INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

ACUERDO por el que se reforma el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Al margen de un logotipo, que dice: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS ADECUACIONES AL ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.

Con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 10 fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el capítulo III, regla 8a. fracción III inciso c) de las Reglas de Operación de la Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 18 de noviembre de 2005, y

CONSIDERANDO

1. Que las adecuaciones más recientes al Estatuto Orgánico del Infonavit fueron aprobadas mediante Acuerdo 1309, tomado en la sesión ordinaria número 92 de la H. Asamblea General, celebrada el 25 de abril de 2007. Dichas reformas al Estatuto Orgánico del Infonavit fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 2007.
2. Que en la sesión ordinaria número 93, celebrada el 28 de noviembre de 2007, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1329, mediante el cual se aprobaron las adecuaciones al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Atento a lo anterior, la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores expide el siguiente: ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS ADECUACIONES AL ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.

ESTATUTO ORGANICO

DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

Es el ordenamiento jurídico que, establece, de manera general, las responsabilidades y funciones de la Dirección General, de las Direcciones Sectoriales y del personal directivo del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Instituto).

Título I

De la Dirección General

ARTICULO 1. El Director General, como autoridad ejecutiva del Instituto, tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. Representar legalmente al Instituto con todas las facultades que corresponden a los mandatarios generales para pleitos y cobranzas, actos de administración y de dominio, y las especiales que requieran cláusula especial conforme a la Ley, en los términos de los tres primeros párrafos del artículo 2554 del Código Civil para el Distrito Federal. Estas facultades las ejercerá en la forma que acuerde el Consejo de Administración.

El Director General podrá delegar la representación, incluyendo la facultad expresa para conciliar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje, así como otorgar y revocar poderes generales o especiales.

El Director General podrá suscribir instrumentos jurídicos con instituciones o entidades del sector público o privado con la finalidad de cumplir con los objetivos del Instituto;

- II. Ejercer las facultades y atribuciones que corresponden al Instituto, en su carácter de organismo fiscal autónomo, conforme a lo señalado en los artículos 23 y 30 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Ley del Instituto);
- III. Asistir a las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, con voz, pero sin voto;
- IV. Asistir a las sesiones de los otros Organos Colegiados del Instituto, con voz, pero sin voto cuando lo considere necesario para el cumplimiento de los fines del Instituto;

- V. Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General y los del Consejo de Administración;
- VI. Presentar anualmente al Consejo de Administración, dentro de los dos primeros meses del año siguiente, los estados financieros y el informe de actividades del ejercicio anterior;
- VII. Presentar al Consejo de Administración, a más tardar el último día de octubre de cada año, los presupuestos de ingresos y egresos y de gastos de administración, operación y vigilancia, el plan financiero a cinco años y sus actualizaciones, así como los programas de labores y de financiamientos para el año siguiente y, en su caso, las modificaciones necesarias a este Estatuto Orgánico;
- VIII. Presentar a la consideración del Consejo de Administración, un informe mensual sobre las actividades del Instituto;
- IX. Presentar al Consejo de Administración, para su consideración y, en su caso, aprobación, los programas de crédito a que se refiere la fracción II del artículo 42 de la Ley del Instituto;
- X. Proponer al Consejo de Administración las estrategias y líneas generales de acción del Instituto;
- XI. Proponer al Consejo de Administración las políticas necesarias para la operación del Instituto;
- XII. Asegurar que existan los sistemas y mecanismos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Instituto;
- XIII. Proponer al Consejo de Administración los nombramientos del personal directivo y de los Delegados del Instituto;
- XIV. Dirigir las actividades de la Administración del Instituto;
- XV. Nombrar y remover al personal del Instituto, señalando sus funciones y remuneraciones, con sujeción a las leyes, presupuestos, tabuladores y, en su caso, del Contrato Colectivo de Trabajo;
- XVI. Efectuar la readscripción de las unidades administrativas y del personal del Instituto;
- XVII. Resolver los casos de duda que se presenten con motivo de la interpretación o aplicación del presente Estatuto, así como los casos no previstos en el mismo;
- XVIII. Establecer la integración de los Comités Internos con carácter temporal o permanente para el mejor cumplimiento de los fines del Instituto;
- XIX. Elaborar las bases para el establecimiento, organización y funcionamiento de un sistema permanente de profesionalización y desarrollo de los trabajadores del Instituto;
- XX. Después de ser aprobado por la Asamblea General, enviar al Congreso de la Unión, durante el mes de octubre de cada año, un informe sobre la situación financiera, patrimonial y operativa que guarda el Instituto, y
- XXI. Las demás que le señalen la Ley del Instituto y sus disposiciones reglamentarias o que le sean encomendadas por el Consejo de Administración.

ARTICULO 2. La Dirección General dispondrá de asesoría y del personal técnico y administrativo que requiera, para la atención de los asuntos de su competencia, conforme a los presupuestos y tabuladores aprobados.

ARTICULO 3. El personal directivo del Instituto serán los titulares de la Secretaría General, de la Contraloría Interna, de las Subdirecciones Generales: de Recaudación Fiscal; de Crédito; de Administración de Cartera; de Planeación y Finanzas; de Innovación y Calidad; Jurídica; de Delegaciones y Canales de Atención, y de las Coordinaciones: de Programa CEDEVIS; de Servicio a Derechohabientes y Acreditados, y de Comunicación y Relaciones Institucionales.

ARTICULO 4. Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del Instituto, el Director General podrá hacer ajustes temporales a las funciones y responsabilidades del personal directivo, informando al Consejo de Administración.

ARTICULO 5. En las ausencias temporales del Director General, ejercerá las facultades que le corresponden a éste, el funcionario que designe el propio Director General.

Título II

De las Direcciones Sectoriales

ARTICULO 6. Las Direcciones Sectoriales constituyen el enlace entre el sector que representan y el Director General; para el efecto de cumplir y desarrollar la función de enlace que les otorga la Ley del Instituto; los Directores Sectoriales tendrán las siguientes atribuciones y funciones:

- I. Asistir a las sesiones de la Asamblea General, con voz, pero sin voto;
- II. Asistir a las sesiones del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia con voz, pero sin voto;
- III. Asistir a las sesiones de los otros Organos Colegiados del Instituto, con voz, pero sin voto cuando lo consideren necesario para el cumplimiento de los fines del Instituto, relacionados con su competencia;
- IV. Solicitar la incorporación de asuntos en el orden del día de las sesiones del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia, por conducto del Director General;
- V. Coordinar el nombramiento y funcionamiento de los miembros de las Comisiones Consultivas Regionales en lo referente al sector que representan;
- VI. Plantear las políticas y criterios del sector que representan al Director General, para coadyuvar a la mejor realización de los objetivos del Instituto;
- VII. Coordinar y recopilar las opiniones, sugerencias, políticas y criterios de su sector y propiciar su enlace adecuado con el Instituto;
- VIII. Ser órgano de enlace a solicitud de las organizaciones respectivas y la Dirección General, para la participación de ésta en reuniones de trabajo e informativas en materia de vivienda, y
- IX. En general, todas aquellas cuestiones necesarias y relativas al debido cumplimiento de los fines del Instituto, relacionadas con su competencia.

ARTICULO 7. Las Direcciones Sectoriales dispondrán de asesoría y del personal técnico y administrativo que requieran, para la atención de los asuntos de su competencia, conforme a los presupuestos y tabuladores aprobados para el Instituto.

Título III

**De la Secretaría General, Contraloría Interna,
Subdirecciones Generales y Coordinaciones**

Capítulo I

Disposiciones Generales

ARTICULO 8. La Dirección General conducirá las actividades de la Secretaría General, de la Contraloría Interna, de las Subdirecciones Generales y de las Coordinaciones, de conformidad con el presente Estatuto.

Independientemente de las responsabilidades específicas de cada una de las áreas señaladas, éstas tendrán las siguientes de carácter general, en el ámbito de sus responsabilidades y competencia:

- I. Representar legalmente al Instituto;
- II. Programar, organizar, dirigir y evaluar el desempeño de las labores de su competencia;
- III. Elaborar, formalizar y mantener actualizada la documentación de los modelos de operación, políticas y procedimientos, responsabilidad de su área;
- IV. Difundir y vigilar el cumplimiento de la normatividad de operación;
- V. Coordinar sus actividades con las diversas áreas del Instituto, así como con instituciones públicas, privadas o sociales;
- VI. Implementar, aplicar, y mantener el Sistema de Control Interno en la operación de los procesos, así como lo que corresponda al Infonavit Ampliado en el ámbito de su competencia;
- VII. Planear, evaluar y controlar el funcionamiento de las unidades que le sean adscritas por el Director General;
- VIII. Promover el desarrollo de su personal;
- IX. Formular y emitir opiniones e informes;

- X. Certificar copias de los documentos originales que obren en sus archivos, y
- XI. Las demás que le señalen las disposiciones normativas institucionales y, en general, todas aquellas relativas al cumplimiento de los objetivos del Instituto, que sean afines con las fracciones que anteceden y que les encomiende el Director General.

ARTICULO 9. La Secretaría General, la Contraloría Interna, las Subdirecciones Generales y las Coordinaciones contarán con las unidades administrativas necesarias para la realización de las responsabilidades encomendadas en este Estatuto, cumpliendo con los presupuestos y tabuladores aprobados.

ARTICULO 10. En las ausencias temporales del Secretario General, del Contralor Interno, de los Subdirectores Generales y de los Coordinadores, ejercerán las responsabilidades que les corresponden, los funcionarios que de ellos dependan, en los asuntos de su respectiva competencia.

Capítulo II

De la Secretaría General

ARTICULO 11. La Secretaría General fungirá como unidad de apoyo a los Organos Colegiados y tendrá a su cargo las Secretarías de la Asamblea General, del Consejo de Administración, de la Comisión de Vigilancia, del Comité de Auditoría y del Comité de Transparencia y Acceso a la Información, así como de todos aquellos Comités, Comisiones y Subcomisiones que se deriven de éstos.

Asimismo, el Secretario General tendrá la representación legal de los Organos Colegiados y será responsable de rendir los informes previo y justificado que en materia de amparo les sean requeridos por la autoridad judicial, cuando algún Organos Colegiado sea señalado como autoridad responsable o intervenir cuando alguno de éstos tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo.

En las ausencias temporales del Secretario General, el Prosecretario General ejercerá sus funciones y la representación legal de los Organos Colegiados.

ARTICULO 12. Para el mejor cumplimiento de sus funciones, la Secretaría General deberá establecer comunicación permanente con las Direcciones Sectoriales.

ARTICULO 13. La Secretaría General, por sí o a través del funcionario que ella decida, fungirá como unidad de enlace entre la Dirección General y las Comisiones Consultivas Regionales, en los términos que establezca el Reglamento de dichos órganos.

Capítulo III

De la Contraloría Interna

ARTICULO 14. Respecto a la implantación y cumplimiento del control interno, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Establecer el sistema de control interno y asegurar que existan los mecanismos necesarios para su cumplimiento y las adecuaciones que se juzguen necesarias sobre todo en los procesos con mayor exposición a riesgo;
- II. Vigilar que las políticas y procedimientos de operación cumplan con los aspectos de control interno emitidos, y
- III. En el caso de desviaciones a la normatividad, proponer las sanciones a que hubiere lugar, de conformidad con los ordenamientos jurídicos correspondientes y asegurarse de su aplicación.

ARTICULO 15. Respecto a la atención de denuncias, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Diseñar y administrar el sistema de captación de denuncias a nivel nacional, gestionando la solución de las mismas;
- II. Recibir e investigar las denuncias;
- III. Conocer los recursos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, de acuerdo con la normatividad aplicable;
- IV. Proponer recomendaciones para erradicar los motivos que generan las denuncias, y
- V. Gestionar la aplicación de sanciones.

ARTICULO 16. Respecto a la situación patrimonial de los funcionarios del Instituto, tendrá la responsabilidad de establecer y administrar un sistema integral de información, asegurando el resguardo de la misma.

ARTICULO 17. Respecto a investigaciones tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Investigar desviaciones o indicios de manejos inadecuados en las operaciones institucionales, y
- II. Promover mejoras en procesos, sistemas y normatividad que permitan evitar recurrencia de operaciones irregulares.

Capítulo IV

De la Subdirección General de Recaudación Fiscal

ARTICULO 18. Respecto a la recaudación de los recursos, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Administrar la base de datos de patrones y trabajadores sobre el pago de aportaciones y entero de descuentos;
- II. Administrar la subcuenta de vivienda de cada trabajador, y
- III. Coordinar con las autoridades reguladoras y con los participantes de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la elaboración, autorización y ejecución de los lineamientos y procedimientos de operación de recaudación y afectación a la subcuenta de vivienda de los trabajadores.

ARTICULO 19. Respecto a la fiscalización, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Ejercer las atribuciones que corresponden al Instituto en su carácter de organismo fiscal autónomo;
- II. Dictaminar los créditos fiscales incobrables;
- III. Establecer la política de contratación de despachos externos que ayuden en las tareas de su competencia;
- IV. Revisar y sancionar legalmente los actos de autoridad que en materia fiscal emita el Instituto;
- V. Representar al Instituto ante las autoridades correspondientes por los actos que realice en su carácter de organismo fiscal autónomo;
- VI. Desahogar las vistas y solicitudes de información que en la materia formule la Comisión de Inconformidades;
- VII. Participar en los concursos mercantiles para la tutela de los créditos fiscales;
- VIII. Resolver sobre las solicitudes y consultas que se presenten sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales ante el Instituto, y
- IX. Diseñar e instrumentar programas de facilidades de pago a los patrones que no están al corriente en el pago de sus obligaciones.

Capítulo V

De la Subdirección General de Crédito

ARTICULO 20. Sus principales responsabilidades son:

- I. Desarrollar e implantar alternativas de financiamiento a la vivienda para atender las necesidades de los derechohabientes del Instituto, bajo la observancia del marco jurídico aplicable y asegurando su viabilidad financiera;
- II. Diseñar, desarrollar e implantar las estrategias de difusión, capacitación y asesoría al derechohabiente, sobre los productos crediticios disponibles para atender la necesidad de financiamiento a la vivienda;
- III. Desarrollar lineamientos de actuación que aseguren el acercamiento a los derechohabientes, para que tengan la información y ejerzan libremente su derecho a crédito y la elección de su vivienda;
- IV. Implantar los mecanismos que procuren la satisfacción al derechohabiente en la tramitación y formalización de su crédito hipotecario, bajo estándares de operación y servicio de calidad, basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales;
- V. Implantar los mecanismos para promover la venta de vivienda adjudicada;
- VI. Gestionar la originación de crédito, procurando que los responsables internos y externos cuenten con los mecanismos adecuados;
- VII. Normar la actuación de los actores del Infonavit Ampliado en el proceso de originación de crédito, desarrollar y establecer mecanismos de prestación de servicios por dichos actores y promover y coordinar las redes de promoción y colocación de crédito, internas y externas;

- VIII. Supervisar la operación financiera de la originación de crédito;
- IX. Normar la formalización de los créditos que se originen, la inscripción de los títulos correspondientes en los registros públicos de la propiedad y la integración de los expedientes de crédito, y
- X. Normar el proceso de originación de crédito y regular la gestión y utilización por terceros del registro único de vivienda.

Capítulo VI

De la Subdirección General de Administración de Cartera

ARTICULO 21. Sus principales responsabilidades son:

- I. Planear, diseñar e instrumentar estrategias de cobro;
- II. Diseñar e instrumentar programas de facilidades de pago a los acreditados que no están sujetos a una relación laboral, así como para el pago de abonos omitidos;
- III. Establecer e instrumentar programas de abatimiento de cartera vencida y de recuperación para acreditados;
- IV. Establecer mecanismos para la recuperación y cobranza judicial y extrajudicial;
- V. Analizar y determinar el nivel de riesgo y no pago por tipo de cartera;
- VI. Instrumentar mecanismos de control y conciliación de los ingresos al Instituto por los diferentes esquemas de recuperación de cartera;
- VII. Gestionar la cartera hipotecaria, procurando que los responsables internos y externos cuenten con los mecanismos adecuados;
- VIII. Emitir periódicamente estados de cuenta para el cobro de los créditos e información a los acreditados sobre la situación de su crédito;
- IX. Custodiar los expedientes de crédito;
- X. Efectuar las acciones para la liberación de los gravámenes constituidos por el otorgamiento de los créditos, y
- XI. Ejecutar las autorizaciones de castigo de los créditos.

Capítulo VII

De la Subdirección General de Planeación y Finanzas

ARTICULO 22. Respecto a la administración de recursos financieros, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Normar la operación financiera y contable y elaborar los estados financieros;
- II. Formular y administrar los presupuestos anuales de ingresos y egresos;
- III. Realizar los cálculos de los remanentes de operación de cada ejercicio para aplicar al pago de intereses de las subcuentas de vivienda de los derechohabientes y asegurar el rendimiento de los fondos;
- IV. Administrar los recursos financieros con que cuenta el Instituto y los depósitos puestos a su cuidado o disposición;
- V. Identificar, evaluar, administrar y divulgar los riesgos a los que está expuesto el Instituto, y
- VI. Administrar los seguros institucionales.

ARTICULO 23. Respecto a la planeación y seguimiento a programas, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Diseñar y coordinar la planeación estratégica del Instituto para formular e integrar los programas de labores y de financiamientos;
- II. Establecer y operar los mecanismos e indicadores de evaluación de los planes y programas;
- III. Coordinar la elaboración del Informe Anual de Actividades, y
- IV. Elaborar y dar seguimiento a la planeación financiera del Instituto.

ARTICULO 24. Respecto a la administración del personal, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Negociar y dar cumplimiento al contrato colectivo de trabajo, así como atender los conflictos laborales que surjan entre el Instituto y sus trabajadores;
- II. Promover entre los empleados el cumplimiento del Código de Etica;
- III. Establecer y supervisar el sistema permanente de profesionalización y desarrollo del personal del Instituto, y
- IV. Administrar las compensaciones, prestaciones y programas de previsión social para el personal del Instituto, así como controlar las estructuras de organización que soportan la operación.

ARTICULO 25. Respecto a la administración de los recursos materiales y servicios, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Administrar los bienes muebles e inmuebles del Instituto;
- II. Administrar los archivos de concentración e históricos de documentos del Instituto, salvo los expedientes de crédito, y
- III. Normar y controlar los procesos de adquisiciones y arrendamientos de bienes y servicios.

ARTICULO 26. Respecto a la calidad y al valor patrimonial de las viviendas, y a la mejora del nivel de vida de los acreditados, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Promover que las viviendas adquiridas por derechohabientes reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio, acordes a sus necesidades y capacidad de pago;
- II. Promover esquemas, entre las autoridades de los tres niveles de gobierno, que resulten en alternativas de desarrollos urbanos ordenados y sustentables, reservas territoriales suficientes, infraestructura necesaria, cuidado al medio ambiente y calidad de las viviendas, para que éstos se traduzcan en una mejor calidad de vida para los derechohabientes;
- III. Desarrollar e impulsar la creación de mecanismos para hacer crecer el valor patrimonial de la vivienda de los trabajadores; fomentar el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de los conjuntos;
- IV. Desarrollar y proveer información que permita a los derechohabientes sustentar y ejercer su libertad de elección en la compra de sus viviendas, y
- VI. Conocer, evaluar y difundir las principales variables del mercado de vivienda y promover, entre los diferentes participantes, acciones para que los derechohabientes adquieran viviendas con las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio.

Capítulo VIII

De la Subdirección General de Innovación y Calidad

ARTICULO 27. Respecto al desarrollo y uso de tecnologías de información, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Definir la estrategia tecnológica del Instituto;
- II. Desarrollar e implantar los sistemas de informática que requiere el Instituto;
- III. Administrar los activos informáticos;
- IV. Monitorear y dar soporte a la infraestructura y sistemas informáticos, y
- V. Monitorear y dar soporte a los procesos operativos.

ARTICULO 28. Respecto al diseño y mejora de procesos, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Administrar e implantar el modelo de calidad total del Instituto, y
- II. Establecer y administrar los métodos para asegurar la consistencia operativa y la medición del desempeño de los procesos institucionales.

ARTICULO 29. Respecto a la generación y administración de la normatividad de operación, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Normar el desarrollo y formalización de modelos de operación, políticas y procedimientos requeridos para la operación de las áreas del Instituto;

- II. Difundir los modelos de Operación, políticas y procedimientos emitidos para la operación del Instituto y coadyuvar a su cumplimiento, y
- III. Establecer los mecanismos para la administración y publicación de la normatividad de operación.

Capítulo IX

De la Subdirección General Jurídica

ARTICULO 30. Respecto a la representación del Instituto, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Intervenir con la representación que le compete en los juicios y conflictos jurídicos en los que el Instituto sea parte, y
- II. Establecer los mecanismos para la administración y control de los poderes que otorgue el Director General, así como las revocaciones de los mismos.

ARTICULO 31. Respecto a la generación y aplicación del marco jurídico institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Revisar jurídicamente las propuestas de proyectos de ley, reglamentos, reglas generales, instructivos, acuerdos y circulares, relativos a las actividades del Instituto;
- II. Emitir opinión sobre el marco jurídico interno y la normatividad, en el ámbito de su competencia, que se someterá a los Organos Colegiados del Instituto para su aprobación;
- III. Difundir y unificar los criterios jurídicos en la aplicación de las normas que rigen al Instituto y actuar como órgano de consulta respecto a ellas;
- IV. Diseñar la política de contratación y caución de despachos externos que en representación del Instituto intervengan en litigios en los que el Instituto sea parte o tenga algún interés, vigilando que se apeguen en todo momento a los intereses institucionales, y
- V. Autorizar la aceptación y liberación de fianzas, que garanticen obligaciones ante el Instituto, en los contratos y convenios que éste celebre.

ARTICULO 32. Respecto a la consulta y asesoría en materia jurídica, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Emitir opinión legal sobre todos los actos jurídicos en que sea parte el Instituto, y
- II. Administrar y contratar, en el ámbito de su competencia, asesores externos para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Capítulo X

De la Subdirección General de Delegaciones y Canales de Atención

ARTICULO 33. Respecto a la supervisión de la operación de las Delegaciones Regionales y de la Coordinación del Distrito Federal, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Realizar evaluaciones periódicas de su operación, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y
- II. Administrar la reserva territorial del Instituto, dando cumplimiento al mandato de enajenar la totalidad de la misma.

ARTICULO 34. Respecto a la coordinación con autoridades estatales y municipales, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Establecer, en coordinación con las Delegaciones Regionales, las relaciones institucionales con las autoridades municipales, estatales y federales, así como con los representantes de los sectores involucrados en la vida institucional, y
- II. Coordinar la celebración de convenios con las autoridades municipales, estatales y federales, así como con los representantes de los sectores involucrados en la vida institucional.

ARTICULO 35. Respecto a la atención a los derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario en general a través de canales alternos, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Diseñar, normar y garantizar la operación de los canales alternos para proporcionar asesoría y soporte, y acercar los servicios que proporciona el Instituto a derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario en general;

- II. Proporcionar, a través de los canales de atención a derechohabientes y acreditados, la información y los servicios relacionados con aportaciones patronales, otorgamiento y administración de los créditos;
- III. Establecer los mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información, así como la calidad y disponibilidad de los servicios que se proporcionan en los canales de atención a los usuarios y público en general, y
- IV. Recibir y dar respuesta a las dudas, aclaraciones, peticiones de servicio dirigidas al Instituto, a través de cualquier canal de atención.

Capítulo XI

De la Coordinación de Programa CEDEVIS

ARTICULO 36. Sus principales responsabilidades son:

- I. Realizar estudios y análisis de los mercados financieros e instrumentar nuevas alternativas de fondeo para incrementar los recursos que se canalizan al programa de crédito;
- II. Asegurar la obtención de los recursos financieros proyectados en el Plan Financiero de Infonavit provenientes de fuentes alternas de financiamiento, y
- III. Administrar las relaciones del Instituto con inversionistas, agencias calificadoras y demás agentes relevantes en materia de mercados financieros.

Capítulo XII

De la Coordinación de Servicio a Derechohabientes y Acreditados

ARTICULO 37. Sus principales responsabilidades son:

- I. Asegurar la Excelencia en la entrega de servicios y productos a los Derechohabientes, Acreditados, Empresarios y Público en General, buscando superar sus expectativas, a través de todos los puntos de contacto internos y externos;
- II. Promover y fomentar el desarrollo de una Cultura de Excelencia en el Servicio al interior del Instituto fomentando su participación y compromiso, así como en el Infonavit Ampliado;
- III. Promover el uso de canales de comunicación con todos los miembros del Infonavit (empleados, sindicato, sectores, etc.) e Infonavit Ampliado, en torno a la Excelencia en el Servicio y la Satisfacción de los usuarios;
- IV. Establecer mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios y detectar sus necesidades, buscando la mejora continua de los servicios y productos que se proporcionan a través de los puntos de contacto internos y externos;
- V. Promover mecanismos que midan a todos los miembros del Infonavit Ampliado, para que las áreas responsables puedan establecer niveles de servicio para superar las expectativas de los usuarios;
- VI. Establecer niveles de servicio entre las áreas del Instituto promoviendo la excelencia de servicio;
- VII. Proponer adecuaciones en los modelos de operación y de los procesos para alcanzar la Excelencia en los Servicios y Productos que ofrecen el Infonavit e Infonavit Ampliado, a sus usuarios, y
- VIII. Promover un modelo de atención de quejas junto con las áreas respectivas, que permita atenderlas en tiempo y forma; superando las expectativas de nuestros usuarios y proporcione información para las áreas responsables de los proceso y servicios.

Capítulo XIII

De la Coordinación de Comunicación y Relaciones Institucionales

ARTICULO 38. Sus principales responsabilidades son:

- I. Establecer políticas de comunicación de información institucional a usuarios internos y externos;
- II. Actuar como enlace entre las unidades administrativas y los medios masivos de comunicación, para proporcionar información de las actividades institucionales;
- III. Desarrollar campañas de difusión hacia públicos internos y externos;
- IV. Establecer y administrar los mecanismos para asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de transparencia y acceso a la información pública;
- V. Coordinar las relaciones institucionales con el poder legislativo e instituciones académicas, a efecto de propiciar acuerdos que deriven en el mejor cumplimiento de la labor del Instituto;
- VI. Operar los mecanismos para evaluar la percepción de la sociedad respecto de los servicios que proporciona el Instituto, y
- VII. Coordinar y operar los eventos institucionales.

Título IV

De las Delegaciones Regionales y la Coordinación del Distrito Federal

ARTICULO 39. Las Delegaciones Regionales y la Coordinación del Distrito Federal son unidades administrativas con facultades delegadas por la Dirección General, las cuales se ejercerán en representación del Instituto en la circunscripción territorial que se les asigne, así como de aquellas recomendaciones derivadas de la supervisión que, en lo específico, les sean encomendadas por la Subdirección General de Delegaciones y Canales de Atención.

ARTICULO 40. Para el mejor cumplimiento de los objetivos del Instituto, las funciones operativas se desconcentrarán a las Delegaciones Regionales y a la Coordinación del Distrito Federal, conforme a lo establecido en el Reglamento respectivo.

ARTICULO 41. Para articular y coordinar sus actividades, las Delegaciones Regionales y la Coordinación del Distrito Federal se apoyarán en la Subdirección General de Delegaciones y Canales de Atención.

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.- El presente Estatuto Orgánico abroga el aprobado mediante Acuerdo 1309 de la sesión ordinaria número 92 de la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, celebrada el día 25 de abril de 2007, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 2007.

ARTICULO SEGUNDO.- Este Estatuto entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

ARTICULO TERCERO.- El presente Estatuto Orgánico será publicado de acuerdo a las instrucciones de la Asamblea General.

Atentamente

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintiocho días del mes de noviembre de dos mil siete, en cumplimiento al Acuerdo número 1329, tomado en la sesión ordinaria número 93 de la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.- El Secretario General, **Carlos Acedo Valenzuela**.- Rúbrica.- El Prosecretario General, **Carlos Gabriel Maury González**.- Rúbrica.

(R.- 265639)

AVISO AL PUBLICO

Se informa que para la inserción de documentos en el **Diario Oficial de la Federación**, se deberán cubrir los siguientes requisitos:

Oficio o escrito dirigido al Director General Adjunto del **Diario Oficial de la Federación**, solicitando la publicación del documento, con dos copias legibles.

Documento a publicar en original con sello, firma autógrafa y fecha de expedición del mismo, sin alteraciones y acompañado de dos copias legibles. En caso de no ser aviso judicial, el documento a publicar deberá estar impreso en papel membretado y no será necesario el sello.

En caso de licitación pública o estado financiero, deberá entregar su documentación por escrito y en medio magnético, en cualquier procesador Word.

El pago por derechos de publicación deberá efectuarse mediante el esquema para pago de derechos e5cinco del SAT en ventanilla bancaria o a través de Internet, con la clave de referencia 014001743 y la cadena de dependencia 22010010000000. El comprobante de pago deberá presentarse (el original que devuelve la institución bancaria o la impresión original del pago realizado en Internet), acompañado de una copia simple. El original del pago será resguardado por esta Dirección.

Por disposición del Servicio de Administración Tributaria, ya no es posible recibir los pagos para las publicaciones mediante la forma SAT 5. La única forma de pago autorizada para realizar trámites es mediante el esquema e5cinco del SAT. Usted puede consultar toda la información respecto a este sistema de pago en la página de la Secretaría de Gobernación, www.gobernacion.gob.mx, seleccionando en el logotipo de e5cinco que se encuentra en el margen derecho de la misma.

Las publicaciones se programarán de la forma siguiente:

Las licitaciones recibidas los miércoles, jueves y viernes se publicarán el siguiente martes, y las recibidas los días lunes y martes, el siguiente jueves.

Avisos, edictos y balances finales de liquidación, cinco días hábiles, después de la fecha de recibo y pago, mientras que los estados financieros, de acuerdo al espacio disponible para publicación, dada la extensión de éstos.

Por ningún motivo se recibirá la documentación en caso de no cubrir los requisitos.

Teléfonos: 50 93 32 00 y 51 28 00 00, extensiones 35078, 35079, 35080 y 35081; fax extensión 35076.

Todos los documentos originales, entregados al Diario Oficial de la Federación, quedarán resguardados en sus archivos.

ATENTAMENTE
DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION