que los usuarios de servicios financieros tengan un medio para verificar la identidad del oferente.

En segundo lugar, se recomienda generar incentivos para que más empresas se registren en los padrones mencionados y reporten a la CNBV su información operativa básica (número de créditos otorgados, índice de morosidad, entre otras). En particular, que las sociedades no financieras que otorgan crédito se registren y reporten su información, y que las Sofom ENR (que ya están en los padrones) adicionalmente reporten su información.

En la medida en que las soluciones *RegTech* se desarrollen, el costo de implementar estas medidas irá disminuyendo. Contar con más información de los oferentes de crédito permitirá intensificar la competencia, pues los consumidores no descartarán a ciertas empresas dada la desconfianza que genera que no aparezcan en los registros públicos de oferentes.

Respecto al papel de las *bigtech* en los mercados de crédito, su impacto sobre la estabilidad financiera es todavía ambiguo:¹⁸³

1. Cuando una plataforma coloca créditos originados por un tercero, el negocio de la plataforma son las comisiones cobradas al otorgante del crédito por el uso de la plataforma. Por ello, el negocio de la plataforma depende del volumen de crédito emitido y no de la probabilidad de impago, el cual es problema del tercero emisor del crédito. Así, la *bigtech* traslada el riesgo, puesto que deja que decrezca la calidad de los deudores, pues sabe que la cartera vencida la asumirá el tercero.

Para atender esta problemática, en China se obligó a las compañías de internet (incluidas las *bigtech*) a que cierto porcentaje de la deuda fuera emitido directamente por ellas, para así desincentivarlas a incurrir en la emisión de créditos a deudores de cada vez menos calidad.¹⁸⁴

2. También puede ocurrir que la plataforma expanda el crédito a un nivel riesgoso para así incentivar las compras dentro de los negocios no financieros de la plataforma.

Frente a ello, la regulación por entidad para contener los potenciales riesgos de las *bigtech* se vislumbra como la mejor solución. También podría evaluarse una solución como la instrumentada en China.

Los temas de posesión de datos personales e inercia del consumidor serán relevantes para los usuarios que ya están dentro de una plataforma, la cual tiene la información necesaria para conocer su disposición a pagar, su situación financiera y hábitos transaccionales; además, un usuario de la plataforma será más propenso a aceptar un crédito que la plataforma ya ha preaprobado, en vez de solicitar un crédito desde el inicio con otra institución financiera. Ante ello, la posible futura regulación por entidad para las *bigtech* deberá imponer reglas sobre cómo la plataforma retroalimenta su negocio de crédito con su negocio no financiero.

¹⁸³ OECD (2020, pág. 34).

¹⁸⁴ Restoy (2021b, pág. 18).

V.3 INSTRUMENTAR UN INDICADOR ADICIONAL PARA COMPARAR LOS CRÉDITOS DE CORTO PLAZO

Para que la educación financiera sea efectiva también es necesario que la información presentada a los usuarios sea adecuada para tomar buenas decisiones financieras. Entre otros, el CAT es una variable clave para comparar créditos. El CAT tiene la ventaja de que estandariza la medición del costo del crédito e incluye todos los cargos diferentes a intereses, de tal manera que brinda una medida comparable y completa de cuánto pagará el demandante de crédito. El 38% de las personas que tienen un crédito y 63% de las que tienen crédito *fintech* señalaron haber usado el CAT como variable para decidir qué crédito adquirir.¹⁸⁵ Así, el CAT es una variable más relevante para los usuarios *fintech*.

El CAT mide el porcentaje adicional que el usuario del crédito pagaría respecto al monto del crédito como resultado de intereses, comisiones y otros cargos, suponiendo que el plazo del crédito es de un año y se liquida en un solo pago al final del plazo.¹⁸⁶ Suponiendo que el único costo del crédito es el interés generado (esto es, no hay comisiones, seguros, etc.), el CAT depende solo de dos elementos: la tasa de interés y el periodo de capitalización, mientras que el plazo del crédito y el monto no afectan el cálculo.

El CAT no siempre proporciona una medición certera al usuario del crédito sobre el costo en que incurrirá, ya que al anualizar el costo del crédito se genera una distorsión sobre el costo verdadero en que incurre el usuario. Esto repercute especialmente en los nuevos modelos de negocio que ofrecen créditos a corto plazo, ya que la distorsión aumenta mientras más se aleja el plazo del crédito del año. Conforme a ello, la percepción sobre el costo del crédito se ve distorsionada. La distorsión se magnifica cuando el plazo del crédito es corto y el periodo de capitalización también. Véase el siguiente ejemplo (Cuadro 15).

Cuadro 15
Escenarios de cálculo del CAT

Monto	Plazo	Tasa de interés anualizada	Frecuencia de pagos	Periodo de capitalización	Costo del crédito	CAT	Distorsión
10,000	3 años	100%	Mensual	Mensual	1,684.2%	161.3%	-0.90
10,000	2 años	100%	Mensual	Mensual	134.3%	161.3%	0.20
10,000	1 año	100%	Mensual	Mensual	61.9%	161.3%	1.60
10,000	1 año	100%	Al final	Mensual	161.3%	161.3%	0.00
10,000	28 días	100%	Semanal	Diario	4.9%	171.5%	34.00

Nota: La distorsión se calcula como el CAT entre el costo del crédito, restando 1 al resultado.

Fuente: Cofece.

En el ejemplo, un crédito a 28 días con pagos semanales, cuyos intereses capitalizan diario, el usuario terminaría pagando 5% adicional al crédito por intereses al vencimiento; sin embargo,

¹⁸⁵ INEGI (2023a), *ENIF 2021*, preguntas 6.5 (Respecto al (último) crédito que contrató, ¿usted utilizó la información del Costo Anual Total (CAT) para tomar su decisión?) y 6.1 (De julio de 2020 a la fecha, ¿pidió prestado...)

¹⁸⁶ No obstante, formalmente el CAT está definido como la tasa interna de retorno del crédito (aquella tasa que hace que el valor presente neto del crédito y demás cargos, menos los pagos realizados, sea igual a cero). Banxico (2009) y Circular 21/2009.

el CAT asociado al crédito asciende a 171.5%, lo cual podría distorsionar las decisiones de consumo.

A efecto de mejorar la información a partir de la cual los demandantes de crédito toman sus decisiones de consumo, este estudio recomienda a Banxico evaluar la conveniencia de establecer un indicador específico y sencillo para los créditos de corto plazo, adicional al CAT, con el fin de facilitar su comparación para los consumidores.

V.4 FACILITAR LOS CRÉDITOS DIGITALES A LAS PYMES

Los créditos empresariales a PYMES son ofrecidos por las instituciones financieras tradicionales, a las que se han sumado los neobancos, las Sofipo digitales, las Sofom digitales, las sociedades no financieras *fintech* e IFC en la modalidad de cofinanciamiento por deuda y, probablemente, cofinanciamiento de capital. En este estudio se omite el análisis de este último, el cual queda como un área a explorar en futuros trabajos.

Cuadro 16

Crédito empresarial PyME según tipo de institución financiera, septiembre 2023

Institución	Número de créditos	Participación (porcentaje)	Saldo (millones de pesos)	Participación (porcentaje)	Saldo promedio (miles de pesos)
Banca múltiple	472,091	31.1	446,533.2	83.3	945.9
Uniones de crédito	ND	ND	45,639.0	8.5	ND
Socap	387,660	25.6	27,136.1	5.1	70.0
Sofipo	655,778	43.2	14,943.8	2.8	22.8
Banca de desarrollo	126	0.01	1,158.6	0.2	9.2
IFC	1,141	0.1	769.8	0.1	674.7
Total	1,516,796	100.0	536,180.4	100.0	353.5

Notas: i) Para Sofipo y Socap se consideró crédito comercial; ii) para banca múltiple se consideró únicamente crédito empresarial a MiPyMes 2023; iii) se incluyen tres IFC que proporcionan financiamiento de deuda a empresas: Likideo MX, Fundary, Capital Funding, las cifras corresponden a todos los financiamientos otorgados a personas morales, asumiendo que entran en la categoría de PYMES; iv) las uniones de crédito incluyen créditos con y sin garantía.

Fuente: CNBV (2024b), reporte 040-11L-IFRS9, CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera* y anexo 17 de las IFC, obtenidos de sus sitios *web*.

Pocos emprendimientos *fintech* ofrecen créditos a pequeñas empresas. De los 165 emprendimientos reportados por Finnovista, sólo 65 se especializan en crédito empresarial.¹⁸⁷ En general, las *fintech* más relevantes no lo ofrecen.

¹⁸⁷ Estimaciones de Cofece a partir de Finnovista (2024).

Cuadro 17

Oferta de crédito empresarial en las principales *fintech* de crédito, 2023

Empresa	Crédito empresarial	Empresa	Crédito empresarial
Mercado Libre	Sí (PFAE)	Kubo	Sí (PFAE)
NU	No	Yave	No
PayJoy	No	Kueski	No
Konfío	Sí (PM y PFAE)	Yo te presto	Sí (PFAE)
Covalto	Sí (PM y PFAE)	Ualá	No
Tala	No	Doopla	No
FINSUS	Sí (PM y PFAE)	Prestadero	No
Stori	No	Klar	No
Crediclub	Sí (PM y PFAE)		

Fuente: Goldman Sachs (2023) y páginas de internet de las empresas.

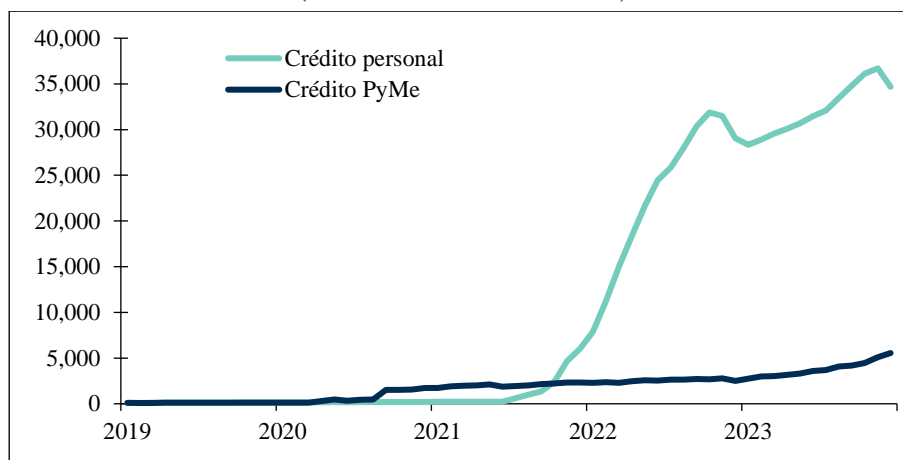
Los créditos empresariales son menos estandarizables que los personales. El giro de negocio, las necesidades de financiamiento, el flujo de efectivo, la rentabilidad del proyecto, entre otras variables, determinan las condiciones crediticias de una empresa. La banca establecida conoce esas condiciones mediante métodos tradicionales, que son más difíciles de adaptar al entorno digital. Por ello, la facilidad que existe para solicitar digitalmente un crédito personal no se ha replicado con el mismo éxito en el crédito empresarial.

Además, la explotación de los efectos de red no favorece el otorgamiento de créditos empresariales. Al cierre de 2023 había 1.6 millones de créditos empresariales PYMES activos en el SFM (Cuadro 16). Por el contrario, hay bancos y *fintech* que por sí solos emiten más créditos personales o TDC que todos los créditos empresariales a PYMES emitidos en el SFM. La menor cantidad de créditos empresariales otorgados, así como la mayor heterogeneidad de los acreditados, dificultan la implementación de los métodos de aprendizaje automático para evaluar el riesgo.

El segmento de créditos empresariales *fintech* no ha tenido un comportamiento similar a los créditos personales o TDC. Aunque la pandemia provocó un aumento de la demanda de crédito *fintech*, el crecimiento se redujo una vez que se levantó la emergencia sanitaria. Caso contrario al crecimiento de los créditos personales (Gráfica 25)

Gráfica 25
Créditos personales y empresariales activos otorgados por las *fintech* seleccionadas, 2019-2023

(Índice enero 2019 = 100)

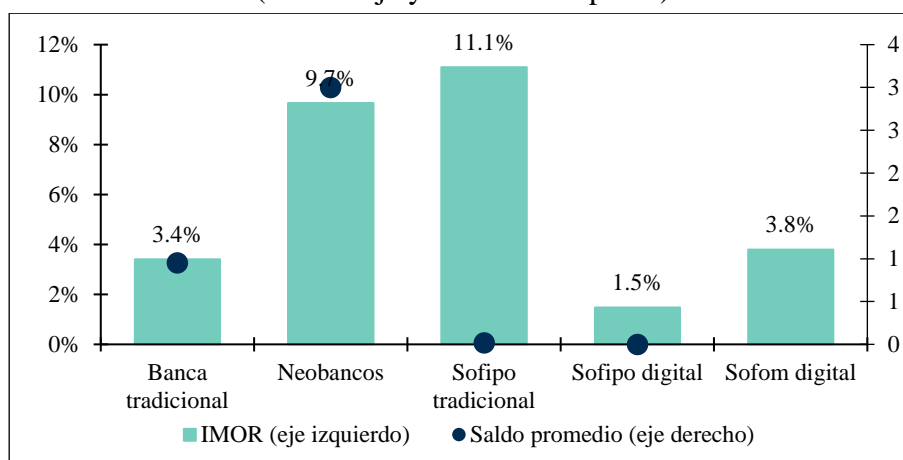


Fuente: Expediente REC-005-2022, folios 1260, 2148, 2261, 2884, 3175 y 3366.

El desempeño de las *fintech* otorgantes de crédito PYME es heterogéneo. Por un lado, el saldo promedio de los créditos empresariales *fintech* a PYMES es sustancialmente mayor que en el sector tradicional (banca y Sofipo) (Gráfica 26). Esto es indicio de que los créditos empresariales *fintech* todavía no están alcanzando la base de la pirámide. Por otro lado, la morosidad de las entidades no bancarias es mucho menor a la de los neobancos.

Gráfica 26
Índice de morosidad en créditos empresariales y monto promedio de los créditos, 2023

(Porcentaje y millones de pesos)



Notas: i) Neobancos solo incluye al único neobanco en operaciones que a diciembre de 2023 ofrecía crédito empresarial; ii) Sofipo digital incluye solo a las dos Sofipo digitales que ofrecían crédito empresarial a esa fecha; iii) Para Sofom digital solo se contabiliza la única para la cual se contó con información.

Fuente: CNBV (2024b), *reporte 040_11L_IFRS9*, CNBV (2024c), *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023*, Goldman Sachs (2023)

La información disponible no nos permite llegar a una conclusión sobre la relación que existe entre el proceso de evaluación de los solicitantes de crédito que realizan las instituciones y el índice de morosidad. Conforme se desarrolle el mercado será importante observar la exposición de riesgos que presentan las instituciones financieras. Si el resultado preliminar se mantiene —las Sofipo digitales presentan un menor índice de morosidad que los bancos tradicionales— podría ser un indicador de que han logrado mejorar los métodos de selección de sus clientes e implementado mecanismos de cobranza más efectivos.

Adicionalmente, se identifican otros elementos que podrían dificultar el otorgamiento de crédito empresarial. Por ejemplo, no es posible el *onboarding* completamente digital de las personas morales. Al momento, no se han implementado mecanismos digitales que sustituyan la verificación de la personalidad de la empresa mediante la revisión de su acta constitutiva, aunque hay algunos mecanismos que podrían implementarse, como la firma electrónica del SAT.

Por lo anterior, se recomienda flexibilizar los requisitos para otorgar créditos empresariales digitales, tal que sea posible digitalizar en mayor medida el proceso de identificación del usuario y la recolección de información. De no reducirse los costos de recopilación de información del usuario y de cumplimiento regulatorio, la escala necesaria para volver rentable este segmento será inalcanzable para la mayoría de las *fintech*.

V.5 REDUCIR EL COSTO DEL CUMPLIMIENTO REGULATORIO A LAS IFC

El financiamiento colectivo (*crowdfunding*) es un mecanismo para recaudar dinero con el objetivo de financiar proyectos, negocios u otorgar créditos personales. Es un modelo de financiamiento no bancario por medio del cual solicitantes privados establecen el monto de capital que necesitan y la recompensa que obtiene el inversionista. Las empresas que ofrecen servicios de financiamiento colectivo operan a través de una plataforma en internet. El fondeo colectivo es una alternativa financiera a la que pueden acceder los usuarios (inversionistas y solicitantes). En México, la LRITF reconoce y regula estos servicios a través de la figura de Institución de Financiamiento Colectivo (IFC).

Las IFC pueden clasificarse por el tipo de proyectos que financian:

1. Financiamiento especializado. Los inversionistas financian proyectos empresariales en sectores específicos como: paneles solares, factoraje financiero, *start-ups*, proyectos ambientales y bienes raíces; este último es el más frecuente (Likidéo, Arkangeles, FinSphera, M2Crowd).
2. Financiamiento no especializado. El financiamiento —con recursos de los inversionistas— se asemeja a un crédito desde la perspectiva de los solicitantes, que pueden ser personas físicas o morales (Fundary, Play Business, Prestadero).

Las IFC tienen prohibido garantizar rendimientos sobre las inversiones. Pueden recibir o entregar efectivo a sus clientes para sus actividades de fondeo, previa autorización de la CNBV.¹⁸⁸

Desde la perspectiva de la demanda, las IFC de deuda podrían considerarse también una fuente de financiamiento personal con características similares a un crédito. Las IFC de deuda

¹⁸⁸ Artículo 45 de la LRITF.

solicitan que los clientes cuenten previamente con una cuenta de banco y con buen historial crediticio, por lo que su potencial de inclusión financiera es prácticamente nulo. Sin embargo, para usuarios que ya están dentro del sistema financiero representa una nueva opción al crédito bancario, dependiendo de las circunstancias.

De entre todas los oferentes de crédito personal, las IFC son las que tienen el rango más bajo y corto de tasas de interés (Cuadro 18) Al tener, en general, menores tasas de interés que el resto de los oferentes y poder solicitar el financiamiento de montos similares a los que ofrecen los incumbentes, las IFC tienen el potencial de ejercer presión competitiva al resto de las entidades del SFM.

Cuadro 18
Tasas de interés y montos de créditos personales según tipo de institución, 2023
(Porcentaje)

Empresa	Tasa de interés (%)		Montos (\$)	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Banca múltiple	28.3	76.0	2,000	1,000,000
Sofipo	16.5	81.4	5,000	150,000
Socap	12.2	45.0	1,000	80,000
Sofom	203.0	438.0	500	10,000
No financieras	47.8	167.8	5,000	70,000
IFC				
Doopla	12.0	34.0	10,000	300,000
Yo te presto	8.9	38.9	10,000	375,000
Prestadero	8.9	28.9	10,000	300,000
Red Girasol	14.9	23.4	10,000	350,000

Fuente: Cofece con información de los sitios de internet de empresas seleccionadas. Expediente REC-005-2022, folio 3535.

No obstante, algunos factores dificultan el posicionamiento de las IFC de deuda como un sustituto del crédito bancario y de otras entidades financieras, algunos relacionados con la naturaleza del negocio, otros con el marco regulatorio. En cuanto a los originados en el modelo de negocio destaca el tiempo en el otorgamiento del financiamiento, debido a que la velocidad para obtenerlo depende de la respuesta de los inversionistas, contrario a lo que sucede con las instituciones de crédito.¹⁸⁹ Por lo que se refiere al marco regulatorio, las IFC no pueden cobrar comisiones adicionales por la recuperación de créditos morosos, lo cual reduce sus incentivos para disminuir los niveles de morosidad, lo que puede, a su vez, desincentivar a los usuarios a invertir en la plataforma.¹⁹⁰

Finalmente, existen obligaciones que, si bien no han generado un efecto negativo sobre el desempeño de las IFC, no se observan en otro tipo de entidades financieras, por lo que de

¹⁸⁹ Expediente REC-005-2022, folio 0020.

¹⁹⁰ Expediente REC-005-2022, folio 0017.

entrada colocan a las IFC en una potencial desventaja: i) bajos límites de recepción de efectivo, y ii) obligación de publicar estados financieros e información operativa.

Por todo lo anterior, además de otros factores, la adopción de los financiamientos de las IFC de deuda sigue siendo limitado y el índice de morosidad supera el promedio de la banca e incluso la de otras *fintech*. (Cuadro 19).

Cuadro 19

Financiamientos personales emitidos por las IFC de deuda, diciembre 2023

Empresa	Monto de financiamientos (Millones de pesos)	Número de financiamientos	Saldo promedio	Índice de morosidad
Yo te presto	2,995	30,438	98,385	8.4
Prestadero	910	9,203	98,905	32.5
Doopla	574	3,018	190,056	31.2
RedGirasol	87	537	161,361	20.1
Total	4,565	43,196	105,684	16.3
Banca	259,148	13,361,600	19,395	5.2

Nota: i) Los datos de las IFC son créditos acumulados desde inicio de operación hasta el tercer trimestre de 2023; ii) para la banca se muestra el saldo de los créditos.

Fuente: Cofece con información de CNBV, (2024c) *Base de datos de inclusión financiera, diciembre 2023* y anexo 17 de las IFC, obtenidos de sus sitios *web* Yotepresto (2024), Doopla (2024), Prestadero (2024) y Red girasol (2024).

Por ello, se recomienda a la CNBV i) transparentar los procedimientos de supervisión, y ii) revisar los procedimientos de cumplimiento regulatorio de las IFC (por ejemplo, reducir la frecuencia de las auditorías) con el fin de reducir los costos para los agentes económicos. Esto sería de manera transitoria en lo que el modelo de negocio se consolida como una alternativa competitiva frente al financiamiento ofrecido por otras sociedades financieras. Esta menor supervisión deberá ir incrementándose en la medida en que el tamaño, y por ello, el peso dentro de la estabilidad financiera de las IFC aumente.

VI MERCADOS DE PAGOS

VI.1 PANORAMA

Características de la demanda

La tenencia de un producto financiero es una condición necesaria, pero no suficiente para que una persona se beneficie de su participación en el sistema financiero. El uso activo de los productos financieros y de los canales de acceso al sistema son determinantes para que las personas materialicen los beneficios de tener un producto financiero formal, por lo que la inclusión financiera debe considerar no solo la tenencia de productos, sino que existan las condiciones e infraestructura necesarias para su uso adecuado.

De acuerdo con la ENIF 2021, las personas se conectan al sistema financiero a través de canales físicos tradicionales (sucursales, cajeros automáticos y corresponsales) y mediante aplicaciones móviles e internet.¹⁹¹ Respecto de los canales físicos, de la población adulta (90.4 millones en 2021), 52% utilizó cajeros automáticos. Según su tenencia de productos financieros, 68% de la población con estos productos utilizó cajeros, mientras que solo 14% de la población sin productos financieros usó este canal.¹⁹² Además, 44% de la población utiliza los corresponsales bancarios —puntos de atención ubicados en comercios—, siendo el canal más usado por las personas sin algún producto financiero (30% lo usa). Esto sugiere que estos canales acercan los servicios financieros a la población que no está incluida en el sistema financiero.

Entre la población que ya tiene un producto financiero, las herramientas digitales están tomando un papel cada vez más importante. Más de la mitad de la población con un producto de captación utiliza la aplicación de celular para consultar su saldo y realizar movimientos. Este porcentaje (52%) es superior al porcentaje de la población que utiliza un cajero automático o una sucursal para este fin (38%). Además, la ENIF 2018 sugiere que la utilización de los canales digitales continúa aumentando: En 2012, 1.2 millones de adultos tenían contratado el servicio de banca móvil, en 2018 aumentó casi seis veces más respecto de 2012, al alcanzar 7.4 millones de adultos.¹⁹³

En relación con los medios de pago, predomina el uso del efectivo, aun cuando 54% de la población adulta cuenta con tarjetas de débito o de crédito. En esto incide la falta de aceptación de pagos con tarjeta por parte de algunos comercios y al desconocimiento de otros medios de pago como los sistemas de liquidación en tiempo real.

En México se han instrumentado sistemas de pago móviles, que permiten hacer uso de otros medios de pago (además de tarjetas físicas o virtuales) que pudieran ser una opción más barata, en comparación con los servicios de pagos con tarjetas físicas; sin embargo, su crecimiento ha sido limitado comparado con los sistemas de otros países.

Características de la oferta

Los pagos o transacciones pueden ser de personas a persona (P2P), de personas a negocios (P2B), de negocios a personas (B2P) y de negocios a negocios (B2B), las cuales se clasifican

¹⁹¹ CNBV (2022a, pág. 37).

¹⁹² CNBV (2022a, págs. 38 y 39).

¹⁹³ CNBV e INEGI (2018, pág. 6)

en cheques, transferencias electrónicas (incluyen pagos móviles), domiciliaciones y operaciones con TDD y TDC (tanto en TPV físicas como en comercio electrónico).¹⁹⁴

Los pagos móviles tienen un impacto favorable en el desempeño económico.¹⁹⁵ A partir de información de 27 países, en el periodo 1995-2009, el Banco Central Europeo encontró una fuerte relación entre migrar de los pagos en efectivo a electrónicos y el desempeño económico, en particular tratándose de pagos con tarjetas.¹⁹⁶ De 1987 a 1999, el ahorro estimado de los países de la Unión Europea al pasar de pagos en efectivo a electrónicos representó 0.38% de su PIB agregado. El ahorro equivaldría a 1% del PIB si, además, disminuyera el número de sucursales bancarias.¹⁹⁷

En países de Asia, 60% de la población prefiere los pagos móviles o monederos digitales, pues los consideran más seguros y eficientes, con lo que ahora son más comunes que el efectivo o las tarjetas físicas. El uso de estos medios de pago fue impulsado con la entrada de las *bigtech* al mercado financiero.¹⁹⁸

En México, después del efectivo, la tarjeta a través de TPV es el medio de pago más utilizado, seguido de las transferencias electrónicas. Este último es el medio con mayor monto de las operaciones, debido a que por esta vía se dan los pagos de las instituciones financieras y las tesorerías de grandes empresas (Cuadro 20).

Cuadro 20

Retiros en cajeros, operaciones de débito en TPV y transferencias, 2023

Medio de pago	Número de operaciones	Participación	Monto de las operaciones	Participación
	(Miles de operaciones)	(Porcentaje)	(Millones de pesos)	(Porcentaje)
TPV	1,239,269	47.7%	823,090	1.6%
Transferencias	568,889	21.9%	47,488,724	93.4%
Cajero	420,265	16.2%	1,052,497	2.1%
Comercio electrónico	299,281	11.5%	232,174	0.5%
Cheques	25,180	1.0%	1,013,041	2.0%
Domiciliaciones	46,079	1.8%	207,724	0.4%
CoDi	1,073	0.0%	1,115	0.0%
Total	2,600,036	100%	50,818,365	100%

Fuente: Cofece con información de Banco de México [Banxico] (2024b), cuadros CF258, CF262, CF268, CF621, CF282, CF286, CF884 y CF885.

En cuanto a las operaciones en TPV con TDD y TDC, la banca múltiple tiene la participación más alta (Cuadro 21), lo mismo en las transferencias (Cuadro 22). Destaca el caso de las IFPE, que se han colocado como la segunda entidad con mayor número de operaciones en TPV.

¹⁹⁴ Banxico (2024d).

¹⁹⁵ Hasan, De Renzis, & Schmiedel (2013).

¹⁹⁶ Hasan, De Renzis, & Schmiedel (2013).

¹⁹⁷ Hasan, De Renzis, & Schmiedel (2013, pág. 7).

¹⁹⁸ Visa (2022).

Cuadro 21
Número y monto de las operaciones con tarjeta según tipo de entidad, 2023

Institución	Número de operaciones	Participación	Monto	Participación
	(millones)	(porcentaje)	(miles de millones de pesos)	(porcentaje)
Banca múltiple	7,256.3	88.6	4,500.2	91.3
IFPE	400.6	4.9	49.5	1.0
Sofom ENR	261.9	3.2	2.7	0.1
No financieras	166.0	2.0	97.7	2.0
Banca de desarrollo	62.5	0.8	144.4	2.9
Sofipo	33.1	0.4	3.0	0.1
Socap	3.8	0.0	13.4	0.3
Casa de Bolsa	2.9	0.0	116.8	2.4
Sofom ER	1.0	0.0	0.0	0.0
Total	8,188.0	100.0	4,927.6	100.0

Fuente: Expediente REC-005-2022, folio 3299 bis.

Cuadro 22
Número y monto de las operaciones por SPEI según tipo de entidad, 2023

Institución	Número de operaciones	Participación	Monto	Participación
	(millones)	(porcentaje)	(miles de millones de pesos)	(porcentaje)
Banca múltiple	3,257.7	89.9	146,815.5	95.7
IFPE	270.4	7.5	2,382.0	1.6
Sofipo	37.3	1.0	313.1	0.2
Banca de desarrollo	22.7	0.6	935.2	0.6
Casa de Bolsa	14.7	0.4	2,245.7	1.5
CoDi	11.8	0.3	0.0	0.0
No financiera	4.4	0.1	519.3	0.3
Socap	2.6	0.1	27.6	0.0
Fondos de inversión	2.4	0.1	155.7	0.1
Afore	1.5	0.0	55.6	0.0
Total	3,625.5	100.0%	153,449.7	100.0%

Nota: Entre las IFPE se incluye a STP (una Sofipo), a través de la cual otras entidades financieras se conectan indirectamente al SPEI.

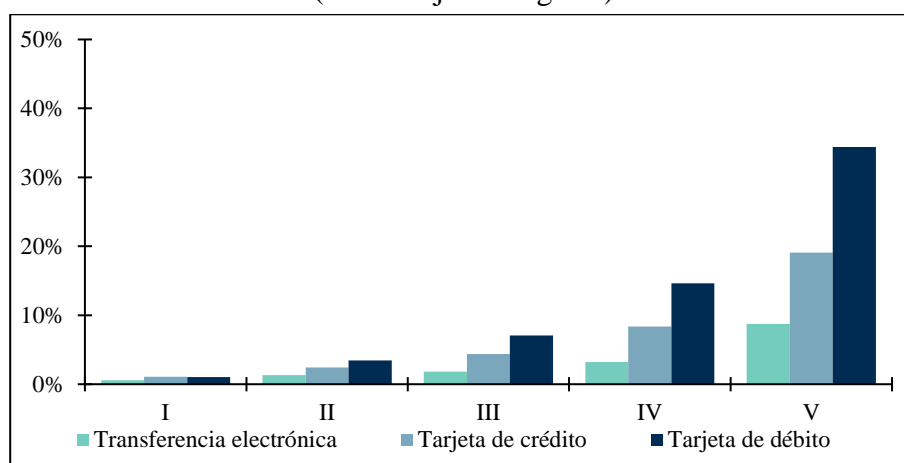
Fuente: Expediente REC-005-2022, folio 3299 bis.

Para que los pagos sean eficientes, deben ser seguros, rápidos y de bajo costo, independientemente de la tecnología con la que se lleven a cabo. Las empresas *fintech* están desempeñando un papel relevante en innovar modelos de negocio y tecnologías para alinear

las soluciones de pago con las necesidades de los consumidores.¹⁹⁹ Asimismo, están acelerando la velocidad con que pueden realizarse los pagos, eliminando la necesidad de cámaras de compensación.²⁰⁰

La recepción del dinero electrónico y su uso por parte de la población ha tenido avances, pero persiste la preferencia por convertir el dinero electrónico en efectivo.²⁰¹ El uso de medios de pago distintos al efectivo aumenta con el nivel de ingreso (Gráfica 27). Ello refuerza lo ya mencionado sobre la concentración en la punta de la pirámide de ingresos de los beneficios traídos por las *fintech*. De ahí la necesidad de instrumentar políticas públicas para que los hogares de menores ingresos adopten las soluciones *fintech*, aprendan a usarlas y mejoren su salud financiera.

Gráfica 27
Uso de principales medios de pago diferentes al efectivo según quintil, 2022
(Porcentaje de hogares)



Fuente: Cofece con información INEGI (2023b), *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2022*.

VI.2 INCENTIVAR EL USO DE MEDIOS DE PAGO ALTERNATIVOS

Dentro de los medios de pago para transacciones cotidianas (P2P y P2B presenciales) hay tres que satisfacen necesidades similares: pagos con tarjeta (TDD y TDC) presente en TPV, pagos móviles con tarjeta no presente a través de monederos digitales y pagos móviles sin tarjeta, pero con cuenta de ahorro o nómina asociada. Los dos primeros medios de pago pasan por las cámaras de compensación de pagos con tarjeta (CCPT), mientras que el último es un sistema de procesamiento y liquidación en tiempo real. La presencia de diferentes opciones de medios de pago para negocios y consumidores es importante para incidir en las cuotas que pudieran cobrar los proveedores de algunos de estos servicios.

En 2019, Banxico lanzó su sistema de pagos con QR llamado CoDi, como un medio de pago alternativo. El uso de CoDi tiene beneficios, como la rapidez de las transferencias, que no hay costos ni contracargos para los usuarios y la disponibilidad inmediata para el receptor, entre

¹⁹⁹ Weichert (2017, pág.14).

²⁰⁰ Rosenbaum, y otros (2017).

²⁰¹ NTT Data (2023, pág. 28).

otros. Las instituciones de banca múltiple tienen la obligación de ofrecer CoDi de manera gratuita a sus clientes; además, terceros desarrolladores pueden desarrollar aplicativos que permitan cobrar.²⁰² No obstante, este medio de pago no se ha consolidado entre los usuarios de servicios financieros y representa menos de 1% de las operaciones diarias. El número de operaciones acumuladas desde su implementación y hasta el primer trimestre de 2024 es de 11.9 millones,²⁰³ menos de la mitad de la expectativa anual, y hasta 2024 ha sido usada al menos una vez por solo 1.6% de la población.²⁰⁴

Hay algunas particularidades de CoDi que podrían explicar su baja penetración, en contraste con el caso de Pix en Brasil, que en 2021 equivalía a 80% de las transacciones con tarjeta de crédito y débito.²⁰⁵ Por un lado, CoDi utiliza normas nacionales, en lugar de normas reconocidas internacionalmente, lo que limita la interoperabilidad.²⁰⁶ Por otro, las instituciones de banca múltiple y terceros desarrolladores tienen pocos incentivos para promover su uso, pues la regulación no permite cobrar por este servicio.²⁰⁷ En el caso de Pix, los proveedores de servicios de pagos pueden establecer tarifas para las compras y transferencias; no obstante, los pagos a través de Pix son más baratos para los comerciantes que los pagos con tarjeta, con costos promedio de 0.22% y 2.2% respectivamente.²⁰⁸

Con el fin de promover la competencia entre medios de pago, Banxico debe promover el uso de los medios de pagos no tradicionales. Por ejemplo, a través de difundir sus beneficios a consumidores y negocios. Una de las formas para impulsar los medios de pago alternativos es que sean adoptados no solo por los pequeños comercios, sino por las empresas que actualmente tienen una alta transaccionalidad y uso de efectivo. Además, los diferentes niveles de gobierno deberían aceptar los medios de pagos electrónicos como alternativa al pago en efectivo.

En el caso de CoDi, a partir de éste podría construirse una plataforma alrededor de la cual las empresas proveen servicios financieros adicionales a los usuarios. Por ejemplo, permitir a los terceros desarrolladores utilizar los datos transaccionales de los usuarios para que puedan ofrecer, de forma directa o indirecta, productos financieros a los comercios, tales como cuentas de inversión, créditos o seguros.²⁰⁹ Es indispensable que el diseño de estos productos vaya de la mano de los proveedores de pagos, así como que considere las necesidades de la

²⁰² Banxico (2023b, pág. 2).

²⁰³ Banxico (2024b), *cuadro CF884*.

²⁰⁴ Banxico (2024c).

²⁰⁵ Datos de Bejar (2022, pág. 15).

²⁰⁶ De acuerdo con Boar, Claessens, Kosse, Leckow, & Rice (2021), la interoperabilidad significa que los usuarios pueden realizar pagos a otros que utilizan un proveedor de pagos distinto, sin necesidad de participar en varios sistemas. Esto es, que los sistemas utilicen tecnologías, lenguaje y reglas compatibles entre sí.

²⁰⁷ Las instituciones de crédito o de fondos de pago electrónico que mantengan al menos tres mil cuentas de depósito a la vista o de fondos de pago electrónico están obligados a participar en CoDi.

²⁰⁸ Duarte, Frost, Gambacorta, Koo, & Song (2022).

²⁰⁹ El 2 de julio de 2024 el Consejo Nacional de la Tortilla (CNT) y Finsus presentaron una aplicación dirigida a las tortillerías que tiene el objetivo de facilitar la inclusión financiera y la digitalización de los comercios. Entre las funcionalidades que se ofrecen a los comercios se encuentran la apertura de cuentas digitales, cuentas de inversión, permitir que los comercios acepten pagos digitales con tarjetas, CoDi y DiMo; además los comercios podrán ofrecer a sus clientes la opción de realizar pagos de servicios. <https://finsus.mx/wp-content/uploads/2024/07/Comunicado-Finsus-CNT.pdf> y Estrada (2024b).

población, de manera que la difusión del servicio sea benéfica para los participantes del sistema y para los usuarios.

Por lo anterior, se recomienda a Banxico incentivar la adopción de medios de pago alternativos al efectivo y al pago con tarjeta, con el fin de brindar a los usuarios de servicios financieros la posibilidad de elegir el medio de pago que satisfaga de mejor manera sus necesidades.

VI.3 INSTRUMENTAR EL ESQUEMA DE CORRESPONSAL DIGITAL

La corresponsalía digital o *Fintech as a Service* (Faas) es un servicio de tecnología financiera, que ofrece una combinación de *software* y licencias para que las empresas integren capacidades financieras en sus productos, servicios y aplicaciones o, en su caso, presten directamente servicios financieros.

La institución financiera vinculada al corresponsal digital opera bajo una marca blanca (*white label*) y ofrece una variedad de servicios a otras empresas no financieras, como la aceptación de pagos, monederos electrónicos, préstamos personales, préstamos entre particulares, emisión de tarjetas de crédito/débito y seguros. Estas empresas, a su vez, comercializan estos servicios bajo su propio nombre y marca, ofreciendo a sus usuarios nuevos servicios y mejores productos. *Fintech as a service* permite que cualquier empresa, aun las que no tienen relación con servicios financieros, ofrezca a sus clientes múltiples servicios y opciones de pago. Además, los consumidores pueden tener acceso a un mayor número de productos en una misma aplicación.²¹⁰

Este producto también permite que las *fintech* utilicen estos esquemas para ampliar su oferta de productos y servicios financieros y logren una mayor penetración en el mercado. Adicionalmente, estas empresas consideran que la posibilidad de que terceros puedan usar, bajo nombre propio, los servicios que ofrecen no conllevan ningún tipo de riesgo para el público, puesto que se trata de servicios que fueron autorizados por los reguladores, al considerarlos tecnológicamente suficientes y cumplir con el marco regulatorio.

En México, esta actividad no estaba regulada. La figura de comisionista aplicaba sólo a establecimientos físicos. No obstante, el 11 de julio de 2024 se publicó la “Resolución que modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito” mediante la cual se regula la figura de comisionista digital y permite que las instituciones de crédito contraten comisionistas para que estos puedan ofrecer, en nombre de las instituciones de crédito, algunos servicios y productos bancarios a través de canales de acceso digitales.²¹¹ No obstante, esta resolución solo es aplicable a las instituciones de banca múltiple y banca de desarrollo, dejando fuera al resto de entidades financieras.

Esta resolución tiene como objetivo mitigar las dificultades que presentan los canales presenciales, como el riesgo y costo por el uso de efectivo, y el costo para los usuarios de trasladarse a los establecimientos. Asimismo, para mitigar el robo de información a los usuarios, establece diversas responsabilidades a las instituciones de crédito para el proceso de

²¹⁰ Una empresa que ofrece estos servicios es la *fintech* inglesa Rapyd, que se especializa en permitir que empresas como Uber, Google Play, Rappi o Kadmos realicen cobros y pagos con una variedad de métodos de pago, emitan tarjetas o cambien divisas en diferentes mercados del mundo. (<https://www.rapyd.net/es/>)

²¹¹ Resolución que modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito. Publicada en el DOF el 11 de julio de 2024. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5732991&fecha=11/07/2024#gsc.tab=0.

autenticar las operaciones de los clientes, así como el establecimiento de un canal seguro de comunicación entre ellos.

Además de las ventajas que ofrecen la existencia de corresponsales digitales y del panorama regulatorio en otros países, que señalan la necesidad de una regulación respecto al tema, la CNBV reconoce que la red de corresponsales físicos ha permitido expandir la cobertura geográfica del SFM hasta el 75% de municipios del país. Sin embargo, también señala que la cobertura de redes de telecomunicación es mayor que los establecimientos físicos de los comisionistas, por lo que resulta conveniente que las instituciones de crédito, en especial aquellas que no poseen infraestructura física o aplicaciones de internet, integren sus servicios a las plataformas digitales de empresas especializadas en servicios financieros, aprovechando la infraestructura de estos e incluso la base consolidada de clientes de estas empresas financieras.²¹²

Colombia y Brasil cuentan con regulaciones para prestar servicios financieros a través de corresponsales digitales. Entre las características de la regulación, se solicita explicar a los consumidores las características de las operaciones disponibles, las condiciones de registro y las medidas de seguridad que se deben adoptar para su realización, así como contar con una unidad física especializada en atención de usuarios. Asimismo, es necesario que los corresponsales cuenten con mecanismos fuertes de autenticación para realizar operaciones monetarias (retiro de efectivo, transferencias de fondos); las no monetarias (consulta de saldos, recepción de giros o reembolsos), o aquellas que estén autorizadas para realizarse a través de los corresponsales y que impliquen la consulta de información confidencial del usuario.²¹³ En Colombia, las instituciones financieras que ofrezcan estos servicios están obligadas a publicar en sus páginas web una lista de los corresponsales digitales con quienes tienen convenio, con el objetivo de que los consumidores puedan verificar la vinculación de estos.²¹⁴

Sin embargo, la mencionada resolución que modifica la CUB abarca solo una parte del mercado potencial de comisionistas digitales pues quedan excluidas otro tipo de entidades. Por esta razón, este estudio recomienda generar un esquema regulatorio que permita a las Sofipo e IFPE, al igual que a las instituciones de crédito, ofrecer sus servicios a través de corresponsales digitales, en aras de promover una mayor competencia y ofrecer nuevos productos en el mercado de los servicios financieros.

Además, es necesario reducir las barreras para que alguna empresa pueda ser corresponsal digital de alguna entidad financiera. En particular, se observa que la LRITF no autoriza a las IFPE para actuar como corresponsales digitales de otras entidades financieras.²¹⁵ Esto es una limitante para el desarrollo de esta figura, puesto que algunas de ellas cuentan con las capacidades digitales para explotarla y, de esta manera, lograr una mayor competencia en servicios financieros.

²¹² CNBV (2024d).

²¹³ Martínez, Mesa, Torres, & Prieto (2019).

²¹⁴ (<https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/corresponsales-moviles-digitales/>)

²¹⁵ El artículo 25 de la LRITF enuncia las actividades que está una IFPE autorizada para realizar. En tanto no se encuentra enunciada la actividad de comisionista digital, se entiende que la tienen prohibida.

Por ello, se recomienda modificar la LRITF y disposiciones secundarias necesarias para generar un esquema regulatorio que permita a las IFPE ofrecer sus servicios como corresponsales digitales.

VI.4 REDUCIR EL COSTO PARA LAS IFPE DE SUS PLANES DE CONTINUIDAD OPERATIVA

Las cuentas de fondos de pago electrónico fueron concebidas como medios de circulación y de pago, no como reserva de valor, por lo que la carga regulatoria que afecte a la eficiencia en el funcionamiento de las IFPE podría tener repercusiones sobre la competencia entre los distintos sistemas de pago.

Una de estas obligaciones, sobre la que la Comisión ya se ha pronunciado²¹⁶ y diversas empresas y asociaciones del sector se han manifestado, es el requisito de la doble nube para las IFPE. Las Disposiciones de las IFPE prevén una serie de obligaciones que, entre otras cosas, exigen contar con un plan de continuidad de negocio que deberá implementarse ante cualquier evento que dificulte o impida sus operaciones. En cuanto a la motivación de la medida, el artículo 50 de las Disposiciones, refiere a “razones prudenciales.”

Las empresas *fintech*, entre ellas las IFPE, utilizan servicios de cómputo tercerizados para disminuir costos y ser competitivas. Dentro de estos servicios, destaca el de cómputo en la nube.²¹⁷ Los servicios de cómputo en la nube incluyen servidores, almacenamiento, bases de datos, redes, *software*, análisis e inteligencia a través de Internet, cuyo objetivo es ofrecer una innovación más rápida, recursos flexibles y economías de escala.²¹⁸

Los servicios en la nube se consideran un paso más en la tendencia de la economía digital a comportarse como plataformas y se caracterizan por ser escalables, elásticos y compartibles.²¹⁹ La estructura de costos de estos servicios casi no tiene un componente fijo, por lo que todo corresponde a costos variables, por lo que suelen cobrarse mediante suscripción o por hora.²²⁰

En México, la legislación los define como el modelo de servicios de cómputo prestados por un tercero, bajo demanda y en infraestructura compartida, privada o híbrida, independientemente de la ubicación física de la infraestructura tecnológica del tercero. Estos servicios pueden consistir en uno o más de los esquemas de servicios digitales mencionados: infraestructura como servicio, plataforma como servicio o *software* como servicio.²²¹

²¹⁶ Cofece (2022), *OPN-009-2022*.

²¹⁷ La teoría distingue tres servicios de cómputo en la nube: *software* como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés), plataforma como servicio (PaaS) e infraestructura como servicio (IaaS), siendo el SaaS el más utilizado por aplicaciones financieras. En modelos de SaaS, el cliente alquila y tiene control sobre la solución de *software* completa: aplicaciones, infraestructura (sistema operativo, servidores) y espacio de almacenamiento otorgados por el proveedor. En modelos de PaaS, el cliente controla las aplicaciones, pero no la infraestructura o espacios de almacenamiento otorgados. En modelos de IaaS, el cliente no controla la infraestructura de la nube, pero sí las aplicaciones y espacio de almacenamiento otorgado por el proveedor.

²¹⁸ Microsoft (2024).

²¹⁹ Escalables y elásticos porque el proveedor puede asignarlos flexiblemente para adaptarse a las fluctuaciones de su demanda. Compartibles porque se proporcionan a múltiples clientes que comparten el acceso común al servicio, aunque su procesamiento de datos es por separado. Biglaiser, Crémer, & Mantovani (2024).

²²⁰ PwC (2024).

²²¹ DAIFPE, Capítulo I Disposiciones Generales, artículo 1°.

Los servicios en la nube permiten a empresas *fintech*, como las IFPE, procesar datos más rápido, innovar a gran escala y agilizar su negocio.²²² Asimismo, les ayudan a disminuir costos, pues reducen la inversión inicial de capital requerida para tener una arquitectura de TI, y permiten gestionar mejor la capacidad de cómputo necesaria para satisfacer su demanda en periodos pico.²²³

En términos de competencia económica, la contratación de servicios en la nube genera beneficios como: reducción de costos de entrada, acceso a tecnologías que solo estaban disponibles para los incumbentes y empresas con acceso a altos niveles de capital, y desarrollo de capacidades superiores de análisis de datos, que a su vez permite una mayor diferenciación de productos e innovación.²²⁴

Por razones prudenciales, la normatividad mexicana establece que las IFPE que contraten servicios de cómputo en la nube con un proveedor en el extranjero o de origen extranjero, deben contar con infraestructura propia o contratar un segundo proveedor del servicio, ubicado en una jurisdicción distinta a la del proveedor primario.²²⁵ La opción de contar con infraestructura propia elimina algunas de las características diferenciadoras del modelo de las IFPE, mencionadas anteriormente, y por las cuales pueden competir contra la banca tradicional vía costos más bajos.

La otra posibilidad —tener dos proveedores de jurisdicciones diferentes— reduce las opciones de contratación de proveedores, pues el mercado global de servicios en la nube está altamente concentrado, no solo en términos de agentes, sino de países. Los tres proveedores más importantes de estos servicios detentan 66% del mercado y son estadounidenses, mientras que en México no hay proveedores de nube que cumplan con los requisitos establecidos en la regulación y los servicios personalizables que demandan las IFPE (Gráfica 28).²²⁶

²²² PwC (2024).

²²³ Institute of International Finance (2018).

²²⁴ Biglaiser, Crémer, & Mantovani (2024).

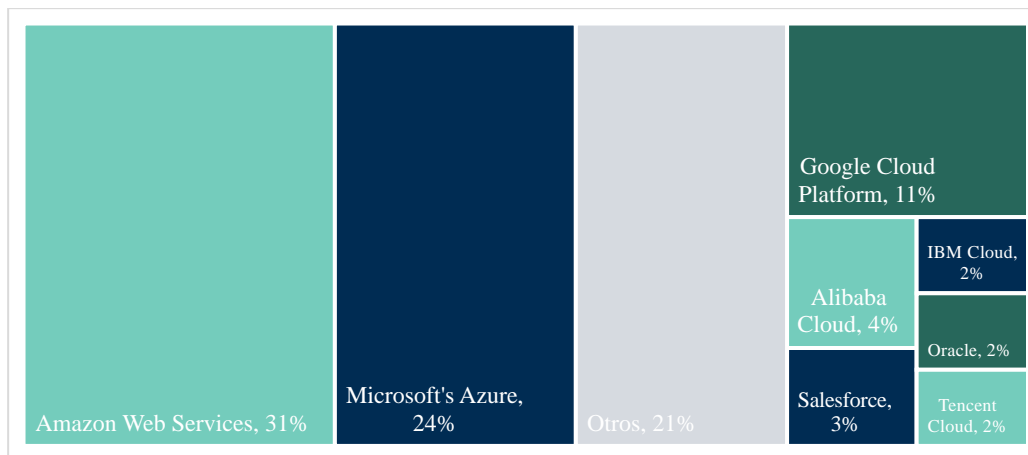
²²⁵ El artículo 50 de las DAIFPE indica que la motivación para las medidas prudenciales es que los servicios de cómputo en la nube contratados sean susceptibles de interrumpirse, temporal o permanentemente, por causa de alguna disposición, orden o acto equivalente de una autoridad extranjera, hecha para impedir, limitar o prohibir la prestación de los servicios por parte del proveedor.

²²⁶ REC-005-2022 (Respuestas de Nvivo y MercadoPago) y Biglaiser, Crémer, & Mantovani (2024) muestran que los tres principales proveedores, Amazon, Microsoft y Google, conjuntaban 50% de participación de mercado en 2017; para 2022 ya era de 65%.

Gráfica 28

Participaciones en el mercado global de servicios de infraestructura en la nube, cuarto trimestre de 2023

(Porcentajes de las ganancias)



Fuente: Biglaiser, Crémer, & Mantovani (2024) y Richter (2024).

Aunque una IFPE pueda contratar a un segundo proveedor que cumpla con la normatividad, su duplicación de costos operativos o los costos por migrar y mantener datos en nubes de diferente arquitectura podrían afectar su posición competitiva en el mercado.²²⁷ Además, es practica de la industria de servicios de cómputo en la nube que cada proveedor tenga centros de datos y servidores en varias jurisdicciones. La intención de que tengan réplicas de datos en diversos servidores y ubicaciones físicas es que haya siempre formas alternas de acceder a los datos ante cualquier avería o siniestro. En la industria, a eso se le llama redundancia de la nube. La redundancia permite a los proveedores garantizar la fiabilidad de sus nubes y así, la continuidad en el negocio de sus clientes.²²⁸ De ese modo, los requisitos pedidos por la normatividad ya estarían cubiertos desde los mismos proveedores del servicio a las IFPE.

La exigencia normativa de tener una doble nube es contraria a la naturaleza de las *fintech*, genera una barrera a la competencia en los mercados donde participan las IFPE. Considerando los efectos que señala el *Competition Assessment Toolkit* de la OECD, esta exigencia:²²⁹

1. Eleva significativamente los costos de entrada o salida del mercado. De acuerdo con la OECD (2019), en la economía digital, la presencia de requerimientos extra de inspección puede desalentar la entrada de nuevos participantes. Esto es lo que ocurre en el caso mexicano por ser medidas de carácter prudencial.
2. Restringe el flujo geográfico de bienes, servicios, capital y trabajo. La normatividad mexicana reduce el conjunto de proveedores secundarios aceptables para las IFPE. En última instancia, esto da la posibilidad de que los proveedores ejerzan poder de mercado, elevando sus precios.

²²⁷ Biglaiser, Crémer, & Mantovani (2024).

²²⁸ Institute of International Finance (2019) y Hewlett Packard Enterprise Development (2024).

²²⁹ OECD (2019, págs. 12, 13 y 16)

3. Eleva el costo de algunos proveedores respecto a otros. La OECD señala que esto puede ocurrir especialmente con la imposición de regulaciones diseñadas para proveedores tradicionales a empresas que usan una tecnología digital. Es lo que ocurre en el caso mexicano, distorsionando las relaciones competitivas en favor de la banca tradicional.

Por lo anterior, este estudio recomienda a la CNBV y a Banxico revisar el artículo 50 de las DAIFPE con el propósito de replantear los requisitos de los planes de continuidad operativa, a fin de evitar la necesidad de duplicar los servicios de cómputo en la nube contratados, tomando en cuenta el modelo de negocio, el riesgo y las actividades que realizan las IFPE y, con ello, facilitar la minimización de los costos de cumplimiento. Esta medida reducirá los costos de entrada vigentes para IFPE, lo cual potencialmente generará más inclusión financiera en el mercado.

VII BARRERAS REGULATORIAS TRANSVERSALES

VII.1 LA REGULACIÓN POR ENTIDAD FINANCIERA DIFICULTA QUE ÉSTA SEA PROPORCIONAL AL RIESGO

La regulación del sistema financiero persigue diferentes objetivos: estabilidad financiera, resiliencia operacional, protección al consumidor, prevención del lavado de dinero y operaciones ilícitas, competencia económica. Esta regulación puede estar basada en actividades o entidades. En la primera se imponen restricciones en la manera en que la entidad desarrolla una actividad, independientemente del tipo de entidad. Estas restricciones pueden variar de acuerdo con el riesgo sistémico de la entidad. En la segunda se imponen restricciones sobre las actividades que puede realizar una entidad.²³⁰ En esta última, las diferentes licencias para las entidades determinan la regulación que deben cumplir y las actividades autorizadas.

Dependiendo de la situación, la regulación basada en entidades o actividades es la idónea.²³¹ La regulación basada en actividades es preferible cuando la actividad regulada puede conllevar un riesgo incluso si las entidades que la realizan no fallan y si esta actividad puede ser regulada directamente sin tener que regular previamente a la entidad (como con ciertos sistemas de pagos). Por el contrario, cuando el riesgo procede no de una actividad en particular, sino de la combinación de actividades dentro de una misma entidad (por ejemplo, crédito y captación), la regulación a preferirse es la basada en entidades.²³²

Igualmente, la escala de objetivos del regulador determina cuál regulación adoptar. La visión común es que la estabilidad financiera tiene preminencia sobre la competencia en los mercados financieros, lo cual incide en el modelo regulatorio a adoptar.²³³ Esto podría generar por diseño barreras regulatorias o distorsiones que limitan la competencia.

Ambos tipos de regulaciones están concebidas para promover los diferentes objetivos de la regulación financiera. Lo ideal es combinar ambas regulaciones y no inclinarse solo por una.²³⁴ No obstante, un tipo de regulación puede ser más eficaz que el otro dependiendo del objetivo perseguido. Mientras que la regulación basada en entidades se adecúa más al objetivo de la estabilidad financiera, la regulación basada en actividades se adecúa más a los objetivos de combate a operaciones ilícitas y protección al consumidor. La resiliencia operacional se logra de mejor manera mediante una combinación de ambos tipos de regulación. En cuanto a la competencia económica, tanto una forma de regulación como la otra podría ser la deseable dependiendo del contexto, incluso también la combinación de ambas.²³⁵

Un entorno competitivo con un piso nivelado proporcional al riesgo de la actividad se alcanza de mejor manera mediante una regulación por actividad. Este era el objetivo de la política financiera europea del cual surge el principio de “misma actividad, mismos riesgos, mismas

²³⁰ Borio, Claessens, & Tarashev (2022, págs. 1 y 4).

²³¹ Borio, Claessens, & Tarashev (2022, pág. 5).

²³² Restoy (2021a).

²³³ Restoy (2021b, págs. 5 y 20).

²³⁴ Borio, Claessens, & Tarashev (2022, pág. 6) y Restoy (2021b, pág. 9).

²³⁵ Restoy (2021a) y Restoy (2021b, pág. 7).

normas”.²³⁶ Sin embargo, ante la presencia de agentes dominantes que pudieran explotar el arbitraje regulatorio y que pudieran incurrir en abuso de poder sustancial de alcance sistémico, la regulación a preferirse sería ya por entidad. En este tipo de regulación la búsqueda del bienestar social justifica tratar de manera diferenciada a ciertos agentes aun si esto implica desnivelar su posición competitiva.

La regulación financiera mexicana, basada en la regulación por entidad, distingue entre intermediarios financieros (banca múltiple, Sofipo, Socap, Sofom etc.) cuyas principales diferencias radican en las actividades a las que están autorizadas, los requerimientos de capital y, en general, la carga regulatoria. Esto implica que las disposiciones aplicables a las diferentes entidades y actividades estén dispersas en distintas leyes, reglamentos, disposiciones y circulares. Además, es posible que los consumidores se confundan al enfrentarse a diversos tipos de instituciones que pueden ofrecer servicios financieros similares.

En México, las instituciones que cuentan con licencia bancaria son las que más actividades tienen permitidas y, en general, son las instituciones que tienen la regulación más rigurosa. Sin embargo, en algunos aspectos, como la operación con corresponsales o los planes de contingencia, la regulación bancaria es menos rigurosa que la de Sofipo e IFPE, que son entidades más pequeñas y que, por lo tanto, generan un menor riesgo sistémico. Esto viola el principio de la regulación por entidad de que a mayor combinación de actividades debe imponerse una regulación más estricta, sin que haya justificación en términos de riesgo sistémico para que así ocurra. Lo anterior podría deberse a que la regulación no se modifica de manera simultánea entre los tipos de entidad, por ejemplo, para hacerla más flexible, lo que termina por generar discordancia entre el nivel de riesgo de la actividad o entidad y la regulación aplicable.

Por lo anterior, este estudio plantea dos recomendaciones. En primer lugar, modificar el marco normativo del SFM para transitar hacia un esquema que combine de manera eficaz la regulación basada en actividades o servicios y la regulación basada en entidades. En caso de que no sea factible o mientras el proceso está en curso, deben ajustarse las distintas leyes, reglamentos, disposiciones y circulares que regulan el SFM para eliminar aquellas disposiciones que imponen mayores requisitos injustificados sobre ciertas actividades o servicios en entidades con menor riesgo sistémico.

VII.2 LA PRIORIDAD A LOS BANCOS PARA ADAPTAR LA REGULACIÓN AL ENTORNO DIGITAL

La flexibilización de la regulación secundaria para adaptarla al entorno digital se realiza primero para la banca y, posteriormente, para el resto de las instituciones financieras. Esto debido a que, históricamente, los bancos han sido las entidades más relevantes en los sistemas de pagos y en la intermediación financiera.²³⁷ En consecuencia, las actividades de los bancos tienen mayor riesgo sistémico e impacto sobre el bienestar de los consumidores, lo que justifica que el regulador les brinde más atención. No obstante, si la prioridad dada a la regulación bancaria no está justificada en términos de riesgo sistémico, los bancos podrían estar gozando de una ventaja para adoptar las nuevas tecnologías y reducir costos frente a otras entidades financieras que ofrecen servicios similares.

²³⁶ Comisión Europea (2020, pág. 5 y 18). Borio, Claessens, & Tarashev (2022, pág. 8) cuestionan la validez de este principio. Discutir el tema cae fuera de los alcances de este estudio.

²³⁷ Ehrentraud, Evans, Monteil, & Restoy (2022, pág. 17).

Las entidades no bancarias que ofrecen SFD desempeñan un papel cada vez más relevante en la prestación de algunos servicios financieros. Por ello, este estudio considera que la menor prioridad dada a estas instituciones financieras para una flexibilidad regulatoria debe repensarse en función de su creciente participación de mercado.

La eventual flexibilización de la regulación de las entidades no bancarias debe hacerse con cautela. En otros países se está estableciendo una regulación más estricta para las *bigtech*, a fin de asegurar que no incurran en comportamientos anticompetitivos.²³⁸ Actualmente, está vigente un debate sobre cómo atender un conjunto de problemas que se pueden derivar de la inclusión de las *bigtech* en la prestación de servicios financieros —explotación los efectos de red basada en un uso intensivo de la tecnología y datos de los consumidores en una variedad de servicios financieros y no financieros— cuyos riesgos quizá no son eficazmente atendidos con los esquemas regulatorios actuales.²³⁹

VII.3 LA REGULACIÓN DE LAS SOFIPO DEBE ADAPTARSE A LA OPERACIÓN DIGITAL

Las Sofipo deben cumplir con algunos requisitos sobre la forma en que se relacionan con sus clientes. Estos requisitos fueron concebidos para la operación de una Sofipo tradicional, pero son incompatibles con el modelo de negocios digital:

1. Contar con un centro de atención telefónica para desbloquear cuentas.²⁴⁰
2. Generar un canal para interactuar con sus usuarios más allá de los canales digitales.²⁴¹
3. No pueden abrir cuentas de bajo riesgo completamente digitales a personas morales, aunque sí a personas físicas.²⁴²
4. Los usuarios no pueden usar su correo electrónico para recuperar su factor de autenticación.²⁴³

Las Sofipo están sujetas a regulación prudencial y operativa. La primera es proporcional a su nivel de activos, la segunda determina las actividades y productos que puede ofrecer la Sofipo. La regulación prudencial que debe cubrir una Sofipo se actualiza cuando el valor de sus activos sobrepasa un cierto umbral. Una vez que esto sucede, la Sofipo tiene seis meses para ajustar su operación conforme al nuevo nivel de regulación prudencial.²⁴⁴ Por el contrario, el nivel de operación, no se actualiza automáticamente con el valor de sus activos, sino que se requiere autorización de la CNBV.²⁴⁵ Así, la regulación operativa no cambia ante aumentos de los activos, sino cuando una Sofipo solicita autorización para ofrecer un conjunto de productos distinto al que venía operando.

²³⁸ Restoy (2021b, pág. 17).

²³⁹ Ehrentraud, Evans, Monteil, & Restoy (2022, pág. 3 y 4) discuten las ventajas y desventajas de la regulación *bigtech* según los modelos de restricción, segregación e inclusión.

²⁴⁰ DCGAEACP, artículo 265 Bis 6.

²⁴¹ DCGAEACP, artículo 265 Bis 17.

²⁴² DCGAA124LACP, disposiciones 7ª y 15ª, y expediente REC-005-2022, folio 2259.

²⁴³ DCGAEACP, artículo 265 Bis 21, fracción II.

²⁴⁴ DCGAEACP, artículos 43, 64 y 99, y expediente REC-005-2022, folio 1111.

²⁴⁵ DCGAEACP, artículo 22.

Lo anterior puede provocar que una Sofipo en crecimiento enfrente una mayor carga regulatoria, derivado del ajuste a los niveles de regulación prudencial, pero el catálogo de actividades y productos que puede ofrecer a los clientes no se modifique, ya que esto depende de la autorización de la CNBV.²⁴⁶ Por ejemplo, seis Sofipo tienen nivel de regulación prudencial IV, pero de éstas, tres tienen el nivel de operación I. Es decir, tienen altos requisitos regulatorios en materia prudencial, pero con pocas actividades autorizadas. Dentro de las limitantes que enfrentan las Sofipo nivel de operaciones I están: no poder otorgar créditos a más de 60 meses, no recibir abonos de nómina, no fungir como fiduciarias ni emitir TDC sin previa autorización de la CNBV.²⁴⁷

En cuanto a la contratación de terceros proveedores, para los bancos existen 17 tipos de servicios exentos de cumplir con lo establecido en el capítulo XI de la CUB. En cambio, para las Sofipo, las DCGAEACP establecen sólo nueve excepciones.²⁴⁸

Las excepciones con las que cuenta la banca, pero no las Sofipo, son la contratación de terceros para recibir pagos de créditos, pagos referenciados de créditos, servicios de telecomunicaciones, licenciamiento de *software*, timbrado de estados de cuenta, liquidación y compensación de operaciones con tarjeta, certificadores de firma electrónica, administración y consulta de bases de datos biométricas y desarrollo y administración de API.

Cuando la contratación de un tercero no está contemplada dentro de las excepciones, la Sofipo deberá cumplir, entre otros, con lo siguiente: hacer que el tercero contratado acepte incondicionalmente la realización de auditorías por parte de la Sofipo o la CNBV, las medidas correctivas derivadas de las auditorías deberán ser reportadas por la Sofipo a la CNBV, deberá establecerse un procedimiento para vigilar el desempeño del tercero contratado; la Sofipo deberá auditar al tercero proveedor al menos una vez cada dos años y, cuando el tercero realice servicios de comisionista financiero o administrador de sistemas informáticos, la Sofipo deberá dar aviso a la CNBV con 20 días hábiles de anticipación.²⁴⁹

Es posible que la existencia de ciertos requisitos más rigurosos para la banca en otros aspectos permita generar excepciones en la contratación de terceros; sin embargo, la regulación no es explícita en este aspecto. Por ello, el estudio no identificó justificaciones para que las Sofipo gocen de menos excepciones. A nivel internacional, los requisitos para contratar terceros son más estrictos para la banca, y hay una tendencia a aplicar estos estándares también a entidades con alta participación de mercado, independientemente de su figura financiera, mientras que en México ocurre lo contrario.²⁵⁰ A efecto de fomentar el desarrollo eficiente de las Sofipo, las excepciones en la contratación de terceros deberán de estar plenamente explicadas y, en caso de no estarlo, deberán ser eliminadas, a fin de no imponer barreras injustificadas al desempeño.

Finalmente, en cuanto al fondeo, las Sofipo están restringidas a financiar los préstamos realizados principalmente mediante los recursos captados. No pueden fondearse mediante

²⁴⁶ Expediente REC-005-2022, folio 1110.

²⁴⁷ LACP, artículo 36 y DCGAEACP, artículo 23.

²⁴⁸ Artículo 265 Bis 34 de las DCGAEACP y expediente REC-005-2022, folios 2353 y 2676.

²⁴⁹ DCGAEACP, artículos 265 Bis 35, 265 Bis 38 y 265 Bis 43.

²⁵⁰ Restoy (2021b, pág. 15).

mecanismos que la banca sí tiene, como fondos de capital de riesgo o a través de Sofom.²⁵¹ Con ello, los costos de captación de recursos del público por parte de los bancos son inferiores a las de las Sofipo.

Por lo anterior, este estudio recomienda proponer reformas a la LACP y modificar las DCGAEACP para adecuar la regulación de las Sofipo, con el doble propósito de: i) Se cumpla el principio de “misma actividad, mismo riesgo, mismas normas” para aquellos servicios sustancialmente similares a los de la banca, y ii) Permitir que las Sofipo operen de manera completamente digital, si es que optan por esta tecnología, sin barreras injustificadas

²⁵¹ Expediente REC-005-2022, folio 2676.

VIII BANCA Y FINANZAS ABIERTAS

VIII.1 PANORAMA

La banca abierta (*open banking*) y las finanzas abiertas (*open finance*) permiten a las empresas compartir y acceder a información sobre operaciones financieras o comerciales. Esto promueve el desarrollo y mejora de productos y servicios financieros y da a los usuarios un mayor control sobre sus datos.

La banca abierta incluye iniciativas de los gobiernos e industrias cuyo objetivo es que los clientes finales tengan acceso a más información y servicios bancarios, preservando la privacidad y la seguridad. Además, permite a los bancos compartir y aprovechar los datos de los clientes después de obtener su consentimiento.²⁵² El concepto de finanzas abiertas es más amplio que el de banca abierta, pues no sólo comprende compartir información de operaciones financieras, sino también de operaciones comerciales (historiales de compra y montos y lugares de transacciones).²⁵³

Para compartir la información financiera o comercial de los usuarios, es necesario que éstos lo autoricen. La información puede compartirse a través de servicios *web*, protocolos de transferencias de archivos y API.²⁵⁴ El tipo específico de API que se adopta en cada país depende del modelo regulatorio y de la manera en que fluyen los datos.²⁵⁵

Impulsar la implementación de banca y finanzas abiertas genera una mayor diversidad de servicios financieros y soluciones personalizadas, lo cual puede reducir el costo de los servicios. Además, nuevos servicios se pueden dirigir a sectores desatendidos de la población, fomentando la inclusión financiera. Los consumidores pueden elegir servicios financieros con base en más información, lo cual reduce sus costos de cambio entre distintos servicios. Las finanzas abiertas empoderan a los usuarios, pues éstos tienen un mayor control sobre qué datos proporcionar y a quién.²⁵⁶

La OECD, al igual que varias autoridades de diversos países (por ejemplo, el banco central de Brasil, la CMA y la Comisión Europea), consideran que las finanzas abiertas generan beneficios para la sociedad, tales como impulsar el desarrollo del sistema financiero y la economía.²⁵⁷

White *et al.* (2021) estimaron para varios países el impacto que tendrá sobre el PIB la adopción de ecosistemas de datos abiertos en 2030. En el caso de Estados Unidos, Reino Unido y la Unión Europea, los beneficios corresponderían a 1.5% del PIB, mientras que en el caso de la India serían de entre 4 y 5%.²⁵⁸ Su estimación consideró variables como la disminución de

²⁵² OECD (2023b, pág. 5).

²⁵³ OECD (2023c, pág. 6).

²⁵⁴ Una API es un conjunto de códigos que permite el acceso, comunicación y conectividad entre distintas aplicaciones mediante reglas y protocolos.

²⁵⁵ Plaitakis & Staschen (2020, pág. 20); Bank for International Settlements (2020, págs. 4-7), y Bank for International Settlements (2022, págs. 13-15, 41-44).

²⁵⁶ OECD (2023e, pág. 9).

²⁵⁷ OECD (2023c, pág. 8), OECD (2023a) y OECD (2023c, pág. 8)

²⁵⁸ White, y otros (2021, pág. 10).

costos, el valor del tiempo ahorrado, aumentos en capital, reducción de fraude y mayor productividad laboral.

Experiencia internacional sobre banca y finanzas abiertas

Implementación de los modelos de banca y finanzas abiertas. De la experiencia internacional se observa que la implementación de las finanzas abiertas ha sido distinta en cada jurisdicción.

En el Reino Unido, en 2016 la CMA publicó un reporte como resultado de una investigación de competencia en el mercado de banca minorista, del que derivaron distintos remedios para mitigar los efectos adversos a la competencia. Uno de los remedios fue que los nueve bancos más grandes de Reino Unido (CMA9) debían incorporar estándares de banca abierta para permitir que terceros proveedores de servicios financieros tuvieran acceso a información de las cuentas de clientes de servicios bancarios minoristas.²⁵⁹ Para implementar estos remedios, la CMA ordenó la creación de la Entidad de Implementación de Banca Abierta (*Open Banking Implementation Entity* u OBIE), un ente privado conformado por las CMA9.²⁶⁰

La CMA determinó que la banca abierta era una herramienta que podría impulsar la competencia porque facilita a los usuarios la comparación de precios y calidad de servicios entre proveedores, la creación de nuevos servicios y permite que los usuarios puedan tomar mejores decisiones en la elección de proveedores. Se facultó a la OBIE para diseñar los mecanismos para que los integrantes del CMA9 compartieran información financiera de sus clientes con terceros de manera fácil y segura.²⁶¹

En Hong Kong, en 2018 la Autoridad Monetaria de Hong Kong emitió las reglas de API abiertas para el sector bancario.²⁶² Previo a la emisión de estas reglas, la autoridad sostuvo mesas de trabajo con bancos minoristas y realizó una consulta pública. El documento establece las reglas generales para el diseño, estándares técnicos sobre arquitectura, seguridad y datos, dando flexibilidad en la implementación de la iniciativa de finanzas abiertas.

Los objetivos de política pública que se buscaron en Hong Kong fueron asegurar la competitividad en el sector, proveer un ambiente seguro y controlado que permitiera el desarrollo de servicios financieros innovadores en favor de los consumidores, y mantenerse al día con los desarrollos internacionales respecto a los servicios financieros digitales.²⁶³

En Brasil, en 2020 el Banco Central de Brasil comunicó los requerimientos fundamentales para la implementación de la banca abierta,²⁶⁴ mediante un enfoque progresivo donde se estableció la obligación de participar a las instituciones que son parte de la regulación prudencial en una primera etapa, y posteriormente se establecería la obligación a otras instituciones. La iniciativa de banca abierta alcanzaría, al final, instituciones financieras,

²⁵⁹ Competition & Markets Authority [CMA] (2016).

²⁶⁰ OBL (s.f.).

²⁶¹ CMA (2017).

²⁶² Hong Kong Monetary Authority (2018).

²⁶³ Hong Kong Monetary Authority (2018).

²⁶⁴ Maldonado & Montes (2022).

instituciones de pago, y otras instituciones con licencia otorgada por el Banco Central de Brasil.²⁶⁵

La implementación de la banca y finanzas abiertas en Brasil tiene como objetivos promover la competencia al reducir las asimetrías de la información, la innovación de servicios financieros digitales, facilitar la implementación de nuevos modelos de negocio, buscar la eficiencia en los servicios financieros digitales, y promover una cultura de educación financiera.²⁶⁶

Promoción de la competencia y la innovación. Regular las finanzas abiertas ha facilitado el ingreso de nuevas empresas financieras y el desarrollo de nuevos servicios. Se estima que en Reino Unido para 2024 más de nueve millones de usuarios se han beneficiado de la banca abierta.²⁶⁷ En la Unión Europea hay más de 400 proveedores no bancarios con modelos de negocio disruptivos.²⁶⁸ En 2024 se registraron 367 participantes regulados con modelos de banca abierta en el Espacio Económico Europeo.²⁶⁹

Los servicios que pueden usar información adquirida a través del esquema de finanzas abiertas incluyen:²⁷⁰

1. Servicios de gestión financiera personal, en particular, herramientas para administrar en un solo lugar las finanzas personales.
2. Asesoría financiera mejorada, que permite una mejor gestión y optimización de riesgos.
3. Seguros personalizados y bajo demanda, que están adaptados a las necesidades específicas de los consumidores.
4. Plataformas de gestión de pensiones, que permiten a los clientes acceder, en un solo lugar, a los datos de todas sus pensiones (ocupacionales, laborales, personales y estatales).

Compartir datos para desarrollar servicios financieros. En Australia y Hong Kong las entidades financieras establecidas comparten datos, lo cual les ha permitido crear diversos servicios financieros. En Australia, la Ley sobre Derechos del Consumidor de Datos establece condiciones claras para acceder a datos de transacciones y productos, fomentando la creación de API estandarizadas. En Hong Kong, con base en las reglas de API abiertas para el sector bancario mencionadas anteriormente, entre 2018 y 2021 más de 20 bancos desarrollaron aproximadamente 800 API para proveer servicios financieros, garantizando la interoperabilidad y la seguridad de la información.²⁷¹

En Reino Unido, el acceso abierto a los datos sobre los productos hipotecarios disponibles ha permitido que los emprendimientos ofrezcan a sus clientes créditos hipotecarios de manera rápida y fácil, sin necesidad de recurrir a intermediarios hipotecarios tradicionales que cobran

²⁶⁵ Maldonado & Montes (2022).

²⁶⁶ Banco Central do Brasil (s.f.).

²⁶⁷ OBL (s.f.).

²⁶⁸ OECD (2023c, pág. 37).

²⁶⁹ Konsentus (2024).

²⁷⁰ Comisión Europea (2022).

²⁷¹ Hong Kong Monetary Authority (2021, pág. 3).

comisiones de apertura. Estos emprendimientos usan los datos disponibles para sugerir a los consumidores cuándo refinanciar sus hipotecas.²⁷²

Inclusión financiera y accesibilidad. Las iniciativas de finanzas abiertas pueden mejorar la inclusión financiera; por ejemplo, en la India los agregadores de cuentas permiten a los usuarios gestionar su información financiera de manera eficiente y segura. En cuanto a las API, la regulación establece que los agregadores de cuentas no pueden guardar la información financiera de los usuarios en sus servidores y, cuando la transfieren a otras entidades, deben encriptarla.²⁷³

El modelo regulatorio y el flujo de datos asociados con las iniciativas de banca y finanzas abiertas varía en cada país (Cuadro 23).

²⁷² White, y otros (2021, pág. 6).

²⁷³ Maldonado & Montes (2022, pág. 18).

Cuadro 23
Panorama Internacional de la Banca y Finanzas Abiertas

País	Políticas públicas
Australia	La Ley sobre Derechos del Consumidor de Datos de Australia está dirigida exclusivamente a la banca y establece las condiciones para acceder a datos transaccionales en una amplia gama de productos y el desarrollo de API estandarizadas.
Brasil	En 2020 se emitió una regulación que estableció la obligación para los bancos de compartir información y los requisitos que deben cumplir. Esta regulación estableció que corresponde al banco central crear un ecosistema de banca abierta, mediante una estructura de gobernanza que permita a los participantes acordar estándares tecnológicos y de seguridad, procedimientos operativos y la implementación de API.
Europa	La Directiva Europea de Servicios de Pago revisada establece que las entidades bancarias y los proveedores de dinero electrónico deben compartir sus datos transaccionales y de pagos con terceros. Las entidades pueden optar por desarrollar API que, aunque no estén estandarizadas, deben ser aprobadas por las autoridades.
Hong Kong	El marco regulatorio hace más fácil desarrollar y adoptar las API en el sector bancario, como parte de la iniciativa “ <i>Smart Banking</i> ”. Se incluye el estándar de seguridad que requieren las API, así como autenticación de entidad y un estándar común de sus funciones.
India	Cuenta con dos figuras de finanzas abiertas: <i>United Payment Interface</i> , que permite a los usuarios realizar transferencias a través de terceros utilizando dispositivos móviles, sin necesidad de proveer información de las cuentas bancarias o los datos de acceso como contraseña registrados ante las instituciones financieras. Los agregadores de cuentas son instituciones no bancarias reguladas por el Banco Central de India, cuya función es administrar el consentimiento de los usuarios para compartir su información financiera. Los agregadores proveen a los usuarios interfaces en las que dan su consentimiento para intercambiar su información.
Japón	En 2018 se reformó la Ley de Banca, la cual requiere ahora a los bancos desarrollar API para los proveedores de servicios de pago electrónico para 2020. Conforme a esta regulación, las empresas que desarrollan API están obligadas a cumplir una serie de requisitos, entre ellos, contar con condiciones financieras y tecnológicas adecuadas para proveer su servicio y proveer a los usuarios de información sobre su funcionamiento.
Reino Unido	La CMA hizo una investigación de mercado y ordenó a los nueve bancos más grandes de Reino Unido compartir los datos de sus consumidores a través de protocolos seguros. En 2017, esta autoridad ordenó crear la entidad para Implementar la banca abierta (<i>Open Banking Implementation Entity</i>). En 2022, se creó un Comité de Supervisión Regulatoria de la Banca Abierta (JROC) compuesto por diversas autoridades que regulan el sector financiero. En junio de 2023 este comité emitió recomendaciones para la siguiente fase de las finanzas abiertas.
Singapur	El sistema de finanzas abiertas funciona a través de un marco integral de regulación y gobernanza que no es obligatorio. La Autoridad Monetaria de Singapur abrió sus datos para API antes que la industria, estableciendo prácticas de datos escalables y una infraestructura de pagos que impulsa la innovación. ²⁷⁴

²⁷⁴ En el contexto de sistemas computacionales, estas prácticas refieren a mantener la eficiencia de un programa o algoritmo al incrementar el tamaño de la base de datos que utiliza como insumo. Agrawal, El Abbadi, Das, & Elmore (2011, pág. 5).

Fuente: Corcoran (2020); Competition and Markets Authority (2023); Brodsky & Oakes (2017); Jetro Australia (2020); DBS (s.f.); Banco Central do Brasil (s.f.); Maldonado & Montes (2022).

VIII.2 LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FINANZAS ABIERTAS EN MÉXICO

En México se intercambia de manera limitada la información financiera. Las SIC recopilan datos sobre el historial crediticio de individuos y empresas para reportarlos a bancos y otros intermediarios financieros. Las SIC crean bases de datos a partir de la información que les proporcionan las instituciones financieras, las cuales están disponibles para la consulta de las propias instituciones financieras.²⁷⁵

Las SIC no intercambian información crediticia de manera completa, sólo intercambian los datos negativos asociados a los créditos solicitados por los clientes. La LRSIC establece que los datos sólo pueden usarse para los fines que dicha ley indica, lo cual genera incertidumbre sobre si es legal utilizar estos datos para desarrollar servicios financieros no convencionales, o si es posible vender los datos (anónimos) a otras empresas para llevar a cabo estudios u otro tipo de análisis financieros.²⁷⁶

México es pionero en América Latina en materia de regulación de finanzas abiertas e intercambio de información. El artículo 76 de la LRITF establece que diversos reguladores deben emitir disposiciones de carácter general sobre varios elementos para intercambiar datos e información. Estos elementos son, entre otros, los estándares para que las API sean interoperables; el diseño, desarrollo, mantenimiento y mecanismos de seguridad de las API para acceder, enviar y obtener datos e información; la información crítica para que las aplicaciones que requieren API puedan funcionar adecuadamente, y los mecanismos para obtener el consentimiento de los clientes.

Las instituciones que participan en el modelo de finanzas abiertas en México son, entre otras, las IFC, las IFPE, las instituciones de crédito, las Sofom y las Sofipo. La LRITF establece que la información debe intercambiarse a través de API, por lo que las entidades financieras están obligadas a habilitarlas para compartir datos financieros abiertos, agregados y transaccionales.²⁷⁷

²⁷⁵ Cofece (2014, pág. 335).

²⁷⁶ Además, la LRSIC no especifica si los derechos de propiedad de los datos son de los usuarios o de las SIC. Ver Cofece (2014, págs. 367-369).

²⁷⁷ LRITF, artículo 76.

Cuadro 24

Datos abiertos, agregados y transaccionales

Tipos de datos	Descripción
Abiertos	Consiste en la información generada por las entidades que no contiene datos confidenciales e incluye detalles sobre productos y servicios ofrecidos al público, así como la ubicación de oficinas, sucursales y cajeros automáticos.
Agregados	Relativos a cualquier tipo de información estadística de las operaciones realizadas por las instituciones participantes, e incluyen información que no permite identificar transacciones individuales.
Transaccionales	Relacionados con el uso de productos y servicios como cuentas de depósito, créditos y medios de disposición e información de las transacciones que los clientes hayan realizado en la infraestructura tecnológica de las instituciones participantes. Son datos personales del cliente y sólo pueden compartirse previa autorización expresa.

Fuente: LRITF, artículo 76.

En marzo de 2020, Banxico emitió una circular que contiene las disposiciones de carácter general dirigidas a las SIC y las CCPT para el uso de API. Estas disposiciones establecen, entre otros elementos, las reglas para intercambiar datos abiertos, agregados y transaccionales a través de las API, el proceso de autorización, los estándares de interoperabilidad y seguridad, y los contratos de interconexión.

En ese mismo mes, la CNBV emitió la regulación secundaria en materia de API sobre datos abiertos que permite conocer información sobre ubicación de cajeros automáticos, oficinas y sucursales. Sin embargo, la CNBV no ha emitido regulación respecto de datos agregados y transaccionales. Por otra parte, la regulación estableció un plazo de 24 meses para que la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Consar emitieran disposiciones generales en materia de finanzas abiertas.²⁷⁸ Dicho plazo venció en 2020 sin que la CNSF y la Consar hubieran emitido estas disposiciones.

VIII.3 IMPACTO DE LA FALTA DE REGULACIÓN

La falta de regulación de finanzas abiertas sobre datos agregados y transaccionales inhibe la competencia en el sector financiero mexicano, pues genera los siguientes efectos negativos:

Barreras de entrada para nuevos jugadores. Sin una regulación clara que permita acceder a datos abiertos, las nuevas empresas enfrentan obstáculos para entrar al mercado. Los bancos tradicionales más grandes tienen una ventaja competitiva, pues tienen acceso exclusivo a los datos de las transacciones de sus clientes. La falta de acceso a esta información impide que nuevas empresas puedan ofrecer servicios financieros competitivos, por lo cual los consumidores tienen menos opciones y el sector es menos dinámico.

Reducción de la innovación. Las *fintech* necesitan datos para crear soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia del cliente y optimicen la eficiencia operativa. Por lo tanto, la falta de acceso a datos abiertos hace más difícil a las empresas desarrollar nuevos productos y servicios financieros personalizados.

²⁷⁸ Artículo quinto transitorio de la LRITF

Desaprovechar las aplicaciones de finanzas abiertas ralentiza la innovación de productos financieros. En consecuencia, los consumidores no se benefician de nuevas tecnologías que podrían mejorar sus finanzas personales (herramientas de gestión financiera automatizadas, asesoramiento personalizado y servicios de pago más eficientes).

Menor competencia entre instituciones financieras. La falta de regulación secundaria sobre finanzas abiertas hace que los bancos tradicionales tengan menos incentivos para mejorar sus servicios, pues las nuevas empresas *fintech* no pueden ejercer suficiente presión competitiva. Además, el acceso exclusivo a los datos de sus clientes refuerza su posición dominante. En consecuencia, la calidad de los servicios financieros puede disminuir, ya que las instituciones establecidas no sienten presión para mejorar y retener a sus clientes. Esto propicia que los costos de los servicios sean mayores y que la calidad de atención al cliente sea menor.

Se inhibe la inclusión financiera. Las finanzas abiertas tienen el potencial de incluir a poblaciones no bancarizadas al permitir que las *fintech* desarrollen soluciones adaptadas a sus necesidades. Sin regulación que promueva el acceso a datos financieros abiertos, agregados y transaccionales, es difícil desarrollar soluciones adecuadas, lo cual compromete la inclusión financiera. Si esta situación persiste, las poblaciones vulnerables y no bancarizadas no podrán acceder a servicios financieros adaptados a sus circunstancias, lo cual perpetúa la exclusión financiera.

Falta de transparencia y confianza. La falta de una regulación clara y estandarizada sobre los datos agregados y transaccionales genera desconfianza entre los consumidores y las empresas financieras. Los bancos podrían imponer condiciones injustas o desproporcionadas para acceder a sus datos, lo cual inhibe el crecimiento de estos mercados y disminuye la capacidad del sector para desarrollar servicios basados en datos que sean seguros y beneficien a los usuarios.

Para fomentar un sector financiero más dinámico, competitivo y accesible, es crucial implementar una regulación de finanzas abiertas que promueva el acceso a datos financieros abiertos, agregados y transaccionales de manera segura y eficiente. Por lo tanto, este estudio recomienda a la CNBV, la CNSF y la Consar emitir regulación sobre estos datos, considerando los siguientes principios:

1. **Promoción de la innovación.** La regulación debe ser clara sobre los términos para acceder y usar datos agregados y transaccionales.
2. **Competencia.** La regulación secundaria debe contemplar mecanismos justos, razonables y no discriminatorios para acceder a la información y pagar las contraprestaciones correspondientes.
3. **Seguridad y privacidad de la información.** Se deben contemplar las medidas necesarias para mitigar los riesgos operacionales y de ciberseguridad asociados con el uso de APIs. De esta forma, se estimulará el desarrollo del sistema financiero sin comprometer la integridad de la información de los usuarios.
4. **Derechos de los usuarios.** Se debe asegurar que la gestión de la información sea tal que esta se utilice para los fines y en los términos autorizados por los usuarios. Para ello, es importante que los usuarios den su consentimiento explícito en este sentido, así como que se encuentren en posibilidad de revocarlo o solicitar el borrado de sus perfiles.

Adicionalmente, la experiencia de países como Singapur demuestran la valía de adoptar un enfoque colaborativo para el diseño de las iniciativas de banca y finanzas abiertas. Así, ante la complejidad y las implicaciones de las propuestas regulatorias en la materia, resulta conveniente conocer la opinión de los diferentes actores del sector financiero para robustecer la discusión sobre el tema. Esto podría lograrse mediante la realización de diálogos o un proceso de consulta con los diferentes participantes de la industria, así como con la Cofece para lo que respecta a competencia económica. Lo anterior contribuiría a definir el sentido y los elementos que podrían incluirse en la regulación que aún no ha sido publicada.

IX MODELOS NOVEDOSOS Y ARENERO REGULATORIO

IX.1 PANORAMA

Un arenero regulatorio es un entorno de pruebas controlado donde los emprendimientos pueden ofrecer productos y servicios financieros bajo la supervisión de los reguladores financieros. Al participar en un arenero, las empresas están exentas temporalmente de cumplir con ciertas disposiciones para que puedan innovar y probar servicios financieros.²⁷⁹ Además, en ocasiones reciben asesorías sobre los requisitos para la autorización de sus actividades.

Los reguladores financieros pueden detectar obstáculos regulatorios que inhiban la innovación o que impidan que la población comprenda el alcance de las nuevas tecnologías y modelos de negocio. Además, los reguladores mitigan los riesgos potenciales para los consumidores y el sistema financiero. El arenero es una alternativa para las empresas que desean generar nuevos servicios financieros usando tecnología y, además, garantizan que la innovación ocurre bajo un entorno que la autoridad controla.

El primer país en crear un arenero regulatorio fue Reino Unido en 2014. Otros países han creado areneros, generando beneficios en el desarrollo de nuevos servicios y en la aplicación de nuevas tecnologías. En 2018, con la emisión de la LRTIF, México adaptó el concepto de arenero regulatorio mediante la figura de modelos novedosos. Un año después, la CNBV publicó disposiciones de carácter general para regular este esquema.²⁸⁰

Aunque varias empresas han hecho solicitudes para operar bajo la figura de modelos novedosos, ninguna empresa ha obtenido una autorización. En consecuencia, en México no hay empresas que operen bajo la figura de modelos novedosos.

Experiencia internacional sobre areneros regulatorios

Diversos países han implementado areneros regulatorios dirigidos a empresas de tecnología financiera. El Anexo B: Países con arenero regulatorio contiene una comparación detallada de la experiencia de 11 países en materia de areneros regulatorios.

El alcance de los areneros regulatorios depende de la forma en que se evalúan los proyectos. En algunos casos (Brasil, Reino Unido y Tailandia) las autoridades tienen las facultades para supervisar estos proyectos. En otros (Emiratos Árabes Unidos, Lituania, Malasia y Mozambique) es necesario que los proyectos se traduzcan en emprendimientos específicos para la región. Otros areneros (Colombia, Emiratos Árabes Unidos y Mozambique) contienen listas extensas de requisitos, lo cual permite que las autoridades obtengan información para seleccionar los proyectos con mayor viabilidad y potencial.

En general, para que un proyecto tecnológico pueda operar bajo un esquema de arenero regulatorio, dicho proyecto debe cumplir los siguientes criterios:

Innovación genuina. El proyecto debe usar una tecnología inusitada, una aplicación ingeniosa, un nuevo producto, servicio o modelo de negocio dirigidos al sector financiero.

²⁷⁹ OECD (2023c, pág. 8) y Cornelli, Doerr, Gambacorta, & Merrouche (2020, pág. 2).

²⁸⁰ Disposiciones de carácter general aplicables a modelos novedosos a que hace referencia la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. Publicadas en el DOF el 11 de marzo de 2019.

El alcance de los areneros regulatorios depende de cómo se interpreta el término “innovador”. En un sentido estricto, la innovación se asocia con el estado de la técnica, equiparando un arenero a un sistema de patentes. Así, para que una propuesta pueda considerarse como genuinamente innovadora, no debe haberse usado en ninguna parte del mundo. En un sentido amplio, una solución es innovadora si no se ha aplicado en un sector financiero específico, independientemente de si la propuesta es original o si fue aplicada antes en otro país.

A nivel internacional, si bien la interpretación del atributo de “innovación” no es clara en todos los casos, se advierten indicios que sugieren cuál es el enfoque que asumen los reguladores en cada jurisdicción. Por ejemplo, en Malasia el banco central ha indicado que el objetivo de su arenero regulatorio es promover la innovación dentro de su sector financiero.²⁸¹ En Colombia, los lineamientos de su espacio controlado de pruebas establecen que los proyectos son innovadores si corresponden a desarrollos tecnológicos que no se hayan usado en el país.²⁸² En Brasil, las guías de funcionamiento del arenero definen el concepto “*projeto inovador*” como un producto o servicio experimental dentro de los confines de su sistema financiero o de su sistema de pagos.²⁸³ En Lituania, el banco central establece que pueden aplicar al arenero regulatorio todos los productos o servicios financieros que sean novedosos para el mercado lituano.²⁸⁴

Bienestar del consumidor. Un proyecto debe generar beneficios claros para los usuarios (menores precios, mayor calidad y mejor seguridad e incluir las medidas necesarias para garantizar su protección).

Impacto en el sector financiero. Los proyectos deben promover una mayor eficiencia en los mercados financieros, impulsar el crecimiento de la industria o facilitar el cumplimiento y supervisión de la regulación.

Identificación de barreras regulatorias. Los interesados en participar en el esquema deben identificar los aspectos normativos que pudieran obstaculizar el desarrollo de sus proyectos. Esto ayuda a que las autoridades financieras identifiquen barreras regulatorias a la innovación.

Prontitud. Se refiere a la capacidad de los participantes para implementar sus proyectos en un corto periodo de tiempo. Las autoridades suelen considerar sólo las solicitudes correspondientes a proyectos en etapas avanzadas de desarrollo. Las autoridades disponen de más elementos para evaluar los méritos de un proyecto específico y, a partir de esto, determinar si sus beneficios potenciales compensan los posibles riesgos.

Otro punto de coincidencia en los areneros regulatorios de otros países es cómo definen sus objetivos. Los siguientes tres objetivos son los más frecuentes:²⁸⁵

- 1) Promover la innovación y la competencia.
- 2) Que las autoridades conozcan la evolución del mercado y el impacto de las tecnologías que se aplican en el sector financiero.

²⁸¹ Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics (2022, pág. 3).

²⁸² Superintendencia Financiera de Colombia (s.f., pág. 8).

²⁸³ Banco Central do Brasil (2020, pág. 2).

²⁸⁴ Lietuvos Bankas (2018).

²⁸⁵ Jeník & Duff (2020, pág. 6).

3) Analizar obstáculos regulatorios a la innovación y evaluar su pertinencia.

Innovación y competencia. Los reguladores impulsan la competencia de manera indirecta y, a través de la regulación, propician el surgimiento de más productos financieros.

Los cuatro factores que propician que los servicios financieros digitales crezcan de manera sostenible y responsable son: i) que las instituciones no bancarias emitan cuentas de dinero electrónico (*e-money*); ii) usar la infraestructura de terceros para ampliar los canales de difusión; iii) que los procesos de debida diligencia estén adaptados a los tipos cuentas y transacciones, y iv) que se apliquen medidas para proteger a los consumidores.²⁸⁶

Evolución e impacto de la innovación tecnológica. Aunque los areneros regulatorios proveen información valiosa para evaluar el impacto de las innovaciones con datos reales, tienen dos inconvenientes: 1) son costosos de aplicar, y 2) para las empresas son menos atractivos que los centros de innovación.²⁸⁷

Los centros de innovación y oficinas especializadas son más efectivos que los areneros para lograr una comunicación ágil entre los reguladores y las empresas. Los centros de innovación son un primer punto de contacto a través del cual los reguladores puedan entender mejor los riesgos y beneficios de nuevas tecnologías y, a partir de esto, decidir sobre la conveniencia de crear un arenero regulatorio.²⁸⁸ Esto sugiere que, para que los areneros regulatorios sean más efectivos, deben complementarse con mecanismos tales como centros de innovación, oficinas especializadas y revisiones periódicas de la normatividad.

En el Reino Unido, las pruebas controladas de los areneros se complementan con programas de asesorías sobre regulación (*Fintech Challenge*).²⁸⁹ En los Países Bajos, el *InnovationHub* es un evento en el cual varias autoridades asesoran, en materia de regulación y cumplimiento, a las empresas con proyectos de innovación de productos y servicios financieros.²⁹⁰

Reducción de obstáculos regulatorios. Una de las principales ventajas de los areneros es que reducen los obstáculos regulatorios a la innovación. Para identificar estos obstáculos las empresas pueden recurrir a diversos mecanismos (centros de innovación y oficinas especializadas). Los obstáculos regulatorios se clasifican en las siguientes tres categorías:²⁹¹

1. **Costos de cumplimiento.** Pueden ser monetarios (requisitos de capital y cuotas de permisos) o de otro tipo (complejidad de un trámite y tiempos de espera prolongados). En ocasiones, para eliminar estas trabas, basta con actualizar la normativa, simplificar los procedimientos administrativos u orientar a las empresas para facilitar que éstas cumplan con los requisitos y las expectativas para obtener una autorización.

²⁸⁶ Staschen & Meagher (2018).

²⁸⁷ Appaya & Jeník (2019).

²⁸⁸ Jeník & Duff (2020, pág. 8).

²⁸⁹ La edición 2022 se enfocó en proponer soluciones a problemas financieros que ocasionó la pandemia de Covid-19. Las propuestas se centraron en mejorar el acceso al financiamiento para pequeñas empresas, apoyar financieramente a clientes vulnerables y detectar y prevenir fraudes. Financial Conduct Authority (2022).

²⁹⁰ De Nederlandsche Bank (s.f.).

²⁹¹ Jeník & Duff (2020, págs. 8-10).

2. **Incertidumbre regulatoria.** Esta disminuye la eficiencia de los mercados y los incentivos a la inversión. En un espacio controlado tal como un arenero, es más fácil que los reguladores aclaren las dudas de los emprendedores respecto del marco normativo. Esto propicia que los emprendedores tengan más certeza sobre el alcance de la regulación.
3. **Normativas excesivas.** Una justificación de ciertas prohibiciones es que buscan evitar un daño a los usuarios, sin embargo, podrían tener el efecto negativo de impedir que las empresas ofrezcan nuevos productos y servicios a los usuarios. Cuando los beneficios potenciales de una innovación son importantes, una opción es usar un arenero regulatorio para evaluar, a pequeña escala, los beneficios del proyecto.

Aplicar areneros regulatorios genera beneficios claros para la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros. De acuerdo con Cornelli et al. (2020), al participar en un arenero, es más probable que las empresas obtengan financiamiento. Los autores argumentan que participar en un arenero es una señal sobre el valor potencial de un proyecto, lo cual mitiga la asimetría de información.²⁹²

Los areneros no sólo tienen efectos positivos directos, sino también indirectos, tales como externalidades para la industria financiera (mayor entrada de *startups* y mayor recaudación de capital).

IX.2 LA FIGURA DE MODELOS NOVEDOSOS EN MÉXICO

En marzo de 2018 se emitió la LRITF,²⁹³ en la que se definió la figura de modelos novedosos. De acuerdo con esa ley, un modelo novedoso es aquel que usa herramientas o medios tecnológicos de formas no existentes en el mercado para realizar actividades reguladas que requieren de una autorización.²⁹⁴

Las actividades reguladas o reservadas son aquellas que sólo pueden llevar a cabo las entidades financieras o sujetos con una autorización o registro especial.²⁹⁵ Esta definición es aplicable a otros servicios financieros regulados por leyes distintas a la LRITF, así como por autoridades sectoriales distintas a la CNBV.

En 2019, la CNBV publicó disposiciones sobre modelos novedosos, especificando los requisitos para obtener una autorización y los reportes necesarios una vez que ésta se obtiene.²⁹⁶ Por su parte, Banxico, a través de su Circular 5/2019, emitió disposiciones dirigidas a las empresas no reguladas.

Las empresas que desean aplicar un modelo novedoso para prestar alguna actividad regulada deben solicitar una autorización temporal a alguna de las autoridades financieras previstas en la LRITF.²⁹⁷ Esta autorización está disponible para agentes económicos ya regulados en el

²⁹² Cornelli, Doerr, Gambacorta, & Merrouche (2020).

²⁹³ La LRITF incluyó parte de las recomendaciones de la Cofece emitidas en la OPN-007-2017.

²⁹⁴ Artículo 4, fracción XVII de la LRITF.

²⁹⁵ CNBV (2019a).

²⁹⁶ Disposiciones de Carácter General relativas a las sociedades autorizadas para operar Modelos Novedosos a que hace referencia la LRITF, publicadas en el DOF el 19 de marzo de 2019.

²⁹⁷ Artículo 86 de la LRITF.

sector financiero y para personas morales cuyas actividades no se encuentran supervisadas por las autoridades referidas.²⁹⁸

La autorización temporal para entidades no financieras dura dos años y puede prorrogarse por otro, mientras que para las entidades reguladas su vigencia es de un año, con la posibilidad de ampliarse un año más. Durante el periodo de autorización, las empresas pueden utilizar una determinada tecnología en un entorno controlado. Durante la autorización temporal el regulador establece términos para mitigar los riesgos que enfrentan los usuarios de servicios financieros con tecnologías novedosas.

El objetivo de los modelos novedosos es facilitar que las tecnologías novedosas para proveer servicios financieros puedan ponerse a prueba bajo un ambiente controlado y más barato.²⁹⁹ Aunque han pasado seis años desde que se emitió la LRITF, ninguna empresa ha obtenido una autorización para operar un modelo novedoso.

Entre enero y diciembre de 2022, la CNBV recibió cuatro solicitudes de autorización temporal de sociedades mercantiles no reguladas para desarrollar proyectos bajo el esquema de modelos novedosos.³⁰⁰ Sin embargo, ninguna recibió autorización: dos de ellas no cumplieron con los requisitos solicitados durante el proceso, y las otras dos se desecharon por no cumplir con los tiempos de desahogo de los requerimientos o por no continuar en el proceso.

Desde el 2022 no se han organizado concursos de emprendimiento e innovación financiera (como el *Sandbox Challenge*) para fomentar los modelos novedosos.³⁰¹ El hecho de que la CNBV no haya autorizado a ninguna empresa como modelo novedoso y la falta de promoción de esta figura denotan que la regulación y la manera en que ésta se interpreta tienen áreas de oportunidad.

IX.3 FACTORES QUE IMPIDEN APROVECHAR LA FIGURA DE MODELOS NOVEDOSOS

Hay tres razones por las cuales no se ha aprovechado la figura de modelos novedosos:

La interpretación de tecnología novedosa es ambigua. Uno de los principales factores que desincentiva usar la figura de modelos novedosos es que los reguladores podrían interpretar de manera ambigua el alcance de las innovaciones tecnológicas para proveer servicios financieros. Es obligatorio emplear herramientas o medios tecnológicos con modalidades distintas a las existentes en el mercado al momento en que se otorgue la autorización temporal.³⁰² Sin embargo, este concepto podría interpretarse de manera restrictiva o flexible.

Una interpretación restrictiva impediría autorizar modelos novedosos cuando la tecnología ya se haya utilizado en otros países.³⁰³ En contraste, interpretar de manera flexible permite usar

²⁹⁸ Artículo 80 de la LRITF

²⁹⁹ CNBV (2019b).

³⁰⁰ Comisión para el Mercado Financiero (2024).

³⁰¹ El *Sandbox Challenge*, auspiciado por la Embajada del Reino Unido en México y en el que participó también la CNBV, tuvo una primera edición en 2020-2021 y una segunda edición en 2021-2022. Después de ese año, el proyecto fue concluido. Portal FinDev (2021).

³⁰² Artículo 4, fracción XVII de la LRITF.

³⁰³ Esto genera mayor incertidumbre ante la ausencia de un registro público nacional o internacional de avances tecnológicos en el sector financiero que permitiera conocer qué tecnología ya se ha empleado y por tanto no podría considerarse como innovadora.

de manera novedosa tecnología ya existente. Esto facilita introducir a México tecnologías que han tenido éxito en otros países.³⁰⁴ Sin embargo, si se toman previsiones para mitigar los riesgos potenciales de las tecnologías novedosas, es posible interpretar la innovación de manera flexible, cumpliendo con los objetivos de la LRITF e incentivando el uso de los modelos novedosos.

Este estudio recomienda elaborar guías con los criterios que los reguladores deben considerar para evaluar si un proyecto es un modelo novedoso. Algunos de los elementos que pueden tratar las guías son: i) la interpretación de la noción de modelo novedoso; ii) los criterios que la autoridad considera al evaluar un modelo novedoso, y iii) las potenciales excepciones y beneficios disponibles durante la autorización temporal.

No se especifica el tiempo máximo de respuesta. Ni la LRITF ni las disposiciones secundarias indican cuál es el plazo máximo para atender las solicitudes para operar bajo la figura de modelo novedoso. La disposición 5ª de la Circular 5/2019 especifica que, después de determinar que una solicitud cumple con los requisitos establecidos, Banxico dispone de 20 días hábiles bancarios para responder.³⁰⁵ Sin embargo, no se establece un tiempo máximo para que Banxico determine si una solicitud está completa.

Los procedimientos de autorización podrían extenderse de forma indefinida, lo cual desincentiva a las empresas a solicitar una autorización como un modelo novedoso. Por lo tanto, este estudio recomienda indicar, en las disposiciones, qué plazos tendrán la CNBV y Banxico para responder las solicitudes de autorización para operar bajo la figura de modelo novedoso.

No son claras las excepciones a la regulación en la etapa de prueba. La LRITF obliga a los solicitantes a indicar las disposiciones jurídicas que podrían obstaculizar el desarrollo de sus modelos, el número máximo de clientes, el monto máximo de recursos por cliente y el monto total durante la autorización temporal. Aunque la ley prevé que las autoridades financieras pueden establecer excepciones y condicionantes al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en las leyes financieras respectivas, ni la ley ni las disposiciones secundarias proporcionan información clara sobre estos beneficios temporales.

Aunque los beneficios temporales dependen de las necesidades particulares de cada proyecto, la falta de claridad sobre este tema puede desincentivar el uso de la figura de modelos novedosos. Esta falta de claridad afecta de manera distinta a las empresas. En el caso de las empresas ya autorizadas para ofrecer servicios financieros, éstas podrían optar por introducir sus productos novedosos directamente en el mercado. No obstante, debido a la naturaleza incierta de este tipo de iniciativas, hay el riesgo de que estos productos o servicios afecten al público en general y no dentro de un espacio de pruebas controlado.

³⁰⁴ El que un proyecto tenga éxito en otra jurisdicción no implica automáticamente que dicha experiencia sea trasladable a otros contextos. Sin embargo, su implementación podría tener un impacto favorable en la competencia dentro del mercado mexicano.

³⁰⁵ De acuerdo con Circular 5/2019, un día hábil bancario se refiere a los días en que las instituciones de crédito no estén obligadas a cerrar sus puertas ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emita la CNBV.

IX.4 DIFERENCIAS CON OTROS MODELOS INTERNACIONALES QUE PUEDEN APROVECHARSE EN EL CONTEXTO MEXICANO

En varios países, aplicar areneros regulatorios ha fomentado la innovación, mejorado la competitividad y aumentado la inclusión financiera.³⁰⁶ En particular, los areneros han promovido una regulación más flexible e impulsado la inclusión financiera.

Flexibilidad regulatoria y soporte. Proveer entornos de prueba y laboratorios de innovación financiera, como en Taiwán y Brasil, permite a los emprendimientos colaborar con operadores tradicionales y desarrollar tecnologías antes de que se apliquen en el mercado. Crear entornos de prueba y laboratorios de innovación financiera proporciona un espacio seguro para desarrollar y poner a prueba productos y servicios financieros, asegurando que cumplan con los estándares de seguridad y eficacia antes de ser lanzados al mercado.

En otros países, los areneros regulatorios forman parte de una estrategia integral para promover la innovación. Estas propuestas regulatorias se complementan con esfuerzos como centros de innovación en oficinas especializadas en brindar asesoría técnica. Una de las mejores prácticas en materia de areneros es elaborar guías informativas para los emprendedores.³⁰⁷ Para reforzar la efectividad del esquema de modelos novedosos, las autoridades financieras mexicanas podrían facilitar que los emprendedores entiendan el entorno regulatorio y los requisitos que aplican a cada actividad.

Inclusión financiera y acceso a servicios. En Brasil, Emiratos Árabes Unidos y Mozambique se han implementado areneros para servicios tales como pagos interbancarios y monederos digitales, lo cual ha permitido que una mayor parte de la población acceda a los servicios financieros. Algunos de los mecanismos a través de los cuales los areneros regulatorios pueden contribuir a la inclusión financiera son:³⁰⁸ i) desarrollo de productos, servicios y modelos de negocio novedosos para satisfacer las necesidades de la población vulnerable; ii) creación de canales de distribución que promuevan la difusión y el acceso de los servicios financieros; iii) ahorro en costos que permita atender segmentos de la población que normalmente no son rentables, y iv) simplificación de los procesos de gestión de riesgos y debida diligencia.

La falta de certeza sobre los criterios de evaluación de los reguladores, así como el desconocimiento del alcance de los modelos regulatorios, han ralentizado el desarrollo de este esquema. Esto ha impedido que las empresas usen los modelos novedosos para proveer servicios financieros a los sectores de la población tradicionalmente no atendidos. En consecuencia, difundir los beneficios del arenero regulatorio y los criterios para autorizar los modelos novedosos dará más certeza a los participantes potenciales, lo cual favorecerá la inclusión financiera, pues permitirá que más personas accedan a servicios financieros innovadores y seguros.

Este estudio recomienda reformar la LRITF para transitar de la figura actual de modelos novedosos hacia la de arenero regulatorio, tomando en consideración las mejores prácticas internacionales. Esto permitirá adaptar las reglas de un modelo novedoso a la escala y

³⁰⁶ Herrera & Vadillo (2018).

³⁰⁷ Herrera & Vadillo (2018, pág. 24).

³⁰⁸ Jeník & Lauer (2017, pág. 5).

complejidad del sector, facilitará la colaboración internacional y proporcionará flexibilidad y soporte regulatorio.

X COMPENDIO DE RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están dirigidas a los reguladores del sector financiero: SHCP, CNBV, Banxico y Condusef para que las instrumenten en el ámbito de sus respectivas competencias. Las reformas legales también se dirigen, respetuosamente, al H. Congreso de la Unión.

Garantizar una regulación proporcional al riesgo

- R1.** Evaluar la conveniencia de modificar el marco normativo del SFM para transitar hacia una regulación que combine de manera eficaz la regulación basada en servicios o actividades con la regulación basada en entidades (Sección VII.1).
- R2.** Ajustar las leyes, reglamentos, disposiciones y circulares que regulan el SFM para eliminar aquellas disposiciones que imponen mayores requisitos injustificados sobre ciertas actividades o servicios en entidades con menor riesgo sistémico (Sección VII.1).
- R3.** Evaluar en el mediano plazo si la reestructura de las licencias bancarias logró generar una escala más adecuada para el crecimiento de las entidades financieras, eliminar el arbitraje regulatorio y facilitar la entrada de nuevos competidores. En caso de no haber sido así, considerar la posibilidad de modificar nuevamente la regulación, con el fin de cumplir dichos objetivos (Sección IV.2).
- R4.** Reformar a la LACP y modificar las DCGAEACP para adecuar la regulación de las Sofipo, con el doble propósito de: i) Cumplir el principio de “misma actividad, mismo riesgo, mismas normas” para aquellos servicios sustancialmente similares a los de la banca, y ii) Permitir que las Sofipo operen de manera completamente digital, si es que optan por esta tecnología, sin barreras injustificadas (Sección IV.2).
- R5.** Revisar el artículo 50 de las DAIFPE con el propósito de replantear los requisitos de los planes de continuidad operativa de las IFPE, a fin de evitar la necesidad de duplicar los servicios de cómputo en la nube contratados y, con ello, facilitar la minimización de los costos de cumplimiento para las IFPE (Sección VI.4).
- R6.** Flexibilizar los requerimientos regulatorios para otorgar créditos empresariales digitales, para que el proceso de identificación del usuario y la recolección de información puede hacerse por medios digitales (Sección V.4).
- R7.** Transparentar y revisar los procedimientos de supervisión y cumplimiento regulatorio de las IFC, con el fin de reducir los costos para los agentes económicos. Ello en lo que el modelo de negocio se consolida como una alternativa competitiva frente al financiamiento ofrecido por otras instituciones financieras (Sección V.5).

Disminuir los costos de cambio de los consumidores

- R8.** Establecer un sistema que facilite trasladar las cuentas corrientes y los productos asociados a ésta de una institución financiera a otra, de manera eficiente y expedita, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales (Sección IV.3).
- R9.** Modificar las leyes y circulares necesarias para que las Sofipo y las IFPE sean incluidas dentro de la portabilidad de nómina cuando el salario mensual no rebase el límite impuesto para las cuentas nivel 2 o de bajo riesgo y reestructurar su

funcionamiento para que créditos y domiciliaciones sean transferidas también a la nueva cuenta (Sección IV.3).

- R10.** Estandarizar los procedimientos para cancelar productos financieros, en especial como cuentas corrientes y tarjetas de crédito, para que ésta sea rápida y sencilla (Sección IV.3).

Promover las corresponsalías y comisionistas

- R11.** Simplificar y homologar los requisitos para que las empresas comerciales funjan como corresponsales de la banca, Sofipo e IFPE contenidos en el anexo 57 de la CUB, anexo 7 de las DAIFPE y anexo R de las DCGAEACP, y generar los incentivos para que los corresponsales ofrezcan el servicio en términos no discriminatorios. Ello con el fin de aumentar el número de oferentes y los puntos de contacto financiero, facilitar el acceso de las instituciones financieras y detonar mayor competencia en los servicios de corresponsalía (Sección IV.4).
- R12.** Generar un esquema regulatorio que permita a las IFPE ofrecer sus servicios como corresponsales digitales (Sección VI.3).
- R13.** Generar un esquema regulatorio que permita a las empresas *fintech* ofrecer sus servicios financieros a corresponsales digitales, al igual que las instituciones de crédito. Ello con el fin de promover una mayor competencia y ofrecer nuevos productos (Sección VI.3)

Informar a los consumidores

- R14.** Evaluar la conveniencia de establecer un indicador específico y sencillo para los créditos de corto plazo, adicional al CAT, con el fin de facilitar su comparación para los consumidores (Sección V.3).
- R15.** Ampliar la difusión del padrón de instituciones financieras supervisadas por la CNBV y del Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros de Condusef, a fin de que los usuarios de servicios financieros tengan un medio para verificar la identidad del oferente (Sección V.2).
- R16.** Generar incentivos para que más empresas se registren en los padrones mencionados y reporten a la CNBV su información operativa básica. En particular, que las sociedades no financieras que otorgan crédito se registren y reporten su información, y que las Sofom ENR (que ya están en los patrones) adicionalmente reporten su información. Esto para dotar a los usuarios de más información. (Sección V.2).

Incentivar medios de pago alternativos

- R17.** Incentivar la adopción de medios de pago alternativos al efectivo y al pago con tarjeta, con el fin de brindar a los usuarios de servicios financieros la posibilidad de elegir el medio de pago que satisfaga de mejor manera sus necesidades (Sección VI.2).

Avanzar hacia un régimen de finanzas abiertas

- R18.** La CNBV, la CNSF y la Consar deben emitir regulación sobre datos abiertos, agregados y transaccionales, según corresponda, considerando los principios de competencia y promoción de la innovación (Sección VIII.2).

Cambiar el esquema de modelos novedosos

- R19.** Reformar la LRITF para transitar de la figura actual de modelos novedosos hacia la de arenero regulatorio, acorde con las mejores prácticas internacionales (Sección IX.3).
- R20.** Indicar en las disposiciones qué plazos tendrán la CNBV y Banxico para responder las solicitudes de autorización para operar bajo la figura de modelo novedoso (Sección IX.2).
- R21.** Elaborar guías para comunicar a los potenciales solicitantes: i) la interpretación de la noción de modelo novedoso; ii) los criterios que la autoridad considera al evaluar un modelo novedoso, y iii) las potenciales excepciones y beneficios disponibles durante la autorización temporal (Sección IX.2).

XI CONCLUSIONES

El presente estudio consideró que la irrupción de las *fintech* tiene el potencial de intensificar la competencia en los servicios financieros, generando con ello una mayor gama de productos a mejores precios, en beneficio de los usuarios. Sin embargo, varias situaciones impiden que se aprovechen completamente estos beneficios potenciales.

El estudio encontró elementos estructurales de oferta y demanda que dificultan la adopción masiva de los SFD. Entre estos, la falta de conectividad a internet, la preferencia por el uso de efectivo, el tamaño de la economía informal, la falta de educación financiera y habilidades digitales, el comportamiento inercial de los consumidores por los incumbentes y los altos costos de cambio de proveedor de servicios financieros.

En cuanto a los tres mercados analizados —ahorro, crédito y pagos—, el estudio encontró situaciones particulares a cada uno de ellos que limitan la expansión de las empresas *fintech* y la difusión de sus beneficios. Entre estas destaca, la necesidad de promover el acceso de las instituciones financieras a los corresponsales, instrumentar el esquema de corresponsal digital y reducir los costos de cumplimiento regulatorio para las IFPE e IFC.

También se encontró que el esquema regulatorio presenta algunas características que dificultan la expansión de las *fintech*. Entre estos, la dispersión regulatoria, el régimen regulatorio basado en entidades y no en servicios o actividades, la prioridad que se da a la regulación bancaria para adaptarla al entorno digital y flexibilizarla para adoptar nuevos modelos de negocio antes de que ocurra lo mismo con la regulación de otras figuras financieras, así como algunos obstáculos para que las Sofipo puedan operar de manera completamente digital.

A su vez, el modelo de banca y finanzas abiertas que algunos países han instrumentado como un medio para lograr mayor competencia en sus sistemas financieros, no se ha instrumentado por la ausencia de la regulación secundaria al respecto.

Algunas cuestiones necesitan una reflexión más profunda y quedará para trabajos futuros. Primero, evaluar la necesidad de transitar de un sistema regulatorio basado en entidades a otro basado en servicios o actividades; segundo, evaluar el resultado de las nuevas disposiciones que consolidan las licencias bancarias que llevó a cabo la CNBV; tercero, determinar las causas del bajo volumen de oferta y demanda de financiamiento a la pequeña empresa y, cuarto, monitorear el impacto de la entrada de las *bigtech* a los mercados financieros.

REFERENCIAS

- Abu Dhabi Global Market. (2018). *Abu Dhabi Global Market admits 3rd Reglab Cohort with more UAE FinTech firms*. Obtenido de <https://www.adgm.com/media/announcements/abu-dhabi-global-market-admits-3rd-reglab-cohort-with-more-uae-fintech-firms>
- Acevedo, I., & Székely, M. (2021). A decision tree for digital payment services: the case of Mexico. *CGD Policy Paper 219*. Obtenido de <https://www.cgdev.org/sites/default/files/Mexico-Decision-Tree.pdf>
- Agrawal, D., El Abbadi, A., Das, S., & Elmore, A. J. (2011). Database Scalability, Elasticity, and Autonomy in the Cloud. En *International conference on database systems for advanced applications* (págs. 2-15). Springer. Obtenido de <http://www.people.cs.uchicago.edu/~aelmore/papers/dasfaa.pdf>
- Appaya, S., & Jeník, I. (1 de agosto de 2019). *Running a Sandbox May Cost Over \$1M, Survey Shows*. Obtenido de <https://www.cgap.org/blog/running-sandbox-may-cost-over-1m-survey-shows>
- Autorité de la concurrence. (2021). *Avis n° 21-A-05 du 29 avril 2021*. Obtenido de https://www.autoritedelaconcurrence.fr/sites/default/files/integral_texts/2021-04/21a05_0.pdf
- Banco Central do Brasil. (2020). *CMN Resolution No. 4,865-2020*. Obtenido de https://www.bcb.gov.br/content/config/Documents/Regulatory_Sandbox_Regulation_CMN_Resolution_No_4865_2020.pdf
- Banco Central do Brasil. (s.f.). *Open Finance*. Obtenido de Banco Central de Brasil: https://www.bcb.gov.br/en/financialstability/open_finance
- Banco de Mozambique. (s.f.). *Sandbox Application Form*. Obtenido de <https://bancomoc.mz/media/ldhigkst/applicant-form-4th-edition-of-the-regulatory-sandbox.pdf>
- Banerjee, A. V., & Duflo, E. (2011). *Poor Economics. A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*. PublicAffairs.
- Bank for International Settlements. (2020). *Enabling open finance through APIs*. Obtenido de Consultative Group on Innovation and the Digital Economy: <https://www.bis.org/publ/othp36.pdf>
- Bank for International Settlements. (2022). *API standards for data-sharing (account aggregator)*. Obtenido de Consultative Group on Innovation: <https://www.bis.org/publ/othp56.pdf>
- Bank Negara Malaysia. (2022). *Regulatory Sandbox*. Obtenido de <https://www.bnm.gov.my/sandbox>
- Bank Negara Malaysia. (2024). *Financial Technology Regulatory Sandbox Framework*. Obtenido de <https://www.bnm.gov.my/documents/20124/938039/pd-sandbox-feb24.pdf>
- Bank of Thailand. (2022). *List of Peer-to-Peer Lending Platform Providers Participating in the BOT Regulatory Sandbox*. Obtenido de

<https://www.bot.or.th/English/PaymentSystems/FinTech/Pages/P2PLendingSandbox.aspx>

- Bank of Thailand. (2024). *The Bank of Thailand's Regulatory Sandbox Guidelines*. Obtenido de https://www.bot.or.th/content/dam/bot/financiam-innovation/digital-finance/fintech/sandbox/UnofficialTranslation_RegulatorySandboxGuidelines.pdf
- Banco de México. (2009). *Explicación del cálculo del Costo Anual Total (CAT)*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/d/%7B5BD610E5-EE24-04AA-A21E-53B2176C2228%7D.pdf>
- Banco de México. (2014). *El mercado de valores gubernamentales en México*. Ciudad de México: Banco de México. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/elib/mercado-valores-gub/OEBPS/Text/default.html>
- Banco de México. (2023a). *Resultados de estudios cuantitativos y cualitativos sobre efectivo 2022*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/estudios-e-indicadores/%7BBE3FC0B5-E2E0-E182-B248-B4F65E9F6CA4%7D.pdf>
- Banco de México. (2023b). *Guía de participación en CoDi para comercios y terceros desarrolladores*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/d/%7BA21AA19F-C855-9E64-98A4-832D9A51B2B0%7D.pdf>
- Banco de México. (2024a). *Convenios autorizados por el Banco de México para compartir infraestructura de cajeros automáticos a febrero de 2024*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/servicios/d/%7BA0FD5C46-E153-17A1-517C-7DCB338DED11%7D.pdf>
- Banco de México. (2024b). *Sistemas de pago de bajo valor*. Obtenido de Sistemas de Información Económica: <https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=21&accion=consultarDirectorioCuadros&locale=es>
- Banco de México. (20 de mayo de 2024c). *Estadísticas de la plataforma CoDi*. Obtenido de <https://www.codi.org.mx/secundarias/estadisticas.html>
- Banco de México. (2024d). *Introducción a los sistemas de pago*. Obtenido de Sistemas de pago: <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/introduccion-sistemas-pago-tr.html>.
- Bartolini Espaza, L. (10 de febrero de 2023). Sofipos, la joya de la corona. *El Economista*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/opinion/Sofipos-la-joya-de-la-corona-20230209-0112.html>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2018). *Sound practices. Implications of fintech developments for banks and bank supervisors*. Obtenido de <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.pdf>
- Bátiz-Zuk, E., & Lara, J. L. (2021). Measuring the evolution of competition and the impact of the financial reform in the Mexican banking sector, 2008-2019. *Documento de Investigación del Banco de México*, 109.

- Bejar, P. I. (2022). Can Fintech Foster Competition in the Banking System in Latin America and the Caribbean? *Latin American Journal of Central Banking*, 3(2). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666143822000163>
- Bernheim, D., & Whinston, M. (2008). *Microeconomics*. Mc Graw-Hill.
- Biglaiser, G., Crémer, J., & Mantovani, A. (2024). The Economics of the Cloud (Working Paper N° 1520). 1-47. Obtenido de https://www.tse-fr.eu/sites/default/files/TSE/documents/doc/wp/2024/wp_tse_1520.pdf
- Bloomberg. (21 de septiembre de 2021). *Nu México compra a Sofipo mexicana Akala para robustecer el negocio*. Obtenido de <https://www.bloomberglinea.com/2021/09/21/nubank-compra-a-sofipo-mexicana-akala-para-robustecer-el-negocio/>
- Boar, C., Claessens, S., Kosse, A., Leckow, R., & Rice, T. (2021). *Interoperability between payment systems across borders*. BIS. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/bisbull49.pdf>
- Borgogno, O., & Colangelo, G. (2020). Consumer inertia and competition-sensitive data governance: the case of open banking. *Journal of European Consumer and Market Law*, (inédito). Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3513514
- Borio, C., Claessens, S., & Tarashev, N. (2022). Entity-based vs activity-based regulation: a framework and applications to traditional financial firms and big techs. *Financial Stability Institute, Occasional Paper No 19*. Obtenido de <https://www.bis.org/fsi/fsipapers19.pdf>
- Bower, J. L., & Christensen, C. M. (1995). Disruptive Technologies: Catching the Wave. *Harvard Business Review*, 73(1), 43-53.
- Brodsky, L., & Oakes, L. (2017). *Data sharing and open banking*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/data-sharing-and-open-banking>
- Canadian Securities Administrators. (2022). *CSA Financial Innovation Hub. Fast and flexible process for innovative business models*. Obtenido de <https://www.securities-administrators.ca/resources/csa-finhub/>
- Cantú, C., Frost, J., Goel, T., & Prenio, J. (2024). From financial inclusion to financial health. *BIS Bulletin No 85*. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/bisbull85.pdf>
- Carstens, A., Claessens, S., Restoy, F., & Shin, H. S. (2021). Regulating big techs in finance. *BIS Bulletin No 45*. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/bisbull45.pdf>
- Central Bank of Bahrain. (2022). *About FinTech & Innovation*. Obtenido de <https://www.cbb.gov.bh/fintech/>
- Consultative Group to Assist the Poor. (2020). *Interactive Map of Regulatory Sandboxes*. Obtenido de <https://www.cgap.org/regulatory-sandbox/interactive-map>
- Chorzempa, M. (2022). *The Cashless Revolution. China's reinvention of Money and the End of America's Dominantion of Finance and Technology*. PublicAffairs.

- CIA. (2024). *The World Factbook*. Recuperado el 15 de abril de 2024, de <https://www.cia.gov/the-world-factbook/about/archives/2023/>
- Competition & Markets Authority. (2016). *Retail banking market investigation, Summary of final report*. Obtenido de: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a8c0fb40f0b608a7000002/summary-of-final-report-retail-banking-investigation.pdf>
- Competition & Markets Authority. (2017). *Retail Market Investigation Order*. Obtenido de: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a759cc7ed915d506ee80283/retail-banking-market-investigation-order-2017.pdf>
- Competition & Markets Authority. (2023). *Press release: Millions of customers benefit as Open Banking reaches milestone*. Obtenido de <https://www.gov.uk/government/news/millions-of-customers-benefit-as-open-banking-reaches-milestone>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2016). *R24 Información Operativa*. Obtenido de [https://www.cnbv.gob.mx/TR%20C3%81MITES-Y-SERVICIOS/SITI/Documents/R24%20D-2441%20y%202442%20Informaci%C3%B3n%20Operativa%20\(Instituciones%20de%20Cr%C3%A9dito\).pdf](https://www.cnbv.gob.mx/TR%20C3%81MITES-Y-SERVICIOS/SITI/Documents/R24%20D-2441%20y%202442%20Informaci%C3%B3n%20Operativa%20(Instituciones%20de%20Cr%C3%A9dito).pdf)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2 de diciembre de 2019a). *Preguntas Frecuentes Sandbox*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/514651/Sandbox_Preguntas_frecuentes.pdf
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2 de diciembre de 2019b). *Registro de Modelos Novedosos*. Obtenido de Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/registro-modelos-novedosos>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022a). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021: Reporte de resultados*. Obtenido de https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Reporte_Resultados_ENIF_2021.pdf
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2022b). *Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN) 2021: Reporte de resultados*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/780799/ENAFIN_2021_ReporteResultados_vf.pdf
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2023a). *Panorama Anual de Inclusión Financiera con Datos al Cierre de 2022*. Obtenido de https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama_2023.pdf
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2024a). *Normatividad*. Obtenido de <https://www.cnbv.gob.mx/Paginas/NORMATIVIDAD.aspx>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2024b). *Portafolio de información*. Recuperado el 3 de abril de 2024, de <https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx>

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2024c). *Bases de datos de inclusión financiera. Diciembre 2023*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/bases-de-datos-de-inclusion-financiera>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2024d). *Anteproyecto: Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito*.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores e Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). *ENIF 2018. Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. México. Inclusión financiera. Principales hallazgos nacionales y regionales*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/414831/Cuadr_ptico_2018_verimpresa.pdf
- Comisión Federal de Competencia Económica. (2014). *Trabajo de investigación y recomendaciones sobre las condiciones de competencia en el sector financiero y sus mercados*. Obtenido de https://www.cofece.mx/cofeco/images/Estudios/COFECE_trabajo_investigacion_prot.pdf#pdf
- Comisión Federal de Competencia Económica. (2022). *OPN-009-2022*. Obtenido de <https://www.cofece.mx/CFCResoluciones/docs/Opiniones/V197/1/5837843.pdf>
- Comisión Europea. (2020). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones sobre una estrategia de finanzas digitales para la UE*. COM(2020) 591. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0591>
- Comisión Europea. (octubre de 2022). *Report on open finance: Report of the Expert Group on the European Financial Data Space*. Obtenido de https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/2022-10-24-report-on-open-finance_en.pdf
- Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia. (2018). *Estudio sobre el impacto en la competencia de las nuevas tecnologías en el sector financiero*. Obtenido de https://www.cnmc.es/sites/default/files/2173343_13.pdf
- Comisión para el Mercado Financiero. (15 de abril de 2024). *Diario Oficial de la República De Chile*. Obtenido de <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2024/04/15/43826/01/2479150.pdf>
- Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2018a). *Ahorro y crédito popular. Conoce más de las cajas de ahorro y Sofipos*. Obtenido de https://www.condusef.gob.mx/documentos/scap/302246_ahorro_y_credito_popular-2018.pdf
- Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2018b). *Sofomes. Sociedades financieras de objeto múltiple. ¿Una alternativa más, de servicios financieros!* Obtenido de https://www.condusef.gob.mx/documentos/111134_CUADERNOSYVIDEOS-SOFOMES.pdf

- Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2023). *Anuario estadístico 2022*. Obtenido de https://webapps.condusef.gob.mx/Estad_Pub_files/Anuario2022.pdf
- Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2024). *Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros*. Recuperado el 20 de mayo de 2024, de <https://webapps.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp>
- Corcoran, E. (2020). *El panorama normativo de 'open banking' en el mundo*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/el-panorama-normativo-de-open-banking-en-el-mundo/>
- Cornelli, G., Doerr, S., Gambacorta, L., & Merrouche, O. (2020). Regulatory sandboxes and fintech funding: evidence from the UK. *BIS Working Papers*, 1-47. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/work901.pdf>
- Crawford, G., Pavianini, N., & Schivardi, F. (2018). Asymmetric Information and Imperfect Competition in Lending Markets. *American Economic Review*, 108 (7), 1659-1701, 10.1257/aer.20150487
- Croxson, K., Frost, J., Gambacorta, L., & Valletti, T. (2022). Platform-based business models and financial inclusion. *BIS Working Paper No 986*. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/work986.htm>
- DBS. (s.f.). *Open Banking*. Obtenido de <https://www.dbs.com.hk/personal/deposits/digital-services/open-banking>
- De Nederlandsche Bank. (s.f.). *InnovationHub*. Obtenido de <https://www.dnb.nl/en/sector-information/open-book-supervision/open-book-supervision-themes/innovation/innovationhub/>
- Didi. (17 de mayo de 2023). *DiDi Préstamos ha otorgado más de 5 millones de préstamos*. Obtenido de <https://web.didiglobal.com/mx/newsroom/didi-prestamos-ha-otorgado-mas-de-5-millones-de-prestamos/>
- Doopla. (Abril de 2024). *Estadísticas*. Obtenido de <https://doopla.mx/ux/estadisticas-doopla.php>
- Duarte, A., Frost, J., Gambacorta, L., Koo, P., & Song, H. (2022). Central banks, the monetary system and public payment infrastructures: lessons from Brazil's Pix. *BIS Bulletin No 52*. Obtenido de <https://www.bis.org/publ/bisbull52.pdf>
- Ehrentraud, J., Evans, J. L., Monteil, A., & Restoy, F. (2022). Big tech regulation: in search of a new framework. *Occasional Paper No 20*. Obtenido de <https://www.bis.org/fsi/fsipapers20.pdf>
- Ehrentraud, J., García Ocampo, D., Garzoni, L., & Piccolo, M. (2020). Policy responses to fintech: a cross-country overview. *FSI Insights on policy implementation No 23*. Obtenido de <https://www.bis.org/fsi/publ/insights23.pdf>
- El Financiero. (8 de septiembre de 2023). *Stori, el unicornio mexicano, adquiere la Sofipo MasCaja. ¿Qué significa esto para el sector financiero tecnológico del país?* Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/mundo-empresa/2023/09/08/stori-el-unicornio-mexicano-adquiere-la-sofipo-mascaja-que-significa-esto-para-el-sector-financiero-tecnologico-del-pais/>

- Elbittar, A., & Mariscal, E. (2023). *Barreras a la entrada. Las plataformas financieras digitales en México*. Obtenido de <https://mexicoexponencial.mx/barreras-a-la-entrada-las-plataformas-financieras-digitales-en-mexico/>
- Estrada, S. (25 de octubre de 2023a). Sofipos se han despegado de su modelo original. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Sofipos-se-han-despegado-de-su-modelo-original-20231025-0103.html>
- Estrada, S. (4 de septiembre de 2023b). Fondeadora consolida operaciones bajo la figura de Sofipo. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Fondeadora-consolida-operaciones-bajo-la-figura-de-Sofipo-20230904-0073.html>
- Estrada, S. (25 de mayo de 2023c). CNBV autoriza compra de ABC Capital por la tecnológica Ualá. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/CNBV-autoriza-compra-de-ABC-capital-por-la-tecnologica-Uala-20230525-0125.html>
- Estrada, S. (15 de enero de 2024a). Klar entra a la guerra de tasas, modelo digital se lo permite. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Klar-entra-a-la-guerra-de-las-tasas-modelo-digital-se-lo-permite-20240115-0079.html>
- Estrada, S. (1 de julio de 2024b). Finsus busca bancarizar tortillerías en alianza con el CNT. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Finsus-busca-bancarizar-tortillerias-en-alianza-con-el-CNT-20240701-0120.html>
- Estrada, S. (03 de abril de 2024c). Estrategia de tasas altas ha incentivado el ahorro: Stori. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Estrategia-de-tasas-altas-ha-incentivado-el-ahorro-Stori-20240403-0129.html>
- Febraban Tech. (29 de noviembre de 2021). *BC divulga proyectos seleccionados para programa de Sandbox*. Obtenido <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/inovacao/bc-divulga-projetos-selecionados-para-programa-de-sandbox>
- Feyen, E., Frost, J., Gambacorta, L., Natarajan, H., & Saal, M. (2021). Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy. *BIS Papers*(117). Obtenido de <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap117.pdf>
- Financial Conduct Authority. (27 de marzo de 2022). *Regulatory Sandbox*. Obtenido de Financial Conduct Authority: <https://www.fca.org.uk/firms/innovation/regulatory-sandbox/accepted-firms>
- Financial Services Regulatory Authority. (2016). *FinTech Regulatory Laboratory Guidance*. Obtenido de <https://www.adgm.com/documents/legal-framework/guidance-and-policy/fsra/fintech-reglab-guidance.pdf>
- Finnovista. (2024). *Finnovista Fintech Radar México. VIII Edición*. Obtenido de <https://www.finnovista.com/descarga-radar/>

- Goldman Sachs. (2023). *Exploring Mexico's fintech landscape: ripe for disruption, but still in early stages*.
- Gutiérrez, F. (14 de mayo de 2022). Credijusto compra a Finterra, CNBV aprueba y nace Covalto. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Credijusto-compra-a-Finterra-CNBV-aprueba-y-nace-Covalto-20220514-0001.html>
- Gutiérrez, F. (5 de mayo de 2023a). Compra de sofipo Ictineo por parte de Bradesco se concretaría en el 4T del 2023. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Compra-de-Sofi-por-Ictineo-por-parte-de-Bradesco-se-concretaria-en-el-en-el-4T-del-2023-20230505-0051.html>
- Gutiérrez, F. (16 de abril de 2023b). Klar, con fintech y sofipo, va por 3 millones de usuarios. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Klar-con-fintech-y-sofipo-va-por-3-millones-de-usuarios-20230416-0046.html>
- Gutiérrez, F., & Estrada, S. (22 de abril de 2024). ¡Por fin! Revolut es autorizado como banco en México: ¿cuándo inicia operaciones? *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Por-fin-Revolut-es-autorizado-como-banco-en-Mexico-cuando-inicia-operaciones-20240422-0030.html>
- Hasan, I., De Renzis, T., & Schmiedel, H. (Agosto de 2013). Retail payments and real Economy. *European Central Bank Working Paper Series*. Obtenido de <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpwps/ecbwp1572.pdf>
- Herrera, D., & Vadillo, S. (2018). *Sandbox Regulatorio en América Latina y el Caribe para el ecosistema FinTech y el sistema financiero*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/en/regulatory-sandboxes-latin-america-and-caribbean-fintech-ecosystem-and-financial-system>
- Hewlett Packard Enterprise Development. (10 de abril de 2024). *Copia de seguridad en la nube*. Obtenido de <https://www.hpe.com/mx/es/what-is/cloud-backup.html>
- Hong Kong Monetary Authority. (2018). *Open API Framework for the Hong Kong Banking Sector*. Obtenido de <https://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/key-information/press-release/2018/20180718e5a2.pdf>
- Hong Kong Monetary Authority. (2021). *The Next Phase of the Banking Open API Journey*. Obtenido de https://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/key-functions/ifc/fintech/The_Next_Phase_of_the_Banking_Open_API_Journey.pdf
- IFT. (2019). *Quién es Quién en Cobertura Móvil en México. Segundo Trimestre 2019*. Obtenido de <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/iftmaster2019t2202001071200.pdf>
- IFT. (2022). *Quién es Quién en Cobertura Móvil en México. Cuarto trimestre de 2022*. Obtenido de <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/reportequesq4ot2022.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2018/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Encuesta de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN) 2021*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/enafin/2021/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2022/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023a). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023b). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH). 2022 nueva serie*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2022/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023c). Medición de la economía informal (MEI) 2022, preliminar. *Comunicado de prensa número 824/23*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/MDEI/MDEI2022.pdf>
- INEGI. (2024). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad*. Recuperado el 25 de abril de 2024, de <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/#tabulados>
- Institute of International Finance. (agosto de 2018). *Cloud Computing in the Financial Sector: An Essential Enabler*. Obtenido de https://www.iif.com/portals/0/Files/private/32370132_cloud_computing_in_the_financial_sector_20180803_0.pdf
- Institute of International Finance. (febrero de 2019). *Cloud computing in the financial sector part 3: Cloud Service Providers (CSPs)*. Obtenido de <https://www.sipotra.it/wp-content/uploads/2019/03/CLOUD-COMPUTING-IN-THE-FINANCIAL-SECTOR-PART-3-CLOUD-SERVICE-PROVIDERS-CSPs-February-2019.pdf>
- International Monetary Fund. (2024). *Financial Access Survey (FAS)*. Recuperado el 15 de abril de 2024, de <https://data.imf.org/?sk=e5dcab7e-a5ca-4892-a6ea-598b5463a34c&sid=1390030341854>
- Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics. (2022). *Guidance Note 2 – Interest rate policy and anti-usury regulations*. Bank of International Settlements.
- Iupana. (9 de junio de 2023). Buenas fuentes: Klar sobre sus expectativas de crecimiento en México. *Iupana*. Obtenido de <https://iupana.com/2023/06/09/noticias-fintech-bancadigital/>
- Jeník, I., & Duff, S. (septiembre de 2020). *Cómo Construir un espacio controlado de pruebas. Guía técnica para los encargados de formular políticas*. Obtenido de https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_09_Technical_Guide_Ho_w_To_Build_Regulatory_Sandbox_Spanish.pdf

- Jeník, I., & Lauer, K. (octubre de 2017). *Regulatory Sandboxes and Financial Inclusion*. Obtenido de <https://www.cgap.org/research/publication/regulatory-sandboxes-and-financial-inclusion>
- Jetro Australia. (2020). *Open Banking Trends in Japan*. Obtenido de https://www.jetro.go.jp/ext_images/australia/banners/OpenBanking_Factsheet_f.pdf
- Juárez, E. (11 de enero de 2017). Crece la portabilidad de nómina en bancos. *El Economista*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Crece-la-portabilidad-de-nomina-en-bancos-20170110-0110.html>
- Kessel, L., & Giraldo Mora, J. (2023). On contextual contradiction: a field study of digital payment inclusion in Mexico. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/371338096_On_Contextual_Contradiction_A_Field_Study_of_Digital_Payment_Inclusion_in_Mexico/link/647f5b3d79a722376514d71d/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Konsentus. (2024). *Q1 2024 Konsentus Third Party Provider Open Banking Tracker*. Obtenido de <https://www.konsentus.com/tpp-trackers/q1-2024/>
- LB. (23 de Marzo de 2020). *Regulatory Sandbox*. Obtenido de <https://www.lb.lt/en/regulatory-sandbox>
- Levy, S., & López-Clava, L. F. (1 de Agosto de 2023). ¿Qué falló? ¿Qué sigue? México 1990-2023. *Nexos*, s.n. Obtenido de <https://www.nexos.com.mx/?p=74046>
- Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero. (14 de noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.boe.es/boe/dias/2020/11/14/pdfs/BOE-A-2020-14205.pdf>
- Leyva Reus, J. (17 de abril de 2024). En la ruta para tener un futuro banco. *El Financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/jeanette-leyva/2024/04/17/en-la-ruta-para-tener-un-futuro-banco/>
- Lietuvos Bankas. (2018). *Regulatory sandbox*. Obtenido de Lietuvos Bankas: <https://www.lb.lt/en/regulatory-sandbox>
- Maldonado, L., & Montes, F. (2022). *Technical Note on Open Banking. Comparative Study on Regulatory Approaches*. World Bank. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099345005252239519/pdf/P16477008e2c670fe0835a0e8692b499c2a.pdf>
- Marcos, L., & Soto, G. (12 de agosto de 2024). Finsus va por licencia bancaria. *Expansión*. Obtenido de <https://expansion.mx/economia/2024/08/12/exclusiva-finsus-buscar-licencia-bancaria>
- Martínez, E., Mesa, D., Torres, J. D., & Prieto, A. M. (2019). *Canales y productos financieros digitales e inclusivos*. Subdirección de Desarrollo de Mercados, Unidad de Regulación Financiera.
- Mercado Pago. (abril de 2024). *Seguimos impulsando el acceso de los mexicanos a herramientas de financiamiento*. Obtenido de

https://www.linkedin.com/posts/mercado-pago_inclusiaefinanciera-activity-7176701849431920640-UN0Z?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

- Microsoft. (8 de abril de 2024). *¿Qué es la informática en la nube?* Obtenido de <https://azure.microsoft.com/es-mx/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-cloud-computing/>
- Ministério da Fazenda. (2020). *Sandbox Regulatório*. Obtenido de Ministério da Fazenda: <https://www.gov.br/cvm/pt-br/assuntos/normas/sandbox-regulatorio>
- Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. (2022a). *Estado de las cohortes*. Obtenido de Tesoro Público: <https://www.tesoro.es/sandbox/cohortes>
- Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. (27 de julio de 2022b). *Informe Anual del Sandbox Financiero 2021*. Obtenido de Tesoro Público: https://www.tesoro.es/sites/default/files/publicaciones/informe_anual_del_sandbox_financiero_2021_1.pdf
- Mota, C. (08 de 05 de 2024). Plata: 1 millón de clientes en diciembre. *El Heraldo de México*. Obtenido de <https://heraldodemexico.com.mx/opinion/2024/5/8/plata-millon-de-clientes-en-diciembre-601081.html>
- Noguez, R. (7 de marzo de 2023). Somos la fintech más grande de México: el futuro es digital: BBVA. *Forbes México*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/somos-la-fintech-mas-grande-de-mexico-el-futuro-es-digital-bbva/>
- NTT Data. (2023). *Reporte Anual Fintech México 2023*. Obtenido de <https://mexico.nttdata.com/insights/fintech-mx>
- NU. (6 de diciembre de 2022). *Ahora Nu es una Sofipo: ¿Cómo te beneficia?* Obtenido de <https://blog.nu.com.mx/nu-es-una-sofipo/>
- OBL. (s.f.). *Open Banking Limited*. Obtenido de Delivering the roadmap: <https://www.openbanking.org.uk/delivering-the-roadmap/>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *INFE Report. Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age*. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). *Financial Markets, Insurance and Pensions. Digitalisation and Finance*. Obtenido de <https://www.oecd.org/finance/Financial-markets-insurance-pensions-digitalisation-and-finance.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *Competition Assessment Toolkit. Volume 1 Principles*. Éditions OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/competition/46193173.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition*. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/competition/digital-disruption-in-financial-markets.htm>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023a). Open finance policy considerations. *OECD Business and Finance Policy Papers*, 1-47. Obtenido de

https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/open-finance-policy-considerations_19ef3608-en

- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023b). Data portability in open banking. Privacy and other cross-cutting issues. *OECD Digital Economy Papers*, 1-30. Obtenido de https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/data-portability-in-open-banking_6c872949-en
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023c). Shifting from open banking to open finance. Results from the 2022 OECD survey on data sharing frameworks. *OECD Business and Finance Policy Papers*, 1-41. Obtenido de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9f881c0c-en.pdf?expires=1694041919&id=id&accname=guest&checksum=1310F318080CF5D21511820E7359C75D>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023e). Regulatory sandboxes in artificial intelligence. *OECD Digital Economy Papers*. Obtenido de <https://www.oecd-ilibrary.org/deliver/8f80a0e6-en.pdf?itemId=/content/paper/8f80a0e6-en&mimeType=pdf>
- Open finance. (2022). *Reglamento de finanzas abiertas*. Obtenido de Estructura de gobierno: <https://openfinancebrasil.org.br/estrutura-de-governanca/>
- OSC. (s.f.). Obtenido de LaunchPad Support: <https://oscinnovation.ca/launchPad>
- Perez, M. (2020). *Mexico seeks to reduce consumers' longstanding reliance on cash*. Obtenido de <https://www.dallasfed.org/research/swe/2020/swe2001/swe2001c>
- Plaitakis, A., & Staschen, S. (octubre de 2020). *Open Banking: How to design for financial inclusion*. Obtenido de https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_10_Working_Paper_Open_Banking.pdf
- Portal FinDev. (21 de diciembre de 2021). *El concurso SandBox Challenge 2.0 busca impulsar la innovación financiera en México*. Obtenido de <https://www.findevgateway.org/es/entrevista/2021/12/el-concurso-sandbox-challenge-20-busca-impulsar-la-innovacion-financiera-en>
- Prestadero. (abril de 2024). *Estadística trimestral*. Obtenido de prestadero.com: <https://prestadero.com/estadistica-trimestral.php>
- PwC. (08 de abril de 2024). *Cloud transformation: Key takeaways for financial services firms*. Obtenido de <https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/library/cloud-transformation-key-takeaways.html>
- Red girasol. (abril de 2024). *Indicadores Trimestrales*. Obtenido de Información acumulada con cifras al cierre de cada trimestre: <https://www.redgirasol.com/reporte-cuitf17>
- Restoy, F. (2021a). Regulating fintech: is an activity-based approach the solution? *FSI Speech, 16 de junio de 2021*. Obtenido de <https://www.bis.org/speeches/sp210616.htm>
- Restoy, F. (2021b). Fintech regulation: how to achieve a level playing field. *Financial Stability Institute, Occasional Paper No 17*. Obtenido de <https://www.bis.org/fsi/fsipapers17.pdf>

- Richter, F. (25 de febrero de 2024). *Amazon Maintains Cloud Lead as Microsoft Edges Closer*. Obtenido de <https://www.statista.com/chart/18819/worldwide-market-share-of-leading-cloud-infrastructure-service-providers/>
- Riquelme, R. (Agosto de 2018). Mercado Libre quiere expandir el código QR como forma de pago en México. *El Economista*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/tecnologia/Mercado-Libre-quiere-expandir-el-codigo-QR-como-forma-de-pago-en-Mexico--20180815-0055.html>
- Rodríguez, J. (15 de septiembre de 2023). La fintech mexicana Kueski alcanza 35.000 MDP en préstamos y 12 millones de créditos otorgados. *Marketing4Ecommerce*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/la-fintech-mexicana-kueski-alcanza-35-000-mdp-en-prestamos-y-12-millones-de-creditos-otorgados/>
- Rosenbaum, A., Baughman, G., Manuszak, M., Stewart, K., Hayashi, F., & Stavins, J. (2017). Faster payments: Market structure and policy considerations. *Finance and Economics Discussion Series*, 1-41.
- Sheppard, D. (1996). *Sistemas de pago*.
- Staschen, S., & Meagher, P. (mayo de 2018). *Basic regulatory enablers for digital financial services*. Obtenido de <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Focus-Note-Basic-Regulatory-Enablers-for-DFS-May-2018.pdf>
- Statista. (2022). *Average fintech transaction value in Mexico from 2017 to 2027, by user (in thousand U.S. dollars)*. Obtenido de <https://www.statista.com/forecasts/1329760/mexico-fintech-transaction-value-by-user>
- Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, Vol. 71, No. 3, 393-410.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *Manual del Espacio Controlado de Prueba*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10111752/innovasfcespacio-controlado-de-prueba-10111752/>
- The World Bank. (2022). *Global Financial Development Database*. Obtenido de <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/5882f2b2117b882d58a78f9c64ea3613-0050062022/original/20220909-global-financial-development-database.xlsx>
- The World Bank. (2024a). *The Global Findex Database*. Recuperado el 13 de marzo de 2024, de <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data>
- The World Bank. (2024b). *Population, total*. Recuperado el 15 de abril de 2024, de <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL>
- Visa. (2022). *New horizons for payments in our hyper-digital age. Consumer payment attitudes study*. Obtenido de <https://www.visa.com.sg/dam/VCOM/regional/ap/singapore/global-elements/documents/visa-cpa-2023-report-smt-final.pdf>

- Vives, X., & Ye, Z. (2022). Fintech entry, lending market competition and welfare. http://madbarworkshop.com/wp-content/uploads/2022/09/YE_Fintech-entry.pdf
- Weichert, M. (2017). The future of payments: How FinTech players are accelerating customer-driven innovation in financial services. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 23-33(11).
- White, O., Madgavkar, A., Townsend, Z., Manyika, J., Olanrewaju, T., Sibanda, T., & Kaufman, S. (Junio de 2021). McKinsey Global Institute. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/financial%20data%20unbound%20the%20value%20of%20open%20data%20for%20individuals%20and%20institutions/financial-data-unbound-discussion-paper-june-2021.pdf>
- Yotepresto. (abril de 2024). *Estadísticas trimestrales*. Obtenido de yotepresto.com: <https://mx1.yotepresto.com/estadisticas-trimestrales>
- Zamarrón (31 de mayo de 2023). Exclusiva. La fintech Stori llega a 2 millones de clientes: “no los tienen muchos bancos tradicionales”. *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/stori-llega-a-2-millones-de-clientes-no-los-tienen-muchos-bancos-tradicionales/>
- Zavala, A. V. (2013). La cuenta de nómina en México: perspectiva de los demandantes y oferentes de servicios financieros. *Estudios Económicos CNBV*, 2, 137-162. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71335/2013_Cuenta_de_nomina.pdf

ANEXO A. METODOLOGÍA

Para elaborar el estudio la Cofece integró el expediente REC-005-2022 dentro del cual se encuentra diversa información que sustenta los análisis mostrados:

1. Diversa información pública recabada de internet cuya copia certificada está integrada en el expediente.
 - a) CNBV:
 - i) Base de datos de inclusión financiera
 - ii) Series históricas de la banca múltiple, Sofipo, Sofom, Socap y banca de desarrollo
 - iii) Boletines estadísticos de la banca múltiple, Sofipo, Sofom, Socap y banca de desarrollo
 - iv) Reportes regulatorios de la banca múltiple, correspondientes a créditos personales, tarjetas de crédito y crédito empresarial
 - b) Banxico
 - i) Sistema de información económica
 - (1) Información correspondiente a sistemas de pagos de bajo valor: transferencias, TPV, comercio electrónico, cajeros, cheques, domiciliaciones y CoDi
 - c) Sitios web de las IFC
 - i) Anexo 17
 - ii) Información general y descriptiva de sus productos
 - d) Sitios web de las Sofipo, Sofom, IFPE, no financieras: información general y descriptiva de productos
2. Requerimientos de información a 13 empresas de servicios financieros digitales:
 - a) 5 Sofipo
 - b) 5 IFPE
 - c) 2 IFC
 - d) 1 Sofom ENR
3. Una solicitud de información a Banxico: desagregación de información correspondiente a los sistemas de pago de bajo valor.

ANEXO B: PAÍSES CON ARENERO REGULATORIO

Países con arenero regulatorio en el sector financiero digital

País / Año de creación	Participantes	Actividades aceptadas	Criterios de elegibilidad
Reino Unido (2014)	166	Tecnología de contabilidad distribuida y <i>blockchain</i> , inteligencia artificial, las API para banca abierta, identificación digital, análisis de datos, finanzas descentralizadas (<i>DeFi</i>), innovación de la infraestructura, procesos relacionados con el medio ambiente, gobernanza y sociedad, <i>robo advice</i> , regulaciones y tecnología (<i>RegTech</i>), finanzas integradas y servicios destinados a facilitar el acceso a la financiación. ³⁰⁹	i) Alcance regulatorio; ii) innovación; iii) beneficios a los consumidores; iv) prontitud, y v) necesidad de participación. ³¹⁰
Emiratos Árabes Unidos (2016)	32	Pagos digitales, contabilidad criptográfica, fideicomisos y custodia de activos, criptomonedas, aplicaciones de préstamos, sistemas de liquidación basados en <i>blockchain</i> y plataformas de comparación de productos y servicios financieros. ³¹¹	i) Innovación; ii) impacto en el sector financiero; iii) prontitud; iv) potencial de despliegue en el centro financiero ADGM y en los Emiratos Árabes Unidos; v) suficiencia de recursos; vi) cualificación técnica y experiencia de negocios; vii) metodología de supervisión y evaluación del proyecto; viii) calendario de informes; ix) gestión de riesgos; x) plan de salida, y xi) cumplimiento de los requisitos impuestos por el FSRA. ³¹²
Tailandia ^{a/} (2016)	4	<i>Crowdfunding</i> , desarrollo de software y plataformas de préstamos e inversiones. ³¹³	i) Alcance regulatorio; ii) impacto en el sector financiero; iii) prontitud; iv) gestión de riesgos; y v) plan de negocios, y vi) plan de salida. ³¹⁴

³⁰⁹ Financial Conduct Authority (2022).

³¹⁰ Financial Conduct Authority (2022).

³¹¹ Abu Dhabi Global Market (2018).

³¹² Financial Services Regulatory Authority (2016).

³¹³ Bank of Thailand (2022).

³¹⁴ Bank of Thailand (2024).

País / Año de creación	Participantes	Actividades aceptadas	Criterios de elegibilidad
Malasia ^{b/} (2016)	6	Seguros, servicios monetarios, pagos, banca y préstamos. ³¹⁵	i) Necesidad de participación; ii) innovación; iii) prontitud; iv) plan de negocios; v) suficiencia de recursos; vi) potencial de despliegue en Malasia; vii) gestión de riesgos, y viii) credibilidad e integridad. ³¹⁶
Colombia (2017)	17	Productos de depósito y retiros de dinero a nombre de plataformas de criptoactivos. ³¹⁷	i) Innovación; ii) necesidad de participación; iii) origen y monto de capital inicial; iv) cualificación técnica y experiencia profesional; v) proyecciones del modelo de negocios; vi) plan de negocios; vii) gestión de riesgos; viii) estructura organizacional; ix) gobierno corporativo; x) protección a los consumidores; ix) infraestructura TI y planes de continuidad, y x) plan de salida. ³¹⁸
Canadá ^{c/} (2017)	24	Administradores de fondo de inversión, distribuidores de <i>tokens</i> y criptoactivos. ³¹⁹	i) Innovación; ii) beneficios a los consumidores, y iii) protección a los consumidores. ³²⁰
Lituania ^{d/} (2018)	1	Plataformas de seguros. ³²¹	i) Innovación; ii) beneficios a los consumidores; iii) necesidad de participación; iv) prontitud, y v) potencial de despliegue en Lituania. ³²²
Bahréin (2018)	19	Criptopagos, <i>crowdfunding</i> , asesoramiento digital, banca abierta, pagos transfronterizos, agregadores de productos financieros, portafolios de inversión, distribución de <i>tokens</i> y plataformas de microcréditos. ³²³	i) Innovación; ii) beneficios a los consumidores; iii) gestión de riesgos; iv) cumplimiento de la normativa de protección de los consumidores y de prevención de lavado de dinero y combate al terrorismo financiero, y v) protección de datos personales. ³²⁴

³¹⁵ Bank Negara Malaysia (2022).

³¹⁶ Bank Negara Malaysia (2024).

³¹⁷ Superintendencia Financiera de Colombia (2022).

³¹⁸ Superintendencia Financiera de Colombia (s.f.).

³¹⁹ Canadian Securities Administrators (2022).

³²⁰ OSC (s.f.).

³²¹ LB (2020).

³²² LB (2020).

³²³ Central Bank of Bahrain (2022).

³²⁴ CBB (s.f.).

País / Año de creación	Participantes	Actividades aceptadas	Criterios de elegibilidad
Mozambique (2018)	5	Servicios de agregación de pagos entre <i>wallets</i> , monederos digitales y servicios de ahorro. ³²⁵	i) legitimidad e integridad del postulante, sus socios y directivos; ii) Potencial de despliegue en Mozambique; iii) innovación; iv) beneficios a los consumidores; v) impacto en el sistema financiero; vi) necesidad de participación; vii) plan de negocios; viii) gestión de riesgos; ix) cualificación técnica; x) medidas de seguridad; xi) plan de salida, y xii) área de aplicación. ³²⁶
Brasil ^{e/} (2020)	11	Pagos interbancarios, <i>crowdfunding</i> y distribución de <i>tokens</i> . ³²⁷ Soluciones de pago, operaciones de pago con concesión de crédito, plataformas de negociación secundaria de valores de renta fija y plataformas para traspasos entre cuentas. ³²⁸	i) Innovación; ii) alcance regulatorio; iii) origen de los recursos; iv) legitimidad e integridad de sus socios y directivos; y v) plan de salida. ³²⁹
España ^{f/} (2020)	16	Tecnología “Distributed Ledger”, ³³⁰ inteligencia artificial, biometría/identidad digital y computación en la nube. ³³¹	i) Innovación; ii) prontitud; iii) valor añadido; iv) impacto en el sector financiero; y v) legitimidad de sus promotores. ³³²

³²⁵ Consultative Group to Assist the Poor (2020).

³²⁶ Banco de Mozambique (s.f.).

³²⁷ Ministério da Fazenda (2020).

³²⁸ Febraban Tech (2021).

³²⁹ Banco Central do Brasil (2020).

³³⁰ Del inglés *Distributed Ledger Technology*.

³³¹ Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (2022b, pág. 6).

³³² Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero (2020).

País / Año de creación	Participantes	Actividades aceptadas	Criterios de elegibilidad
------------------------	---------------	-----------------------	---------------------------

Notas:

^{a/} Tailandia cuenta con tres variantes de areneros regulatorios: *i) Regulatory Sandbox*, versión básica del arenero regulatorio; *ii) Own Sandbox*, supervisión a cargo del proveedor del servicio financiero novedoso; y *iii) Enhanced Regulatory Sandbox*, contempla condiciones más rigurosas respecto al *Regulatory Sandbox* en términos de los fines de la actividad de negocios, el plazo de las pruebas y el público objetivo. En específico, los criterios de elegibilidad mostrados se refieren al *Regulatory Sandbox*.

^{b/} Malasia tiene un procedimiento simplificado (*Green Lane*) aplicable para empresas con un historial probado de buena gestión de riesgos, gobernanza y cumplimiento.

^{c/} En Canadá el registro para participar en el arenero se hace a través de las agencias regulatorias locales. Por ello, los criterios de elegibilidad mostrados son ilustrativos y se corresponden con la provincia de Ontario.

^{d/} Lituania se encuentra desarrollando un arenero para *blockchain* (*LBChain*).

^{e/} La Comisión de Valores Mobiliarios de Brasil aceptó en su arenero a cuatro empresas y el Banco Central de Brasil a siete.

^{f/} Las solicitudes de la tercera edición del arenero en España se encuentran en etapa de negociación de protocolo, mientras que la cuarta edición se encuentra en la fase de convocatoria, por lo que aún no es posible determinar el número de empresas participantes en estas ediciones.³³³

Fuente: Cofece con información pública de los reguladores de cada país.

³³³ Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (2022a).



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
— LXVI LEGISLATURA —
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL

Secretario de Servicios Parlamentarios: Hugo Christian Rosas de León; **Director General de Crónica y Gaceta Parlamentaria:** Gilberto Becerril Olivares; **Directora del Diario de los Debates:** Eugenia García Gómez; **Jefe del Departamento de Producción del Diario de los Debates:** Oscar Orozco López. Apoyo Documental: **Dirección General de Proceso Legislativo,** José de Jesús Vargas, director. Oficinas de la Dirección del Diario de los Debates de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión: Palacio Legislativo, avenida Congreso de la Unión 66, edificio E, cuarto nivel, colonia El Parque, delegación Venustiano Carranza, CP 15969. Teléfonos: 5036-0000, extensiones 54039 y 54044. **Página electrónica:** <http://cronica.diputados.gob.mx>