

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 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 Octava 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 el Acuerdo 1443, tomado en la sesión ordinaria número 97 de la H. Asamblea General, celebrada el 28 de abril de 2009. Dichas reformas al Estatuto Orgánico del Infonavit fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2009.
2. Que en la sesión ordinaria número 98, celebrada el 23 de abril de 2010, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1485, 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.

LA H. ASAMBLEA GENERAL APRUEBA LAS ADECUACIONES AL "ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES", MEDIANTE LAS CUALES SE REFORMAN LOS ARTICULOS 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 y 44, PARA QUEDAR COMO SIGUE:

Capítulo VI

De la Subdirección General de Sustentabilidad Social

ARTICULO 32. Respecto a la calidad y al valor patrimonial de las viviendas, y a la mejora del nivel de vida de los acreditados, sus facultades y funciones son:

- 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;
- V. 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;
- VI. Promover el desarrollo de vivienda de calidad preservable que genere plusvalía y atienda las necesidades de los derechohabientes;
- VII. Incorporar e identificar los atributos de la vivienda, del conjunto habitacional y de entorno urbano que proporcionan, a quien la habita, un mayor confort y calidad de vida;
- VIII. Fortalecer el Índice de Calidad de la Vivienda como herramienta de orientación y referencia sobre la calidad de las viviendas, del conjunto habitacional y del entorno urbano; que satisfaga los requerimientos de los diferentes usuarios de la información;

- IX. Promover la construcción de viviendas con atributos de calidad que satisfagan las necesidades de los derechohabientes y, mantengan o incrementen su plusvalía, y
- X. Promover la construcción de viviendas ecológicas y hogares digitales.

ARTICULO 33. Respecto a la enseñanza, sus facultades y funciones son:

- I. Diseñar, desarrollar e implantar las estrategias de difusión, capacitación y asesoría al derechohabiente, sobre los productos crediticios disponibles para atender la necesidad de financiamiento de vivienda;
- II. Diseñar, desarrollar e implantar las estrategias de difusión, capacitación y asesoría, sobre planeación, desarrollo urbano y mantenimiento de comunidades;
- 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. Orientar a los derechohabientes en sus decisiones de vivienda, a través de procesos de asesoría basada en sistemas de soporte de decisión e información oportuna y personalizada;
- V. Desarrollar conciencia sobre el valor patrimonial de la vivienda para fortalecer la cultura crediticia, y
- VI. Desarrollar planes con contenido cívico, social y ecológico que tengan por objeto incrementar la calidad de vida de los derechohabientes.

ARTICULO 34. Respecto a las relaciones con los distintos actores que intervienen en el desarrollo de vivienda, deberá establecer, gestionar y medir el desempeño de las alianzas y redes que contribuyan a que el Infonavit pueda ofrecer mejor calidad de vida a sus derechohabientes y acreditados.

ARTICULO 35. Respecto a la supervisión de la operación de las Delegaciones Regionales y de la Delegación del Distrito Federal, sus facultades y funciones son:

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

ARTICULO 36. Respecto a la coordinación con autoridades estatales y municipales, sus facultades y funciones son:

- 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 37. Respecto a la atención a los derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario en general a través de canales alternos, sus facultades y funciones son:

- I. Diseñar, normar y garantizar la operación de los canales alternos para proporcionar asesoría y soporte, y acercar los servicios que proporciona el Infonavit 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 Infonavit, a través de cualquier canal de atención.

Capítulo VII

De la Subdirección General de Planeación y Finanzas

ARTICULO 38. Respecto a la administración de recursos financieros, sus facultades y funciones son:

- I. Normar la operación financiera y contable, y elaborar los estados financieros;
- II. Formular y administrar los presupuestos anuales de ingresos y egresos;

- III. Administrar los recursos financieros con que cuenta el Infonavit y los depósitos puestos a su cuidado o disposición, y
- IV. 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.

ARTICULO 39. Respecto a la administración de riesgos, sus facultades y funciones son:

- I. Difundir la normatividad de administración de riesgos al personal del Infonavit;
- II. Proponer para aprobación del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, la normatividad, metodologías, modelos y parámetros para la administración de riesgos que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento, así como sus actualizaciones anuales;
- III. Identificar, evaluar, administrar y divulgar los riesgos a los que está expuesto el Infonavit;
- IV. Administrar los seguros institucionales, y
- V. Informar periódicamente al Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, la situación de las exposiciones de riesgo del Infonavit.

ARTICULO 40. Respecto a la planeación y seguimiento a programas, sus facultades y funciones son:

- I. Diseñar y coordinar la planeación estratégica del Infonavit 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 Infonavit.

ARTICULO 41. Respecto al control financiero, deberá vigilar la conciliación y el reflejo adecuado de las cifras e informes contables y financieros.

ARTICULO 42. Respecto a la mejora de procesos deberá establecer y administrar los métodos para asegurar la medición del desempeño de los proyectos institucionales.

ARTICULO 43. Respecto a la administración de los recursos materiales y servicios, sus facultades y funciones son:

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

ARTICULO 44. Respecto a la captación de recursos a través de fuentes alternas sus facultades y funciones son:

- I. Realizar estudios y análisis de los mercados financieros;
- II. Instrumentar alternativas para incrementar los recursos que se canalizan al programa de crédito;
- III. Asegurar la obtención de los recursos financieros proyectados en el Plan Financiero del Infonavit provenientes de fuentes alternas, y
- IV. Administrar las relaciones del Infonavit con inversionistas, agencias calificadoras y participantes en el sistema financiero.

TRANSITORIO

ARTICULO UNICO.- Las presentes adecuaciones al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintisiete días del mes de abril de dos mil diez, en cumplimiento al Acuerdo número 1485, tomado en la sesión ordinaria número 98 de la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.- El Secretario General y de Asuntos Jurídicos, **Jorge Pulido Vázquez**.- Rúbrica.- El Gerente de Organos Colegiados Centrales, **Javier Delgado Parra**.- Rúbrica.

(R.- 307411)

ACUERDO por el que se aprueban las adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Inconformidades del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

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

ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBAN LAS ADECUACIONES A LAS REGLAS DE OPERACION DE LA COMISION DE INCONFORMIDADES 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 Octava 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 en la sesión extraordinaria número 88, celebrada el 29 de agosto de 2005, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1218, mediante el cual se aprobaron las Reglas de Operación de la Comisión de Inconformidades del Instituto, y

2. Que en la sesión ordinaria número 98, celebrada el 23 de abril de 2010, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1489, mediante el cual se aprobaron las adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Inconformidades 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 A LAS REGLAS DE OPERACION DE LA COMISION DE INCONFORMIDADES DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.

**REGLAS DE OPERACION DE LA COMISION DE INCONFORMIDADES
DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES****Capítulo I****Introducción****Primera.- Objeto.**

Las presentes Reglas de Operación tienen por objeto determinar los principios básicos de organización y funcionamiento de la Comisión de Inconformidades (Comisión) del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Instituto), los deberes de sus miembros, así como los principios de actuación en materia de reclamaciones que se reciba por parte de patrones, trabajadores o causahabientes y beneficiarios cuando a juicio de éstos hubiesen recibido un tratamiento incorrecto, injusto o negligente.

Capítulo II**De los Miembros****Segunda.- Designación.**

Los miembros propietarios de la Comisión y sus suplentes serán designados por la Asamblea General a propuesta de la Comisión de Vigilancia por un periodo de seis años.

El Director General, los Directores Sectoriales o miembros de los demás Organos del Instituto, no podrán serlo de la Comisión.

Tercera.- Perfil.

Los miembros de la Comisión deben reunir los siguientes requisitos:

- I. **Confiabilidad.** Ser persona de reconocido prestigio;
- II. **Probada experiencia.** Contar con conocimientos y experiencia profesional mínima de cinco años;
- III. **Honradez.** No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito patrimonial o intencional que haya ameritado pena corporal, y
- IV. **Integridad y responsabilidad.** No estar inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en el sistema financiero mexicano, así como no haber sido declarado quebrado o concursado.

Cuarta.- Remoción.

Los miembros de la Comisión serán removidos o nombrados nuevamente en el cargo cuando haya transcurrido el periodo de seis años para el que fueron nombrados o cuando lo decida la Asamblea General a petición del sector que los propuso, por conducto de la Comisión de Vigilancia.

Los miembros cuya remoción haya sido solicitada, quedarán de inmediato suspendidos de sus funciones y el suplente tomará su lugar, hasta en tanto la Asamblea determine lo conducente.

Quinta.- Retribución.

Los miembros de la Comisión tendrán derecho a obtener la retribución que se fije por la Asamblea General.

Sexta.- Deberes de los miembros.

El Comisionado desempeñará su cargo con la diligencia necesaria para la consecución del objeto del Instituto con la efectiva observancia de sus deberes para con el Instituto.

Queda particularmente obligado a:

- I. Cumplir con fidelidad el objeto del Instituto;
- II. Cumplir con lealtad su misión para alcanzar los objetivos del Instituto;
- III. Cumplir y promover el cumplimiento del Código de Ética del Instituto;
- IV. Dedicar con continuidad el tiempo y esfuerzo necesarios para dar seguimiento a los asuntos que se le sometan, para lo que deberá recabar la información necesaria y solicitar la colaboración y apoyo que considere oportunos;
- V. Velar en todo momento, porque las actividades del Instituto se realicen con apego a las disposiciones legales aplicables, así como con la normatividad interna del Instituto;
- VI. Participar activamente en la Comisión; informarse y expresar su opinión, a fin de que su criterio contribuya efectivamente a la mejor toma de decisiones;
- VII. Hacer uso responsable de la información que se reciba para las deliberaciones de la Comisión, bajo la premisa que ésta es de carácter confidencial y se obliga a mantener la confidencialidad aun cuando deje el cargo, y
- VIII. En cualquier asunto en donde tuviere o conociere de un posible conflicto de intereses, personal, o de alguno de los demás miembros de la Comisión, deberá manifestarlo y, en el que tuviere el conflicto, abstenerse de toda intervención. Igualmente, deberá abstenerse de promover o participar, a título personal, en la atención de solicitudes, planteamientos o recursos que cualquier tercero promueva ante el Instituto.

Capítulo III**De la Integración y Estructura****Séptima.- Integración.**

La Comisión estará integrada de forma tripartita por un miembro propietario por cada representación, cada uno de los cuales tendrá su respectivo suplente.

La Comisión contará con un cuerpo de asesores a cargo del Secretario de la Comisión.

Octava.- Presidente.

La presidencia de la Comisión corresponderá en forma rotatoria, bimestralmente, a cada una de las representaciones que la integran de conformidad con el segundo párrafo del artículo 25 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Si el miembro propietario a quien corresponda la presidencia de la sesión se encuentra ausente, presidirá en su lugar su suplente en funciones de propietario.

Las funciones del Presidente son:

- I. Suscribir los oficios conteniendo las recomendaciones cuya expedición haya acordado la Comisión;
- II. Dirigir y moderar los debates durante las sesiones, procurando dar fluidez a las mismas, y
- III. Someter a consideración de la Comisión el orden del día para la siguiente sesión.

Novena.- Secretario.

La Comisión designará al Secretario el cual no podrá ser miembro de la Comisión.

Las responsabilidades del Secretario son:

- I. Verificar que se encuentra integrada la Comisión;
- II. Preparar las actas de cada una de las sesiones, someterlas a la aprobación de la Comisión e integrarlas en el libro respectivo, bajo su firma y la de los miembros de la misma;
- III. Proveer lo necesario para el funcionamiento de la Comisión, aportando la información, documentación y asesoría necesaria a sus miembros;
- IV. Dar cuenta en cada sesión de los asuntos a tratar con los expedientes respectivos;
- V. Certificar el sentido de la votación, y en su caso, los votos particulares emitidos;
- VI. Firmar las certificaciones que por disposición legal o a petición de parte interesada, deban ser expedidas por la Comisión;
- VII. Auxiliar a la Comisión en el conocimiento y substanciación de las reclamaciones, proveer lo conducente para su solución y dar cuenta de su debida atención;
- VIII. Dar entrada a las reclamaciones y a las promociones de las partes, así como dictar el oficio o el acuerdo correspondiente;
- IX. Dar vista a las autoridades competentes en los casos que procedan;
- X. En los casos que a su juicio lo amerite, proveer lo necesario para la ratificación de las reclamaciones, así como la firma en los escritos de reclamación;
- XI. Verificar que se lleven a cabo las notificaciones de resoluciones y dictámenes a quien corresponda;
- XII. Declarar de oficio, incompetencia de la Comisión para conocer aquellos escritos que le sean presentados y que no constituyan reclamaciones, turnándola al área competente;
- XIII. Autorizar con su firma los oficios y acuerdos correspondientes, verificando que éstos se dicten conforme a derecho, y
- XIV. Las demás que se deriven de las presentes Reglas o le sean encomendadas por la propia Comisión.

En el caso de ausencia del Secretario lo suplirá en funciones la persona designada por el Presidente de la Comisión.

Capítulo IV**Del Funcionamiento****Décima.- Sesiones.**

La Comisión sesionará en forma ordinaria por lo menos una vez a la semana, en el lugar, fecha y hora que establezca la misma Comisión y además cuando sea convocada por el Director General del Instituto, el Presidente de la Comisión o dos de sus miembros.

Las convocatorias se emitirán por el Secretario de la Comisión con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas a la fecha de la reunión.

Las Convocatorias deberán contener el lugar, fecha y hora de la reunión, así como el orden del día.

Durante las sesiones extraordinarias, la Comisión se ocupará sólo de los asuntos señalados en la convocatoria respectiva, y el orden del día no comprenderá asuntos generales.

Décima Primera.- Quórum.

La Comisión legalmente convocada deberá sesionar con la asistencia de sus tres miembros propietarios o sus suplentes en funciones de propietario.

Si no se integrara el quórum mencionado, la sesión deberá efectuarse en el lugar, fecha y hora que conste en la convocatoria respectiva.

La asistencia de los suplentes a las sesiones será requerida sólo en caso de que el miembro propietario no pueda asistir, en tal caso lo comunicará a su suplente para que asista en funciones de propietario.

Décima Segunda.- Desarrollo de las sesiones.

En las sesiones de la Comisión se tratarán los asuntos siguientes:

- I. Verificación del quórum;
- II. Consideración y aprobación del orden del día;
- III. Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior;
- IV. Discusión de las cuestiones comprendidas en el orden del día, y
- V. Señalamiento de lugar, fecha y hora para la próxima reunión.

Décima Tercera.- Votaciones.

Cada uno de los miembros propietarios o suplentes en funciones de la Comisión tendrá un voto y los acuerdos se tomarán por mayoría de votos de sus miembros presentes.

Las votaciones serán siempre nominales y por orden alfabético de los miembros de la Comisión.

Los asuntos debatidos y los acuerdos adoptados en la Comisión se harán constar en acta, así como el hecho de que algún integrante se haya abstenido de participar en algún asunto, por encontrarse en conflicto de intereses o estar en contra del mismo, y se turnará la información correspondiente a cada miembro de la Comisión.

En los casos en que tanto los miembros propietarios y sus suplentes se encuentren en conflicto de intereses, el sector que corresponda deberá nombrar un suplente de ambos para que en funciones de propietario participe en el asunto de que se trate.

Décima Cuarta.- Competencia.

La Comisión tendrá las siguientes responsabilidades:

- I. Conocer de las reclamaciones que reciba por parte de los patrones, los trabajadores o sus causahabientes y beneficiarios, cuando a juicio de éstos hubiesen recibido un tratamiento incorrecto, injusto o negligente y se asegurará de su debida atención, en los términos de las presentes Reglas de Operación;
- II. Conocer, substanciar y resolver los recursos que promuevan ante el Instituto, los patrones, los trabajadores o sus causahabientes y beneficiarios, en los términos del Reglamento de la Comisión de Inconformidades del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y con sujeción a los criterios que, sobre el particular establezca, la Comisión de Vigilancia, y
- III. Conocer de las controversias que se susciten sobre el valor de las prestaciones que las empresas estuvieran otorgando a los trabajadores, en materia de habitación, para decidir si son inferiores, iguales o superiores al porcentaje consignado en el artículo 136 de la Ley Federal del Trabajo y poder determinar las aportaciones que deban enterar al Instituto o si quedan exentas de tal aportación. Una vez terminadas las controversias en los términos del Reglamento de la Comisión de Inconformidades del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la Comisión presentará un dictamen sobre las mismas a la Comisión de Vigilancia que resolverá lo que a su juicio proceda.

Capítulo V**Del Procedimiento y Atención de las Reclamaciones****Décima Quinta.- Presentación de las reclamaciones.**

Las reclamaciones se interpondrán por escrito, directamente ante el Instituto o por correo certificado con acuse de recibo, caso este último en que se tendrá como fecha de presentación la del día en que hayan sido depositados en la oficina del servicio postal mexicano.

Siempre que se actúe a nombre de un trabajador o de sus beneficiarios, el promovente deberá acreditar su personalidad en los términos de la Ley Federal del Trabajo; en el caso de los patrones, la acreditación de su personalidad se realizará a través de la copia certificada del instrumento público respectivo.

La Comisión podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

La Comisión conocerá de las reclamaciones por medio del escrito que formule el trabajador derechohabiente, sus causahabientes, beneficiarios o los patrones y que las hagan del conocimiento de este Instituto cuando de manera previa se hayan agotado las instancias establecidas por el mismo.

Décima Sexta.- Requisitos de las reclamaciones.

Toda reclamación deberá presentarse dentro del término de treinta días contados a partir de que se presente el hecho que le de origen.

La reclamación podrá presentarse por comparecencia, por escrito directamente en el domicilio del Instituto o en cualquiera de sus Delegaciones o por correo certificado con acuse de recibo.

Las reclamaciones deben cumplir los siguientes requisitos:

- I. Nombre y firma del reclamante, domicilio para oír y recibir notificaciones, así como en su caso, el número de Registro Patronal o de Seguridad Social;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III. Descripción sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre del área o persona contra la que se formula la reclamación;
- V. La Comisión podrá solicitar a la administración los datos necesarios para proceder a la identificación del área o persona cuando la información proporcionada por el reclamante sea insuficiente, y
- VI. Documentación relacionada con los hechos que origina la reclamación.

Décima Séptima.- Solicitud de informe al reclamado.

El Secretario, una vez recibida la reclamación, registrada y analizada, proveerá lo conducente para que las partes involucradas procedan a rendir un informe en el plazo no mayor de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que surta sus efectos la notificación.

Décima Octava.- Resolución.

Una vez integrado el expediente, el Secretario procederá a elaborar un proyecto de resolución en el que establecerá los actos a realizar para atender y dar solución a los planteamientos del reclamante, el que someterá a la consideración de la Comisión la que resolverá en definitiva.

Décima Novena.- Notificación de resolución.

El Secretario notificará la resolución a las partes, así como a las áreas que deban dar cumplimiento a la resolución.

Las áreas del Instituto deberán dar cumplimiento a la resolución de la Comisión en un plazo que no exceda de treinta días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que surta sus efectos la notificación de la resolución.

Capítulo VI**De la Difusión de las Reglas de Operación****Vigésima.- Difusión.**

El Director General del Instituto adoptará las medidas pertinentes para asegurar la difusión de estas Reglas de Operación entre los integrantes de la Comisión y público en general, mismas que estarán disponibles en la página de internet del Instituto.

Los miembros de la Comisión tienen la obligación de conocer, cumplir y hacer cumplir las presentes Reglas de Operación.

TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las presentes adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Inconformidades entrarán en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por la Asamblea General.

SEGUNDA.- Las presentes adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Inconformidades serán publicadas de acuerdo a las instrucciones de la Asamblea General.

Atentamente

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintisiete días del mes de abril de dos mil diez, en cumplimiento al Acuerdo número 1489, tomado en la sesión ordinaria número 98 de la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.- El Secretario General y de Asuntos Jurídicos, **Jorge Pulido Vázquez.-** Rúbrica.- El Gerente de Organos Colegiados Centrales, **Javier Delgado Parra.-** Rúbrica.

(R.- 307408)