INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

ACUERDO por el que se aprueban las adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Vigilancia 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 A LAS REGLAS DE OPERACION DE LA COMISION DE VIGILANCIA 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.

CONSIDERANDO

1. Que en la sesión ordinaria número 98, celebrada el 23 de abril de 2010, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1487, mediante el cual se aprobaron las adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Vigilancia del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
2. Que en la sesión ordinaria número 100, celebrada el 8 de abril de 2011, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1526, mediante el cual se aprobaron las adecuaciones a las Reglas de Operación de la Comisión de Vigilancia 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 VIGILANCIA DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.

REGLAS DE OPERACION DE LA COMISION DE VIGILANCIA DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

Capítulo I

Introducción

Primera.- Objeto.

Las presentes Reglas de Operación definen los principios de actuación de la Comisión de Vigilancia (Comisión) del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Instituto), su organización y funcionamiento y los deberes de sus miembros.

Capítulo II

De los Miembros

Segunda.- Designación.

La Asamblea General tendrá la facultad de ratificar a los miembros de la Comisión, tres a propuesta de los representantes del Gobierno Federal, tres a propuesta de los representantes de los trabajadores y tres a propuesta de los representantes patronales, que serán nombrados, siempre y cuando cumplan el perfil establecido para formar parte de la misma.

La duración en el cargo será 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 propietarios y suplentes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. **Confiabilidad.** Ser persona de reconocido prestigio;
- II. **Probada experiencia.** Contar con conocimientos y experiencia mínima de cinco años en materia financiera, legal o administrativa;

- 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 como quebrado o concursado.

Cuarta.- Remoción.

Los miembros de la Comisión serán removidos de su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados o cuando lo decida la Asamblea General a petición del sector que les hubiere propuesto, por conducto del Director General.

Los miembros cuya remoción haya sido solicitada, quedarán de inmediato suspendidos de sus funciones. En el caso de los propietarios, si el sector que corresponda no propone a otro comisionado propietario, el suplente tomará su lugar, hasta en tanto la Asamblea General determine lo conducente y en el caso de los suplentes, el sector correspondiente realizará la designación respectiva y lo someterá a la aprobación de la Asamblea General.

Las propuestas de remoción de los comisionados las realizarán la representación que los hubiere propuesto, a través de los Directores Sectoriales, en su caso, quienes a su vez lo informarán al Director General del Instituto.

Quinta.- Retribución.

Los miembros de la Comisión tendrán derecho a obtener la retribución económica 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 interés social siempre dirigido al beneficio de los trabajadores, 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 y de las comisiones de las que forme parte, 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 las Funciones y Atribuciones

Séptima.- Funciones y atribuciones.

La función primordial de la Comisión es la de servir de apoyo a la Asamblea General y al Consejo de Administración en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica de la actuación de los Organos Colegiados y el buen funcionamiento del Instituto.

La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

- I.** Proponer a la Asamblea General y al Consejo de Administración, en su caso, las medidas que juzgue convenientes para mejorar el funcionamiento del Instituto; solicitando, a través del Comité de Auditoría o la Dirección General, sus requerimientos de análisis, información y revisión de aspectos sustantivos que considere pertinentes. Para tal efecto, la administración proporciona a la Comisión de Vigilancia, la información de carácter estratégico necesaria para el cumplimiento de esta función.
- II.** Proponer para la aprobación de la Asamblea General el Código de Etica del Instituto;
- III.** Vigilar que los integrantes de los Organos del Instituto actúen conforme a la normatividad aplicable y con apego al Código de Etica del Instituto, para lo cual podrá:
 - a)** Solicitar, información al Comité de Auditoría;
 - b)** Designar a un representante para que cuando sea invitado asista a las sesiones del Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Comisión de Inconformidades y Comité de Transparencia y Acceso a la Información;
 - c)** Establecer una subcomisión, permanente o temporal, en donde concurren comisionados representantes de los Sectores de los Trabajadores, Patrones y Gobierno, con la finalidad de que se analice y dé seguimiento a los asuntos relacionados con el incumplimiento integral del Código de Etica. La subcomisión podrá emitir recomendaciones en esta materia respecto al Infonavit ampliado;
- IV.** Informar, una vez al año a la Asamblea General, y trimestralmente al Consejo de Administración, sobre el funcionamiento de los Organos del Instituto;
- V.** Proponer a la Asamblea General la designación o remoción de los miembros del Comité de Transparencia y Acceso a la Información y de la Comisión de Inconformidades;
- VI.** Conocer la normatividad y vigilar la actuación del Comité de Transparencia y Acceso a la Información y de la Comisión de Inconformidades;
- VII.** En los casos que a su juicio lo amerite, convocar a Asamblea General, y hacer que se incluyan en el orden del día de las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, los asuntos que considere convenientes;
- VIII.** Enviar al Consejo de Administración su opinión sobre el informe periódico que le remita el Comité de Auditoría;
- IX.** Emitir dictamen sobre el informe que le remita el Comité de Auditoría con relación a la situación que guarda el sistema de control interno del Instituto, para su presentación al Consejo de Administración o a la Asamblea General;
- X.** Enviar al Consejo de Administración su opinión sobre el informe que le presente mensualmente cualquiera de las diferentes áreas de la Administración;
- XI.** Dictaminar la propuesta para el nombramiento y remoción de los miembros del Comité de Auditoría;
- XII.** Solicitar la opinión de terceros para el adecuado desempeño de sus funciones;
- XIII.** Emitir criterios de operatividad, de atención y de servicio a los que se deberá sujetar la Comisión de Inconformidades para la resolución de los recursos que se promuevan ante ella;
- XIV.** Conocer los dictámenes que elabore la Comisión de Inconformidades con relación a las controversias que se susciten sobre el valor de las prestaciones que las empresas estuvieren otorgando a los trabajadores en materia de habitación, y resolver lo que a su juicio proceda, y
- XV.** Las demás a que se refiere la Ley y necesarias para el cumplimiento de los fines del Instituto y que no se encuentren encomendadas a otro órgano.

Para el mejor desarrollo de sus atribuciones, la Comisión aprobará anualmente su agenda estratégica de trabajo.

Capítulo IV

De la Integración y Estructura

Octava.- Integración.

La Comisión estará integrada por nueve miembros designados por la Asamblea General, tres por cada una de las representaciones del Gobierno Federal, de los Trabajadores y de los Patrones.

Por cada miembro propietario deberá haber un suplente.

Los miembros propietarios y suplentes de la Comisión no podrán serlo de ningún otro Organismo del Instituto.

Novena.- Subcomisiones y asesor experto.

Para el cumplimiento de las atribuciones y funciones a que se refiere la Ley del Instituto, la Comisión podrá establecer las Subcomisiones, permanentes o temporales, que estime necesarias y regulará su forma de operación, y podrá designar a un asesor experto independiente, propuesto por la Administración a petición de los Sectores, quien tendrá la función de asesorar a la Comisión y, en su caso, a las Subcomisiones, sobre la adopción de las mejores prácticas que en la materia correspondan.

La Secretaría de las Subcomisiones será desempeñada por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos del Instituto, las cuales se reunirán previa convocatoria emitida por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos.

Las Subcomisiones elaborarán, en su caso, un plan de trabajo del que darán cuenta a la Comisión, y deberán presentar, cuando ésta lo solicite, un informe de actividades, avances y resultados derivado de las responsabilidades asignadas.

Décima.- Presidente.

La presidencia de las sesiones de la Comisión corresponderá, en forma rotativa, cada sesión a cada uno de los miembros de las representaciones que la integran, en el orden en que las representaciones propusieron el nombramiento de sus miembros, y que se encuentran mencionadas en el Artículo 7o. de la Ley del Instituto.

Si por alguna circunstancia el Presidente de la sesión se encuentra ausente, presidirá su suplente en funciones y, en ausencia de éste, presidirá el propietario de la misma representación que ocupe el siguiente lugar en orden alfabético.

Durante las sesiones ordinarias y extraordinarias, el Presidente será auxiliado en sus trabajos por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos.

El Presidente tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Convocar a sesión ordinaria, por conducto del Secretario General y de Asuntos Jurídicos;
- II. Dirigir y moderar los debates durante las sesiones;
- III. Autorizar la presencia de funcionarios del Instituto en la sesión para el desahogo de asuntos;
- IV. Consultar si los asuntos del orden del día están suficientemente discutidos y, en su caso, proceder a pedir la votación, y
- V. En general, ejercitar las necesarias para el mejor desarrollo de la sesión.

Sin perjuicio de la facultad de convocar a la Comisión, antes indicada, el Presidente podrá convocar a sesión extraordinaria cuando haya asuntos que por su importancia lo ameriten por acuerdo de la Comisión, a propuesta del Director General, del Consejo de Administración o de dos comisionados, cuando menos, de dos representaciones que integran la Comisión.

Décima Primera.- Secretario.

La Secretaría de la Comisión será desempeñada por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos del Instituto y tendrá las siguientes funciones:

- I. Elaborar el orden del día de los asuntos que serán tratados en la sesión;
- II. Enviar, con oportunidad, a los miembros de la Comisión, la convocatoria y orden del día de cada sesión, anexando copia de los documentos que deban conocer en la sesión respectiva;
- III. Verificar el quórum;

- IV. Someter a la aprobación de la Comisión el orden del día de la sesión, procediendo, en su caso, a dar lectura a dicho orden del día;
- V. Someter a la aprobación de la Comisión el acta de la sesión anterior, procediendo, en su caso, a darle lectura;
- VI. Recabar las votaciones;
- VII. Auxiliar al Presidente durante el desarrollo de las sesiones;
- VIII. Formular y despachar los acuerdos que tome la Comisión, bajo su firma y la del Presidente;
- IX. Levantar las actas de las sesiones y consignarlas, bajo la firma del Presidente de la Comisión y la propia, en el libro respectivo, que quedará a su cuidado;
- X. Firmar las certificaciones que por disposición legal, o a petición de parte legítimamente interesada, deban ser extendidas por la Comisión;
- XI. Dar seguimiento a los acuerdos tomados por la Comisión;
- XII. Custodiar los archivos de la Comisión, y
- XIII. Las demás que la Comisión le señale.

En las ausencias temporales del Secretario General y de Asuntos Jurídicos, el Gerente de Organos Colegiados Centrales, o quien en su caso designe mediante acuerdo el Secretario General y de Asuntos Jurídicos, ejercerá las funciones a que se refiere esta Regla y la representación legal de los Organos Colegiados.

Capítulo V

Del Funcionamiento

Décima Segunda.- Sesiones.

La Comisión sesionará por lo menos una vez al mes en el lugar, fecha y hora que se haya fijado en la sesión anterior. La agenda de las reuniones variará conforme al programa anual previendo una revisión de distintos temas o funciones del Instituto en cada reunión.

Las convocatorias se cursarán por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas a la fecha de la reunión ordinaria.

El orden del día que corresponda a cada sesión será elaborado por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos y presentado al Presidente en funciones para su aprobación.

Excepcionalmente, si se produjese algún hecho que alterase de forma sustancial el buen orden de la sesión, o se dieran otras circunstancias extraordinarias que impidan su normal desarrollo, el Presidente de la Comisión podrá acordar la suspensión de ésta durante el tiempo que sea necesario para restablecer las condiciones que permitan su continuación.

Las resoluciones tomadas fuera de la sesión de la Comisión convocada en los términos de las presentes Reglas, serán válidas para todos los efectos legales si se reúnen un mínimo de cinco comisionados que representen a los tres sectores, siempre que se confirmen por escrito y lo firme el Presidente en funciones.

La Comisión podrá solicitar la presencia en las sesiones, de funcionarios del Instituto para el desahogo de alguno de los puntos del orden del día.

El Director General y los Directores Sectoriales del Instituto asistirán a las sesiones de la Comisión, con voz, pero sin voto. Podrán asistir también otras personas y funcionarios del Instituto, con el carácter de invitados única y exclusivamente para el desahogo de los puntos del orden del día para los cuales fueron invitados, cuando la Comisión así lo autorice.

Décima Tercera.- Quórum.

La Comisión quedará válidamente constituida cuando concurren a la sesión, como mínimo siete de sus miembros propietarios o suplentes en funciones, entre los cuales figuren representantes de los tres sectores.

Si no se integrara el quórum mencionado, la sesión podrá efectuarse al día siguiente con la presencia de, cuando menos, cinco miembros propietarios o suplentes en funciones, entre los que se encuentren miembros de las tres representaciones que integran la Comisión.

Lo anterior deberá constar en la convocatoria respectiva fijándose en la misma, el lugar, fecha y hora de la celebración de la sesión, en caso de que no hubiera quórum para celebrar la primera.

Los miembros propietarios de la Comisión asistirán a las sesiones y sus ausencias serán cubiertas por sus respectivos suplentes; para lo cual, el miembro propietario tendrá la obligación de avisarle a su suplente para que asista en funciones de propietario.

Décima Cuarta.- Desarrollo de las sesiones.

Durante las sesiones ordinarias, la Comisión deliberará sobre las cuestiones contenidas en el orden del día y éste comprenderá asuntos generales. Durante las sesiones extraordinarias, no habrá asuntos generales.

En las sesiones se tratarán los asuntos en el orden siguiente:

- I. Designación del Presidente de la Comisión;
- II. Verificación del quórum por el Secretario General y de Asuntos Jurídicos;
- III. Consideración y aprobación, en su caso, del orden del día;
- IV. Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, y
- V. Discusión y aprobación, en su caso, de los asuntos comprendidos en el orden del día.

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.

La Comisión dará seguimiento puntual en cada sesión a todos los compromisos y acuerdos contraídos en sesiones anteriores.

Décima Quinta.- Votaciones.

Se computará un voto por cada uno de los miembros de la Comisión. Los acuerdos de la Comisión se tomarán por el voto mayoritario de sus miembros presentes.

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

Los miembros de la Comisión que disientan del parecer mayoritario podrán solicitar que figure en el acta el testimonio razonado de su opinión divergente.

En caso de empate, el voto se diferirá a la siguiente sesión.

Capítulo VI

De la Difusión de las Reglas de Operación

Décima Sexta.- Difusión.

El Director General 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 Reglas de Operación abrogan las aprobadas mediante Acuerdo número 1487, tomado en la sesión ordinaria número 98 de la Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 2010.

SEGUNDA.- Estas Reglas de Operación entrarán en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por la Asamblea General, y serán publicadas de acuerdo a las instrucciones de dicho órgano de gobierno.

Atentamente

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los catorce días del mes de abril de dos mil once, en cumplimiento al Acuerdo número 1526, tomado en la sesión ordinaria número 100 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.- 329321)

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 MODIFICACIONES A LOS ARTICULOS 1, 8, 19, 21, 45, 46, Y 48, ASI COMO LA ADICION DE LOS ARTICULOS 29 BIS, 32 BIS, 35 BIS, 42 BIS, Y 45 BIS DEL 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.

CONSIDERANDO

1. Que las adecuaciones más recientes al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores fueron aprobadas mediante el Acuerdo número 1507, tomado en la sesión ordinaria número 99 de la H. Asamblea General del Infonavit, celebrada el 3 de diciembre de 2010. Dichas reformas al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de marzo de 2011.
2. Que en la sesión ordinaria número 100, celebrada el 8 de abril de 2011, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1525, mediante el cual se aprobaron las modificaciones y adiciones al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
3. Que es necesario constituir las reglas a las que se sujeta la operación del Instituto, con el propósito de establecer los preceptos que se consideran indispensables para normar su funcionamiento administrativo.

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 MODIFICACIONES A LOS ARTICULOS 1, 8, 19, 21, 45, 46, Y 48, ASI COMO LA ADICION DE LOS ARTICULOS 29 BIS, 32 BIS, 35 BIS, 42 BIS, Y 45 BIS DEL ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, para quedar como sigue:

Título I**De la Dirección General**

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

- I. Representar legalmente al Infonavit 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 Infonavit;

- II. Ejercer las facultades y atribuciones que corresponden al Infonavit, 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 Infonavit);
- 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 Infonavit, con voz, pero sin voto, cuando lo considere necesario para el cumplimiento de los fines del Infonavit;
- 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 Infonavit;
- 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 Infonavit;
- X. Proponer al Consejo de Administración las estrategias y líneas generales de acción del Infonavit;
- XI. Proponer al Consejo de Administración las políticas necesarias para la operación del Infonavit;
- XII. Asegurar que existan los sistemas y mecanismos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Infonavit;
- XIII. Proponer al Consejo de Administración los nombramientos del personal directivo y de los Delegados del Infonavit;
- XIV. Dirigir las actividades de la Administración del Infonavit;
- XV. Nombrar y remover al personal del Infonavit, 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 Infonavit;
- 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 Infonavit;
- XIX. Elaborar las bases para el establecimiento, organización y funcionamiento de un sistema permanente de profesionalización y desarrollo de los trabajadores del Infonavit;
- 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 Infonavit;
- XXI. Establecer las políticas de comunicación institucional, desarrollar campañas de difusión y actuar como enlace con los medios masivos de comunicación;
- XXII. Establecer y dirigir los medios para evaluar la percepción de la sociedad respecto de los servicios que proporciona el Infonavit;
- XXIII. Conocer y alinear los esfuerzos que, para conocer las necesidades de los usuarios, realicen todas las áreas;
- XXIV. Instruir la coordinación de los eventos institucionales;
- XXV. Realizar evaluaciones periódicas de la operación de las Delegaciones Regionales, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y
- XXVI. Las demás que le señalen la Ley del Infonavit y sus disposiciones reglamentarias o que le sean encomendadas por el Consejo de Administración.

Título III

De la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos y de las Subdirecciones Generales

Capítulo I

Disposiciones Generales

ARTICULO 8. La Dirección General conducirá las actividades de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos y de las Subdirecciones Generales de conformidad con el presente Estatuto.

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

- I. Representar legalmente al Infonavit;
- 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, buscando operar bajo estándares de excelencia en el servicio y calidad, basados en los lineamientos emitidos en esta materia;
- IV. Difundir y vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional;
- V. Coordinar sus actividades con las diversas áreas del Infonavit, 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 a los proveedores y prestadores de servicios, 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;
- XI. Conservar el catálogo de sanciones procedentes a funcionarios, empleados, proveedores y prestadores de servicios;
- XII. Ejecutar las sanciones procedentes, cuando se deban imponer a sus proveedores y prestadores de servicios, y
- XIII. Las demás que le señalen las disposiciones normativas institucionales y, en general, todas aquéllas relativas al cumplimiento de los objetivos del Infonavit, que sean afines con las fracciones que anteceden y que les encomiende el Director General.

Capítulo III

De la Subdirección General de Control Interno y Excelencia en el Servicio

ARTICULO 19. Respecto al diseño y mejora de procesos, sus facultades y funciones son:

- I. Implantar y administrar el Sistema Integral de Gestión de Calidad, y
- II. Establecer y administrar los métodos para asegurar la consistencia operativa y la medición del desempeño de los procesos institucionales.

ARTICULO 21. Respecto a la excelencia en el servicio, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Asegurar la Excelencia en la entrega de servicios y productos a los derechohabientes, acreditados, patronos y público en general, buscando superar sus expectativas, a través de todos los puntos de contacto internos y externos;
- II. Establecer y gestionar el desarrollo de una Cultura de Excelencia en el Servicio al interior del Infonavit fomentando su participación y compromiso, así como con los proveedores y prestadores de servicios;
- III. Asegurar el uso de canales de comunicación con todos los miembros del Infonavit así como con los proveedores y prestadores de servicios, en torno a la Excelencia en el Servicio y la Satisfacción de los usuarios;
- IV. Establecer y proponer 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. Definir mecanismos que midan a todos los proveedores y prestadores de servicios, para que las áreas responsables puedan establecer niveles de servicio necesarios para superar las expectativas de los usuarios;
- VI. Asegurar el establecimiento de niveles de servicio y asegurar su medición;
- 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 y los proveedores y prestadores de servicios, a sus usuarios;

- VIII. Implantar un modelo para la atención y gestión de quejas que impulse y asegure la mejora de productos y servicios en las áreas responsables;
- IX. Presidir el Comité de Servicio del Infonavit;
- X. Normar y, en su caso, administrar los mecanismos requeridos para hacer encuestas, recibir quejas y recibir reportes internos, así como para medir la satisfacción de los usuarios, los niveles de servicio y los indicadores de todos los servicios en todos los canales;
- XI. Con la información a que se refiere la fracción anterior, retroalimentar permanentemente a los responsables de la operación, los canales, los procesos y los apoyos con los que se prestan servicios a los usuarios del Infonavit;
- XII. Normar los mecanismos que permitan la corrección inmediata y la solución permanente de deficiencias en los servicios que presta el Infonavit;
- XIII. Informar periódicamente a la Dirección General sobre el estado que guardan los servicios que presta el Infonavit y presentar las iniciativas para mejorarlo;
- XIV. Normar la excelencia en el servicio para el Infonavit y sus proveedores, y
- XV. Definir y elaborar un catálogo de sanciones procedentes a funcionarios, empleados, proveedores y prestadores de servicio, en coordinación con las Subdirecciones Generales y la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos.

Capítulo IV

De la Subdirección General de Hipotecaria Social

ARTICULO 29 BIS. Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñado los productos y programas a que se refieren los artículos anteriores, deberá:

- I. Especificar los servicios que cada uno de dichos productos genere en cada uno de los canales propios y externos del Infonavit;
- II. Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- III. Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- IV. Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- V. Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- VI. Asegurar la implantación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- VII. Recibir los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

Capítulo V

De la Subdirección General de Recaudación Fiscal

ARTICULO 32 BIS. Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñado los productos y programas a que se refieren los artículos anteriores, deberá:

- I. Especificar los servicios que cada uno de dichos productos genere en cada uno de los canales propios y externos del Infonavit;
- II. Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- III. Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- IV. Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- V. Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- VI. Asegurar la implantación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- VII. Recibir los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

Capítulo VI

De la Subdirección General de Sustentabilidad Social

ARTICULO 35 BIS. Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñado los productos y programas a que se refieren los artículos anteriores, deberá:

- I. Especificar los servicios que cada uno de dichos productos genere en cada uno de los canales propios y externos del Infonavit;
- II. Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- III. Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- IV. Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- V. Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- VI. Asegurar la implantación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- VII. Recibir los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

Capítulo VII

De la Subdirección General de Planeación y Finanzas

ARTICULO 42 BIS. Con relación a la identificación de necesidades de los usuarios, deberá incorporar los resultados de servicio de cada canal y los indicadores de satisfacción de los usuarios a los mecanismos de seguimiento, evaluación y consecuencias del Infonavit.

Capítulo VIII

De la Subdirección General de Tecnologías

ARTICULO 45. Con relación al diseño y mejora de procesos, sus facultades y funciones son:

- I. Definir la arquitectura de procesos del Infonavit;
- II. Asegurar la alineación de la arquitectura de procesos con la estrategia del Infonavit;
- III. Asegurar la transversabilidad de los procesos;
- IV. Administrar el portafolio de procesos;
- V. Crear e implementar las metodologías necesarias;
- VI. Coadyuvar en la formalización de roles y responsabilidades de la arquitectura de procesos del Infonavit;
- VII. Determinar la carga laboral de las estructuras organizaciones a partir de la arquitectura de procesos;
- VIII. Profesionalizar al Infonavit en materia de administración de procesos, y
- IX. Asesorar y asegurar la alineación de todos los elementos necesarios para las soluciones operativas que se propongan para implantar nuevos productos y servicios.

ARTICULO 45 BIS. En cuanto a la gestión de la seguridad de la información, deberá definir, establecer, mantener y monitorear una estrategia de seguridad de la información alineada a los objetivos del Infonavit.

Capítulo IX

De la Subdirección General de Administración de Personas

ARTICULO 46. En cuanto a la administración de personas, sus facultades y funciones son:

- I. Negociar y dar cumplimiento al contrato colectivo de trabajo, así como atender los conflictos laborales que surjan entre el Infonavit y sus trabajadores;
- II. Difundir y promover entre los empleados el cumplimiento del Código de Ética;

- III. Previa autorización de la Dirección General, proponer a la consideración de la Comisión de Vigilancia para aprobación de la Asamblea General, las actualizaciones del Código de Etica que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento; así como, atender consultas para la interpretación del Código de Etica;
- IV. Establecer y supervisar el sistema permanente de profesionalización y desarrollo del personal del Infonavit;
- V. Administrar las compensaciones, prestaciones y programas de previsión social para el personal del Infonavit, así como controlar las estructuras de organización que soportan la operación;
- VI. Diseñar, desarrollar e implantar planes de formación y desarrollo para los empleados del Infonavit, a los que deberán proporcionarles cursos, talleres o conferencias respecto al origen y evolución del Infonavit, así como la participación tripartita de los Sectores en ese proceso.

Se dará a conocer, al personal institucional y actores principales del Infonavit, la participación del Gobierno Federal y la estructura organizacional histórica y social de los trabajadores, sindicatos, confederaciones y cámaras nacionales del Sector Empresarial, y
- VII. Ejecutar las sanciones procedentes, cuando se deban imponer a los funcionarios y empleados del Infonavit atendiendo en todo momento a las disposiciones del Régimen de Convivencia Unificado.

Capítulo X

De la Subdirección General de Canales de Servicio

ARTICULO 48. Respecto al servicio que el Infonavit presta a derechohabientes, acreditados, patrones y público usuario en general, mediante los diversos canales de atención de que dispone, sus facultades y funciones son:

- I. Asegurar la entrega de productos y servicios con oportunidad y calidad, buscando superar las expectativas de los usuarios;
- II. Diseñar, normar y garantizar la operación de los canales;
- III. Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales;
- IV. Establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información en los diversos canales, así como la calidad y disponibilidad de los servicios;
- V. Recibir de las distintas áreas del Infonavit, especificaciones de productos y servicios a implantar en los canales internos; desarrollar los procesos de atención requeridos y definir conjuntamente los niveles de servicio y los mecanismos de enlace entre los procesos de atención y los de operación;
- VI. Mantener permanentemente actualizado el catálogo institucional de servicios;
- VII. Desarrollar y mantener actualizado el modelo de atención en los canales;
- VIII. Administrar la Base Unica de Contactos de conformidad con la normatividad aplicable;
- IX. Asegurar la correcta implantación de las iniciativas de orientación que se operen en los canales internos, y
- X. Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales, así como proporcionar a las distintas áreas la información de inteligencia de negocios sobre sus servicios que apoyen la adecuada toma de decisiones y el desarrollo de proyectos de mejora para incrementar la satisfacción de los usuarios.

TRANSITORIOS

ARTICULO UNICO.- Las presentes modificaciones y adiciones 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 trece días del mes de abril de dos mil once, en cumplimiento al Acuerdo número 1525, tomado en la sesión ordinaria número 100 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.- 329319)