

**2018**

INFONAVIT

Gerencia Sr. de Calidad de la Vivienda

**CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN  
PARA EMPRESAS DE  
VERIFICACIÓN EN EL REGISTRO  
ÚNICO DE VIVIENDA.**

## Contenido

I. De la certificación de empresas de verificación.....	1
II. De la asignación de órdenes de verificación.....	2
III. De los criterios de elegibilidad y otros requisitos.....	2
IV. Del cálculo del INEX.....	3
V. De la aplicación del INEX.....	6
VI. Glosario de Términos y Acrónimos.....	6

### **I. De la certificación de empresas de verificación.**

1. Los certificados presentados por las empresas conforme a la Norma NMX-442 deben ser vigentes y expedidos por organismos acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación.
2. La información registrada en el sistema RUV relativa a los certificados obtenidos por las empresas, corresponderá exclusivamente a los de la NMX\_442 o como Unidad Externa de Supervisión”.
3. La empresa registrará dentro del sistema RUV, la información más reciente y vigente de su certificado, así como el documento que compruebe la misma:
  - ✓ Certificado
  - ✓ Oficio anexo que indica plantilla de técnicos

- ✓ Oficio anexo que indica cobertura para los certificados expedidos por AENOR.
- 4. Las empresas registrarán en el sistema RUV, dentro de los 90 días posteriores al cumplimiento anual de la expedición de su certificado, el documento expedido por el organismo certificador que compruebe la realización de las visitas de vigilancia o auditorias de seguimiento que indica la continuidad de la vigencia del certificado.
- 5. Las modificaciones relativas a la emisión del certificado tales como: ubicación de oficinas, personal técnico, clasificación, cobertura, etc., deberán informarse al organismo que expidió el certificado dentro de los plazos y en la forma establecidos por éste, para que los valide y reconozca.
- 6. La empresa registrará dentro del sistema RUV las modificaciones correspondientes, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de expedición del documento probatorio expedido por el organismo certificador respecto a la modificación reportada por la empresa o actualización de su certificado.

## **II. De la asignación de órdenes de verificación.**

- 7. El volumen de asignación de verificación, para las empresas en cada una de las plazas donde participan, podrá estar determinado por el índice de Excelencia (INEX) obtenido en cada una de ellas.
- 8. Al momento de una asignación de orden de verificación las empresas de verificación deberán cumplir los criterios de elegibilidad descritos en el apartado III de este documento.
- 9. El verificador registrará en el sistema RUV, la aceptación o rechazo de la orden de verificación asignada, con base a la guía operativa establecida por el sistema RUV.
- 10. El nivel de servicio máximo para el registro de aceptación o rechazo de una orden de verificación será de 2 días hábiles a partir de la fecha del envío de la notificación de la asignación de la orden de verificación efectuada por el sistema RUV.
- 11. La descripción de los motivos de rechazo de Órdenes de Verificación que se registren en el sistema RUV será claro y explícito.
- 12. La aplicación, vigencia o implementación de los esquemas de asignación, así como sus particularidades, se darán a conocer apegado al periodo que corresponda, a través del sitio de Infonavit [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) sección Proveedores Externos –Verificadores
- 13. La incorporación a nuevas plazas de participación o de nuevas empresas al esquema de asignación aplicable, estará sujeto al cumplimiento de las reglas y disposiciones publicado en el sitio de Infonavit [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) sección Proveedores Externos – Verificadores.

## **III. De los criterios de elegibilidad y otros requisitos.**

- 14. El límite de asignación de verificación simultánea para las empresas, conforme a su tipo de empresa, podrá variar de forma periódica, al determinar la oferta y demanda del servicio, de manera enunciativa en número de viviendas podrá ser:
  - ✓ Tipo A: hasta 15,000
  - ✓ Tipo B: hasta 10,000
  - ✓ Tipo C: hasta 5,000
  - ✓ Tipo D: hasta 2,000
  - ✓ Tipo E: hasta 1,000

- ✓ Tipo F: hasta 500
15. En ningún caso podrán asignarse órdenes de verificación a las empresas verificadoras que:
- ✓ Tengan vínculos o nexos de cualquier tipo con la empresa constructora que ejecutará la obra.
  - ✓ Tengan vínculos o nexos de cualquier tipo con la unidad de valuación que se asigne al frente.
  - ✓ Se encuentren sancionadas.
  - ✓ Tengan marca de Restricción por DTU fuera de norma.
  - ✓ La vigencia de su certificado esté vencida.
  - ✓ Omitan registrar en el sistema RUV el resultado positivo a las visitas de vigilancia o mantenimiento anual de sus certificados.
  - ✓ Rebasen el límite de asignación de verificación simultánea.
  - ✓ La cobertura de su certificado no ampare el estado de la República Mexicana en el que se encuentren las viviendas de la orden de verificación.
  - ✓ Tengan adeudo de algún tipo con el Instituto.
  - ✓ Incumplan lo establecido en el Capítulo Quinto de los “Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios”, del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores, que podrán consultarse en el sitio de Infonavit, “*Sección Instituto-Licitaciones Públicas-XI. Adquisiciones y pedidos*”.
  - ✓ Pierda vigencia su evaluación comercial.
16. En ningún caso podrán aceptar órdenes de verificación las empresas verificadoras que:
- ✓ Tengan vínculos o nexos de cualquier tipo con la empresa constructora que ejecutará la obra.
  - ✓ Tengan vínculos o nexos de cualquier tipo con la unidad de valuación que se asigne al frente.
  - ✓ Les haya sido notificada una sanción o restricción.
  - ✓ Tengan adeudo de algún tipo con el Instituto.
  - ✓ La vigencia de su certificado esté vencida.
  - ✓ Omitan registrar en el sistema RUV el resultado positivo a las visitas de vigilancia o mantenimiento anual de sus certificados.
  - ✓ Rebasen el límite de asignación de verificación simultánea.
  - ✓ La cobertura de su certificado no ampare el estado de la República Mexicana en el que se encuentren las viviendas de la orden de verificación.
  - ✓ Incumplan lo establecido en el Capítulo Quinto de los “Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios”, del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores, que podrán consultarse en el sitio de Infonavit, “*Sección Instituto-Licitaciones Públicas-XI. Adquisiciones y pedidos*”.
  - ✓ Pierda vigencia su evaluación comercial
  - ✓ Incumplan el requerimiento de capacitación para el desarrollo de las competencias relacionadas a la Cultura Infonavit.
17. El resultado de incumplimiento de las empresas a la verificación de habitabilidad y los registros en el sistema RUV del DTU-Dictamen Técnico Único determinará en forma automática la restricción para la asignación de nuevas órdenes de verificación.

#### **IV. Del cálculo del INEX.**

18. Podrán considerarse las dimensiones de oportunidad, precisión, satisfacción, consistencia, u otras que permitan evidenciar la calidad de los servicios prestados por las empresas verificadoras.
19. En la medición y apegado al periodo de cálculo, podrán considerarse todas o algunas de las variables definidas en cada una de las dimensiones que lo conforman.
20. Los elementos o variables, para conformar la dimensión de oportunidad, corresponderán a los registros sistemáticos, producidos y resguardados en el sistema RUV, de los tiempos de respuestas de cada empresa, respecto a:
  - ✓ Respuesta de Asignación.
  - ✓ Verificación Documental.
  - ✓ Registro de Reportes.
  - ✓ Verificación de Habitabilidad.
21. Los elementos o variables, para conformar la dimensión de precisión, corresponderán entre otros, a la calidad de los registros sistemáticos que realicen, a las condiciones observadas en campo al aplicar la evaluación del desempeño en obra, respecto a:
  - ✓ Eficiencia Técnica
  - ✓ Presencia de personal registrado en obra
  - ✓ Calidad de la información levantada en campo o registrada en sistemas
22. Los elementos de la variable, para conformar la dimensión de satisfacción, corresponderán a las opiniones emitidas por la Delegación correspondiente como usuario de los resultados del servicio prestado por la empresa de verificación.
23. Los elementos de la variable, para conformar la dimensión de consistencia, corresponderán a los valores de INEX o de algunas de sus variables, obtenidos en periodos anteriores.
24. La medición se realizará para cada empresa en cada uno de los estados en que participa y sus resultados serán independientes.
25. Para la medición de la dimensión de oportunidad, se calculará el cumplimiento al nivel de servicio establecido, mediante el tiempo transcurrido entre el disparador y la respuesta de cada una de las variables.
26. Para todos los registros de cada variable identificados en el sistema, por empresa y por estado se considerará lo siguiente:

Variable	Disparador	Respuesta
Respuesta de Asignación	Notificación de asignación.	Registro de aceptación o rechazo
Verificación Documental	Registro de aceptación o la de notificación de actualización de documentos realizada por el oferente.	Registro de resultados de verificación documental
Registro de Reportes	Fecha estipulada para realizar el registro.	Registro de reportes de verificación
Verificación de Habitabilidad	A partir de que el oferente registra en el sistema RUV la solicitud de verificación de habitabilidad.	Registro del resultado de cumplimiento o no cumplimiento de los cuatro aspectos verificados: Luz, Agua, Drenaje y Condiciones Físicas.

- Los tiempos calculados para cada variable, se compararán con los niveles de servicio establecidos, en la normatividad *“Criterios para la prestación de servicios de Verificación y Dictaminación de Vivienda en el Registro Único de Vivienda”* y en el *Capítulo II “De la asignación de órdenes de verificación de estos Criterios de Participación.”*

27. El valor total de cada variable de oportunidad será igual al porcentaje de registros que cumplen con el nivel de servicio.
28. Para la variable "Evaluación del desempeño" se considerará el cumplimiento de los aspectos objeto de la evaluación en campo de empresas verificadoras, tales como:
  - ✓ Verificación de documentación vigente en obra.
  - ✓ Verificación de la calidad de los materiales.
  - ✓ Verificación de la calidad de la obra ejecutada.
  - ✓ Identificación, notificación y seguimiento de desviaciones.
  - ✓ Registro y seguimiento de notas de bitácora de obra.
  - ✓ Reportes de obra claros completos y congruentes.
29. Para la variable "Presencia de Personal Registrado en Obra" se efectuará el levantamiento de información del personal encontrado en obra al momento de la aplicación de la evaluación en obra.
30. De la información registrada del formato de evaluación correspondiente a "Presencia de Personal Registrado en Obra" el sistema RUV validará el cumplimiento de las siguientes condiciones:
  - ✓ Que el personal técnico encontrado en la obra coincida con el personal validado y registrado para la concesión de la certificación.
  - ✓ Que el tipo y cantidad de personal técnico encontrado en la obra corresponda con las plantillas señaladas en los "*Criterios para la Prestación de Servicios de Verificación y Dictaminación de Vivienda*".
  - ✓ Que el tiempo de permanencia del personal técnico evidenciado en obra corresponda con el señalado en los "*Criterios para la Prestación de Servicios de Verificación y Dictaminación de Vivienda*".
31. La veracidad y calidad de la captura de la información, del personal técnico de la empresa de verificación registrada en el sistema RUV, así como dentro del formato de evaluación de desempeño en obra; relativa a: Nombres, Tipo de técnico, profesión, números de Cédula Profesional y Registro Federal de Causantes (RFC), son de responsabilidad exclusiva de la empresa verificadora.
  - ✓ Para la determinación de restricciones a las empresas de verificación en las que se identifique el mismo personal se tomará en cuenta el oficio anexo al certificado de fecha más reciente registrado en el sistema RUV, expedido por el organismo certificador en el que indica la plantilla de técnicos.
32. Tanto la aplicación de Evaluación de Desempeño como el levantamiento de información de la Presencia de Personal registrado en Obra, que se considerarán para la medición de la dimensión de precisión del INEX, estará determinada por las condiciones encontradas en campo al momento de realizarse la evaluación en obra.
33. La medición de la dimensión de satisfacción corresponderá, preferentemente al último resultado obtenido, de las opiniones emitidas por la Delegación correspondiente como usuario de los resultados del servicio prestado.
34. La medición de la dimensión de consistencia corresponderá preferentemente al promedio de los resultados de las variables de precisión obtenidos por la empresa, de INEX anteriores al vigente.
35. El resultado obtenido en la medición del índice de excelencia, para cada proveedor por estado en un periodo, determinará su permanencia para participar en dicho estado en el periodo siguiente.
36. La evaluación en campo relacionada a la verificación de habitabilidad y los registros en el sistema RUV que conformen el DTU-Dictamen Técnico Único, se realizará al mismo tiempo que la Evaluación del Desempeño y su resultado se considerará en forma independiente a la medición del INEX.
37. Las variables que conformen el INEX, podrán ser elegibles, así como su ponderación. Para la obtención de un INEX resultante, de manera enunciativa podrán considerarse algunas de las variables siguientes:

Variables
1 Respuesta de Asignación
2 Verificación Documental
3 Registro de Reportes
4 Verificación de Habitabilidad
5 Evaluación de Desempeño
6 Presencia de Personal Registrado en Obra
7 Opinión de la Delegación
8 Continuidad de la Calidad

38. Las políticas aplicables al cálculo y medición del INEX, así como la gestión y/o conciliación para determinar los periodos de medición, incorporación de las empresas u otros, son responsabilidad de la Gerencia Sr. De Calidad de la Vivienda o la Gerencia de Verificación de Vivienda.
39. Las particularidades y disposiciones aplicables al cálculo y medición del INEX de cada nuevo periodo, se publicarán dentro del sitio de Infonavit: [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) sección Proveedores Externos –Verificadores.
40. Para garantizar la medición de las variables de precisión, al momento de realizar la actualización del INEX, en su caso, se considerarán las evaluaciones de desempeño (Nota 1) que obren en los registros del aplicativo de evaluaciones del sistema RUV realizadas preferentemente durante el semestre inmediato anterior (Nota 2) a la fecha de la medición.  
Nota:
  1. Una vez transcurrido algún periodo de restricción, para efectos de la medición del desempeño, se le aplicará un porcentaje de disminución al resultado de las evaluaciones de seguimiento efectuadas para reactivar a las empresas.
  2. Ante la ausencia de la evaluación de dicho semestre, la Gerencia Sr. De Calidad de la Vivienda o la Gerencia de Verificación de Vivienda en su caso, determinará la conveniencia de considerar la última evaluación efectuada y procesada.

## V. De la aplicación del INEX.

41. Las empresas verificadoras recibirán la retroalimentación correspondiente a los valores obtenidos de las variables contenidas en las dimensiones de precisión y satisfacción, que se considerarán para el cálculo de un nuevo INEX a través de la Gerencia Técnica y entregarán por escrito al representante de dicha gerencia el acuse respectivo.
42. La lista de empresas participantes, y en su caso el INEX obtenido por cada empresa estará publicado en el sitio de [www.portal.ruv.org.mx](http://www.portal.ruv.org.mx).
43. Las particularidades aplicables a cada periodo de cálculo y medición de INEX y de la participación de las empresas en la asignación automática, se publicarán dentro del sitio de Infonavit [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) sección Proveedores Externos –Verificadores.
44. Los esquemas de asignación establecidos aplicarán a todas las órdenes de verificación y en todos los estados de la República.

## VI. Glosario de Términos y Acrónimos

<b>Término/Acrónimo</b>	<b>Definición/Descripción</b>
AENORMEXICO.-	Asociación Española de Normalización y Certificación.
DTU-Dictamen Técnico Único	Confirmación de la habitabilidad realizada por la empresa verificadora que valida la terminación de la(s) vivienda(s) o que están preparadas para la recepción o instalación de los conceptos pendientes por ejecutar; el cumplimiento a las especificaciones y características arquitectónicas, urbanas y de infraestructura señaladas en la presentación y registro de la oferta (proyecto electrónico y proyecto ejecutivo autorizado) y constata que se cuenta con las autorizaciones oficiales, lo anterior en su conjunto se entenderá como las condiciones físicas de la vivienda; y asegura la dotación y uso de los servicios de agua, drenaje, electrificación y alumbrado público necesarios para que los acreditados las habiten y cuyo cumplimiento se registra en el sistema RUV
Empresas Certificadas.-	Empresas de Supervisión o Verificación que cuentan con certificación de sus servicios conforme a la Norma Mexicana NMX-C-442-ONNCCE-2010 "INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN – SERVICIOS DE VERIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA – REQUISITOS Y MÉTODOS DE COMPROBACIÓN" y dicha certificación está vigente.
Empresas de verificación.-	Empresas registradas y aceptadas en el sistema RUV, que prestan u ofrecen servicios de verificación y/o dictaminación técnica, en viviendas que requieran el registro de un DTU-Dictamen Técnico Único.
Entidad Mexicana de Acreditación.-	Persona moral acreditada de conformidad con la Ley Federal de Metrología y Normalización.
Evaluación de desempeño.-	Valoración en campo del desempeño de la empresa asignada a una orden de verificación, así como del cumplimiento de las actividades ejecutadas por su personal técnico, su eficiencia y participación en el cumplimiento del objetivo de aseguramiento de la calidad de las obras, conforme al proyecto ejecutivo autorizado y a los alcances establecidos en la normatividad correspondiente y en la NMX-442.
Gerente Técnico.-	Efectuada en forma independiente y/o conjunta por las Gerencias Técnicas de las Delegaciones con la Gerencia de Verificación de Vivienda.
Gerente de Sr de Calidad de la Vivienda.-	Titular de la Gerencia Técnica en la Delegación Regional de cada estado de la República Mexicana, incluyendo la Ciudad de México.
	Titular de la Gerencia Sr. De Calidad de la Vivienda del Infonavit, responsable de la administración de los proveedores de servicios de verificación de obras.

Gerente de Verificación de Vivienda	Titular de la Gerencia de verificación de Vivienda del Infonavit, corresponsable de la administración de los proveedores de servicios de verificación de obras
INEX (Índice de Excelencia).-	Valor numérico para determinar la calidad del servicio de verificación. Podrá ser obtenido entre otros, por la medición, de aspectos relacionados con la oportunidad, la precisión, la satisfacción de los actores con quienes interactúa en la prestación del mismo, así como la consistencia en el mantenimiento de dicha calidad.
Límite de asignación por clasificación.-	Es el número de viviendas máximo que una empresa de verificación puede acumular con todas sus asignaciones en las diferentes plazas en las que participa.  Está determinado conforme al tipo de empresa especificado en su certificado.
Lista de participantes.-	Publicación en el sitio <a href="http://www.portal.ruv.org.mx">www.portal.ruv.org.mx</a> en el que se indican las empresas que participan en la asignación para cada estado de la República.
Norma NMX-442.-	Se refiere a la Norma Mexicana NMX-C-442-ONNCCE-2010 "INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN – SERVICIOS DE VERIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA – REQUISITOS Y MÉTODOS DE COMPROBACIÓN".
Organismo Certificador.-	ONNCCE y AENOR MEXICO.
ONNCCE.-	Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación.
Sistema RUV.-	Sistema del Registro Único de Vivienda.
Sitio Infonavit.-	Página de internet del INFONAVIT, <a href="http://www.infonavit.org.mx">www.infonavit.org.mx</a>
Unidad Externa de Supervisión.-	Empresas certificadas conforme a las "Bases para los Servicios de Supervisión de la Construcción de Fraccionamientos, Condominios, y Desarrollos especiales - Requisitos y Métodos de comprobación".
Variable de oportunidad "Respuesta de Asignación".-	Es el tiempo transcurrido entre que la empresa verificadora recibe del sistema la notificación de una asignación y registra en RUV su respuesta de aceptación o rechazo.
Variable de oportunidad "Registro de Reportes".-	Es el tiempo transcurrido entre la fecha normativamente establecida de registro de reporte en el sistema y la fecha real de dicho registro.
Variable de oportunidad "Verificación Documental".-	Es el tiempo transcurrido entre el registro de aceptación de la OV por parte del verificador o la notificación de actualización de documentos realizada por el oferente y el registro de resultados de la verificación documental.

Variable de oportunidad "Verificación de Habitabilidad".-	Es el tiempo transcurrido entre que el oferente registró la solicitud al sistema, es decir; cuando subió los documentos que sustentan la dotación de servicios (agua, luz y drenaje) y registró la marca de condiciones físicas y la fecha en que el verificador registra el resultado de la Verificación de Habitabilidad.
Variable de Precisión "Evaluación de Desempeño".-	Es la calificación que obtiene la empresa verificadora como resultado de la comprobación de su eficiencia técnica en campo.
Variable de Precisión "Presencia de Personal Registrado en Obra".-	Es el resultado de la comprobación de que la cantidad y tipo del personal de la empresa verificadora que se encuentra en campo coincide con el personal reconocido y registrado por los organismos de certificación para la obtención del certificado correspondiente, así como que cumple con la frecuencia esperada del servicio.
Variable de Satisfacción "Opinión de la Delegación".-	Es el resultado de la encuesta de opinión de la Delegación correspondiente, como usuario de los resultados del servicio, respecto a la satisfacción del servicio recibido de la empresa verificadora.
Variable de Consistencia "Constancia de la Calidad".-	Es el resultado obtenido al considerar los valores de INEX o de algunas de sus variables, de la empresa verificadora en periodos anteriores.
Verificación de habitabilidad	Actividad realizada por la empresa verificadora para constatar la congruencia entre la evidencia documental respecto de la dotación y operación de los servicios de agua, drenaje, electrificación y alumbrado público, y la condición de los mismos observada en obra, así como de las condiciones físicas de la vivienda, cuyo resultado puede ser de cumplimiento o de incumplimiento y se registra en RUV
Verificación simultánea.-	Es el número total de viviendas de cada una de las órdenes de verificación asignadas en las diferentes plazas en las que participa la empresa consideradas por periodo anual, descontando aquellas que cuenta con registro de habitabilidad "cumple".