

## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES**

**ACUERDO por el que se aprueban las adecuaciones al 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 ORGÁNICO 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, y

### **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 1721, tomado en la sesión ordinaria número ciento siete de la Asamblea General del Infonavit, celebrada los días siete y ocho de abril de dos mil catorce, las cuales fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el seis de octubre de dos mil catorce.
2. Que en la sesión ordinaria número ciento ocho, celebrada el día nueve de diciembre de dos mil catorce, la Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1771, mediante el cual se aprobaron las adecuaciones 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 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 ORGÁNICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, para quedar como sigue:

### **ESTATUTO ORGÁNICO 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 (Infonavit).

#### **Título I**

#### **De la Dirección General**

**ARTÍCULO 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 Órganos 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 Regionales 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. Conocer y alinear los esfuerzos que, para conocer las necesidades de los usuarios, realicen todas las áreas;
- XXII. Realizar evaluaciones periódicas de la operación de las Delegaciones Regionales, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y
- XXIII. Las demás que le señalen la Ley del Infonavit y sus disposiciones reglamentarias o que le sean encomendadas por el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 3.** El personal directivo del Infonavit serán los titulares de la Secretaría General; y de las Subdirecciones Generales: de Administración de Cartera, de Administración de Personas, de Canales de Servicio, de Comunicación y Apoyo, de Control Interno, de Crédito, Jurídica, de Planeación y Finanzas, de Recaudación Fiscal, de Riesgos, de Sustentabilidad y de Tecnologías.

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

**ARTÍCULO 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

**ARTÍCULO 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 Infonavit, los Directores Sectoriales tendrán las siguientes facultades 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 Órganos Colegiados del Infonavit, con voz, pero sin voto, cuando lo consideren necesario para el cumplimiento de los fines del Infonavit, relacionados con su competencia;
- IV. Solicitar la incorporación de asuntos en el orden del día de las sesiones de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de sus Comités Auxiliares, de la Comisión de Vigilancia, del Comité de Auditoría, del Comité de Transparencia y Acceso a la Información, de la Comisión de Inconformidades y de las Comisiones Consultivas Regionales, por conducto del Director General;
- V. Coordinar el nombramiento y funcionamiento de los miembros de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de sus Comités Auxiliares, de la Comisión de Vigilancia, del Comité de Auditoría, del Comité de Transparencia y Acceso a la Información, de la Comisión de Inconformidades y 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 Infonavit;
- VII. Coordinar y recopilar las opiniones, sugerencias, políticas y criterios de su sector y propiciar su enlace adecuado con el Infonavit;
- VIII. Ser órgano de enlace 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 Infonavit, relacionadas con su competencia.

**ARTÍCULO 7.** Las Direcciones Sectoriales dispondrán de autonomía de gestión, contratación de asesoría y del personal técnico y administrativo, conforme a los presupuestos y tabuladores aprobados para el Infonavit.

## Título III

### De la Secretaría General y de las Subdirecciones Generales

#### Capítulo I

##### Disposiciones Generales

**ARTÍCULO 8.** La Dirección General conducirá las actividades de la Secretaría General 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 áreas y 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;
- XIII. Ser responsables de la información generada en la operación de los procesos del área, con apego a la normativa emitida para esta materia;
- XIV. Atender las resoluciones y solicitudes de información que en la materia formule la Comisión de Inconformidades, y
- XV. 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.

**ARTÍCULO 9.** La Secretaría General y las Subdirecciones Generales, de conformidad con el presente Estatuto, contarán con las unidades administrativas necesarias para la realización de las funciones encomendadas en este Estatuto, cumpliendo con los presupuestos y tabuladores aprobados.

**ARTÍCULO 10.** En las ausencias temporales del Secretario General y de los Subdirectores Generales ejercerán las facultades y funciones que les corresponden los funcionarios que de ellos dependan, en los asuntos de su respectiva competencia.

## **Capítulo II**

### **De la Secretaría General**

**ARTÍCULO 11.** La Secretaría General tendrá las siguientes facultades y funciones, respecto a los Órganos del Infonavit:

- I. Fungir como unidad de apoyo a los Órganos Colegiados;
- II. Tener 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; y convocar a los integrantes de dichos órganos, así como, de la Comisión de Inconformidades y las Direcciones Sectoriales a sus respectivas sesiones y reuniones;
- III. Representar legalmente a los Órganos Colegiados para efectos de rendir los informes previo y justificado que en materia de amparo les sean requeridos por la autoridad judicial, cuando algún Órgano Colegiado sea señalado como autoridad responsable o intervenir cuando alguno de éstos tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo;
- IV. Establecer comunicación permanente con las Direcciones Sectoriales;
- V. Fungir como unidad de enlace entre la Dirección General y las Comisiones Consultivas Regionales;
- VI. Coordinar las funciones de la Unidad de Enlace en materia de transparencia y de la Secretaría de la Comisión de Inconformidades, en los términos de la normatividad aplicable;
- VII. Coordinar las relaciones institucionales con el Poder Legislativo, autoridades estatales y municipales e instituciones académicas, a efecto de propiciar acuerdos que deriven en el mejor cumplimiento de la labor del Infonavit;

- VIII. Dar seguimiento a las recomendaciones, resoluciones y acuerdos dictados en las sesiones de los Órganos Colegiados;
- IX. Controlar y conservar en documento original y formato electrónico los libros de actas y acuerdos de los Órganos Colegiados;
- X. Realizar el envío, conforme a las Reglas de Operación de cada Órgano Colegiado, de la información de los asuntos que sean parte del orden del día de las sesiones de dichos Órganos de Gobierno; y
- XI. Llevar a cabo las acciones de seguimiento y vinculación con las Delegaciones Regionales a fin de propiciar su mejor coordinación.

**ARTÍCULO 12.** En cuanto al Código de Ética y sus actualizaciones, la Secretaría General deberá establecer los mecanismos para difundirlo a los integrantes de los Órganos Colegiados.

**ARTÍCULO 13.** Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Secretario General se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el Prosecretario, quien podrá ejercer las facultades a que se refiere el artículo 11, así como la representación legal de los Órganos Colegiados.

### Capítulo III

#### De la Subdirección General de Administración de Cartera

**ARTÍCULO 14.** Respecto a la administración y recuperación del crédito, sus facultades y funciones son:

- I. Planear, diseñar e instrumentar estrategias para la adecuada administración del portafolio hipotecario y del cobro de éste;
- II. Diseñar, ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones de cobranza individuales o a la medida de las posibilidades y situación particular de cada acreditado, siempre y cuando éstas impliquen una recuperación que considere la situación real de la cartera;
- III. Diseñar e instrumentar la cobranza social, a través de programas de facilidades de pago a los acreditados;
- IV. Establecer e instrumentar programas de abatimiento de cartera vencida y de recuperación para acreditados;
- V. Establecer mecanismos para la recuperación extrajudicial, vía justicia alternativa e incluso judicial;
- VI. Analizar y determinar el nivel de riesgo y no pago por tipo de cartera, estableciendo las estrategias por canal, por perfil de acreditado y problemática social;
- VII. Instrumentar mecanismos de control por los diferentes esquemas de recuperación de cartera;
- VIII. Emitir periódicamente estados de cuenta, impresos o de forma electrónica para el cobro de los créditos, así como la información a los acreditados sobre la situación de su crédito;
- IX. Establecer los mecanismos de custodia de los expedientes de crédito;
- X. Normar la liberación de los gravámenes constituidos por el otorgamiento de los créditos;
- XI. Ejecutar las acciones pertinentes o gestionar las autorizaciones requeridas para la segregación y castigo de los créditos, que por sus características, no cuenten con los elementos suficientes para gestionar un juicio hipotecario ordinario, o bien, que por su alta precariedad social resultaría inequitativa la ejecución de las garantías hipotecarias, y
- XII. Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones Regionales que competen a su área, a fin de dar atención, soporte y seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas sustantivos de la Institución en beneficio de los derechohabientes y acreditados del Infonavit.

**ARTÍCULO 15.** Respecto a la unidad de solución social, sus facultades y funciones son:

- I. Diseñar, ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones inmobiliarias individuales o en paquete, para promover la venta de vivienda adjudicada siempre y cuando éstas impliquen una recuperación que considere la situación real de los inmuebles;

- II. Incorporar a las soluciones inmobiliarias aquellas estrategias de rehabilitación orientadas a preservar o mejorar el entorno urbano, con base en las políticas establecidas por la Dirección General o el Consejo de Administración;
- III. Someter para la autorización del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, las propuestas de soluciones de cobranza e inmobiliarias que impliquen una recuperación inferior al valor de avalúo, y
- IV. Someter para la autorización del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, las propuestas de comodato o donaciones a favor de entidades gubernamentales, instituciones de asistencia pública o asociaciones civiles, siempre y cuando se sujeten a la condición de que dichos inmuebles serán utilizados, exclusivamente, para fines sociales que favorezcan a la comunidad en la que se ubican o sirvan para brindar seguridad, rehabilitar o mejorar el entorno habitacional.

**ARTÍCULO 16.** Respecto de las acciones de rehabilitación, mantenimiento y atención de desastres naturales:

- I. Ejecutar, administrar y evaluar el proceso de rehabilitación y mejoramiento de unidades habitacionales del Infonavit, a través de las acciones de coordinación con los tres órdenes de gobierno;
- II. Fomentar el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de los conjuntos habitacionales del Infonavit, y
- III. Instrumentar las acciones de rehabilitación de las viviendas con crédito vigente que sean afectadas por desastres naturales, en coordinación con la Subdirección General de Planeación y Finanzas.

**ARTÍCULO 17.** 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 implementación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- VII. Recibir, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implementar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

#### **Capítulo IV**

##### **De la Subdirección General de Administración de Personas**

**ARTÍCULO 18.** 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. Establecer y supervisar el sistema permanente de profesionalización y desarrollo del personal del Infonavit;
- IV. Administrar las compensaciones, prestaciones y programas de previsión social para el personal del Infonavit, con base en los lineamientos determinados por el Consejo de Administración, así como controlar las estructuras de organización que soportan la operación;
- V. 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;

- VI. 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;
- VII. Establecer lineamientos en materia de gastos de operación del capital humano, cuidando su optimización;
- VIII. Administrar los pasivos laborales, con criterios que aseguren su viabilidad en el mediano y largo plazo;
- IX. Establecer programas de comunicación interna entre los empleados para difundir las estrategias institucionales;
- X. Medir el clima laboral y establecer planes de acción para mantener un buen ambiente de trabajo;
- XI. Participar en calidad de testigo en los eventos de entrega-recepción de oficinas y transmisión del conocimiento, y
- XII. Fomentar la aplicación de prácticas que garanticen la equidad de género, prevengan el hostigamiento sexual y promuevan la no discriminación en el acceso al empleo, el desarrollo profesional, las oportunidades de capacitación y promoción.

**ARTÍCULO 19.** Respecto a la situación patrimonial de los funcionarios del Infonavit, deberá establecer y administrar un sistema integral de información, asegurando el resguardo de la misma.

### **Capítulo V**

#### **De la Subdirección General de Canales de Servicio**

**ARTÍCULO 20.** 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. Recibir por los canales institucionales establecidos todas las quejas, denuncias, infracciones, solicitudes y manifestaciones relacionadas con el Instituto; para posteriormente remitirlas a la Subdirección General Jurídica. Asimismo dará atención a todas las quejas en materia de servicio recibidas, a fin de que impulse y asegure la mejora de productos y servicios en las áreas responsables e informar periódicamente a la Subdirección General de Control Interno el estado que guardan las quejas;
- III. Diseñar, normar y garantizar la operación de los canales;
- IV. Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales;
- V. Establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información en los diversos canales, así como la calidad y disponibilidad de los servicios;
- VI. 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;
- VII. Mantener permanentemente actualizado el catálogo institucional de servicios;
- VIII. Desarrollar y mantener actualizado el modelo de atención en los canales;
- IX. Administrar la Base Única de Contactos de conformidad con la normatividad aplicable;
- X. Asegurar la correcta implantación de las iniciativas de orientación que se operen en los canales internos, y
- XI. Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales.

**ARTÍCULO 21.** Respecto a la excelencia en los servicios entregados por el Infonavit, a través de canales propios, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Normar los criterios de calidad para entrega de servicios e implantar los mecanismos para asegurar que los derechohabientes, acreditados, patrones y público en general, reciban servicios de excelencia;

- II. Gestionar el desarrollo de una Cultura de Excelencia en el Servicio;
- III. Definir y establecer los mecanismos para identificar las necesidades de los usuarios y medir su satisfacción;
- IV. Gestionar la adecuación de los modelos de operación y procesos para mejorar continuamente la entrega de servicios;
- V. Informar periódicamente sobre la calidad de los servicios entregados, y
- VI. Contar con un Gerente de Servicio en cada Delegación Regional, que tendrá la responsabilidad de medir y reportar, al titular de la Subdirección General, los niveles de servicio de atención a derechohabientes y acreditados en las Delegaciones Regionales y sus respectivos Centros de Servicio Infonavit (Cesis); asimismo, emitirá las recomendaciones necesarias al Delegado Regional para propiciar la mejora continua del servicio.

El Gerente de Servicio en las Delegaciones Regionales le reportará directamente al titular de la Subdirección General con independencia del Delegado Regional o de cualquier otro funcionario de la Delegación Regional y deberá de contar con todo el apoyo administrativo para la dirección de la operación de los canales y el cumplimiento de las metas de servicio; éste deberá formar parte del presupuesto e infraestructura de la Delegación Regional correspondiente y con ello contar con el empoderamiento necesario y suficiente para su buen desempeño, el personal de la Delegación Regional y de los Cesis deberán entregar en tiempo y forma la información solicitada por el Gerente de Servicio de la Delegación Regional y por el titular de la Subdirección General.

### Capítulo VI

#### De la Subdirección General de Comunicación y Apoyo

**ARTÍCULO 22.** Establecer las políticas de comunicación institucional, desarrollar campañas de difusión y actuar como enlace con los medios masivos de comunicación.

**ARTÍCULO 23.** Establecer y dirigir los medios para evaluar la percepción de la sociedad respecto de los servicios que proporciona el Infonavit.

**ARTÍCULO 24.** Realizar la coordinación de los eventos institucionales en coordinación con las Subdirecciones Generales como áreas usuarias de los eventos.

### Capítulo VII

#### De la Subdirección General de Control Interno

**ARTÍCULO 25.** Respecto a la implantación y cumplimiento del Sistema de Control Interno, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Difundir los objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno al personal del Infonavit;
- II. Previa autorización de la Dirección General, proponer a la consideración del Comité de Auditoría para aprobación del Consejo de Administración, las actualizaciones a los Lineamientos Generales en materia de Control Interno que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento, por lo menos una vez al año;
- III. Verificar que los modelos, políticas y procedimientos de operación elaborados por las áreas responsables, cumplan con los aspectos y lineamientos de control interno aprobados por el Consejo de Administración y gestionar la aprobación del Comité de Auditoría en la parte relativa a políticas y procedimientos en materia de control interno, previa autorización de la Dirección General;
- IV. Diseñar y establecer programas de verificación y autocontrol sobre el cumplimiento del Sistema de Control Interno, para su aplicación en los niveles estratégico, directivo y operativo, sobre todo en los procesos con mayor exposición al riesgo;
- V. En el caso de desviaciones o incumplimientos a la normatividad, investigar y, en su caso, instruir a las áreas responsables las medidas preventivas, correctivas y sanciones a que hubiere lugar, de conformidad con los ordenamientos correspondientes y asegurarse de su aplicación;
- VI. Contar con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del Sistema de Control Interno, de los lineamientos para su implantación, así como de los manuales que se consideren relevantes para la operación acorde al objeto del Infonavit;

- VII. Proveer al menos dos veces al año un reporte de su gestión, a la Dirección General y al Comité de Auditoría, y
- VIII. Administrar y contratar, en el ámbito de su competencia, asesores externos para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**ARTÍCULO 26.** Respecto al diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles tendrá las facultades y funciones siguientes:

- I. Evaluar, definir, proponer y verificar los controles e indicadores relacionados a los riesgos a los que se encuentra expuesto el Infonavit, principalmente aquellos inherentes a la información financiera, para que ésta sea útil, íntegra, confiable y oportuna para la toma de decisiones;
- II. Evaluar, definir, proponer y verificar los controles e indicadores relacionados a los riesgos a los que se encuentra expuesto el Infonavit, principalmente aquellos operacionales y tecnológicos, detectados por las áreas responsables o que resulten de algún hallazgo derivado de verificaciones o denuncias;
- III. Dar seguimiento a la atención de hallazgos, planes de mitigación e implantación de controles relacionados a los riesgos a los que se encuentra expuesto el Infonavit, principalmente aquellos relativos a la información financiera, riesgos operacionales y tecnológicos, y
- IV. Evaluar y verificar que los procesos de conciliación entre los sistemas de operación y contables sean adecuados.

**ARTÍCULO 27.** Respecto a las declaraciones patrimoniales de los funcionarios del Infonavit, previa autorización del Comité de Auditoría, podrá consultar los expedientes o información contenida en el sistema que administra las declaraciones patrimoniales, a fin de continuar con las investigaciones que esté llevando a cabo.

**ARTÍCULO 28.** Respecto a la atención de infracciones, deberá llevar a cabo las acciones conducentes a fin de determinar las sanciones que en su caso correspondan, así como proponer las medidas necesarias para evitar la comisión de infracciones.

Se entenderá como infracción a la conducta atribuible a personal del Instituto que incumpla con lo previsto en el Código de Ética y/o normatividad institucional.

En lo referente a las denuncias, podrá coordinarse con la Subdirección General Jurídica en la investigación de las mismas.

En cuanto a las quejas, deberá vigilar su atención oportuna por parte de las áreas, como emitir recomendaciones y proponer acciones de mejora.

Para tal efecto, las áreas que conforman el Instituto deberán presentar un informe periódico a la Subdirección General de Control Interno sobre la atención de las quejas.

**ARTÍCULO 29.** Respecto al análisis de operaciones, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Investigar desviaciones o incumplimientos a la normativa institucional, así como los indicios de conductas indeseables o malas prácticas en las operaciones institucionales en las que interviene personal del Infonavit o externos, y
- II. Promover mejoras en procesos, sistemas y normas con el fin de evitar la recurrencia de operaciones irregulares, conductas indeseables o malas prácticas.

**ARTÍCULO 30.** Respecto al Código de Ética tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Atender consultas para la aplicación del Código de Ética, y
- II. 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 Ética que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento.

## Capítulo VIII

### De la Subdirección General de Crédito

**ARTÍCULO 31.** Respecto a la originación crediticia, sus facultades y funciones son:

- I. Desarrollar e implantar alternativas de financiamiento a soluciones de vivienda para atender las necesidades de los derechohabientes del Infonavit, bajo la observancia del marco jurídico aplicable y asegurando su viabilidad financiera;

- II. 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;
- III. Gestionar la originación de crédito, procurando que los responsables internos y externos cuenten con los mecanismos adecuados;
- IV. Normar la actuación de los proveedores y prestadores de servicios del Infonavit 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;
- V. Supervisar la operación financiera de la originación y administración de crédito;
- VI. Gestionar la participación de las entidades financieras en los programas crediticios conjuntos;
- VII. Normar y ejecutar el proceso de originación de crédito; y
- VIII. Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones Regionales que competen a su área, a fin de dar atención, soporte y seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas sustantivos de la Institución en beneficio de los derechohabientes y acreditados del Infonavit.

**ARTÍCULO 32.** Respecto a la preservación de la calidad de la originación crediticia, sus facultades y funciones son:

- I. Controlar, verificar y monitorear las operaciones crediticias;
- II. Verificar el cumplimiento de las reglas para el otorgamiento de crédito;
- III. Establecer los incentivos, sanciones e indicadores para los participantes en la originación de crédito, con base en los lineamientos que establezca el Consejo de Administración;
- IV. Garantizar la correcta integración de los expedientes de crédito, y
- V. Asegurar el correcto registro de los créditos en los sistemas.

**ARTÍCULO 33.** La Subdirección General de Crédito realizará las funciones de análisis, evaluación e interpretación de información, para la toma de decisiones estratégicas en el diseño de productos de financiamiento y canales de promoción, con base en las plataformas institucionales que permitan el fortalecimiento de la originación.

**ARTÍCULO 34.** Respecto a la administración del proceso de originación de crédito, deberá dirigir, coordinar y controlar los procedimientos y actividades inherentes al mismo, incluyendo el registro de oferta, recepción y registro de solicitudes de crédito, cobertura de calidad, verificación de Línea IV, titulación, inscripción ante los registros públicos de propiedad e incorporación al Archivo Nacional de Expedientes de Crédito, así como todos aquellos relacionados con esta función.

**ARTÍCULO 35.** Respecto a la operación hipotecaria, conducir los procesos y sistemas de registro, y originación de créditos conforme a lo establecido en la normatividad correspondiente.

**ARTÍCULO 36.** Con respecto a la calidad y el valor patrimonial de las viviendas y a la mejora del nivel de vida de los acreditados, deberá promover que las viviendas adquiridas por derechohabientes reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio acorde a las necesidades de pago.

**ARTÍCULO 37.** Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados 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, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

### Capítulo IX

#### De la Subdirección General Jurídica

**ARTÍCULO 38.** Respecto a la representación del Infonavit, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Intervenir con la representación que le compete en los juicios y conflictos jurídicos en los que el Infonavit sea parte; esta representación podrán ejercerla el Gerente Sénior Consultivo, el Gerente Sénior Contencioso, el Gerente de Servicios Legales, el Gerente Jurídico Contencioso, Civil y Mercantil y el Gerente de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales, 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.

**ARTÍCULO 39.** Respecto a la generación y aplicación del marco jurídico institucional, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Revisar y emitir opinión respecto de todas las disposiciones jurídicas o sus proyectos, relativos a las actividades del Infonavit, así como emitir opinión sobre las consultas legislativas que se le formulen;
- II. Revisar y emitir opinión sobre la normatividad interna del Infonavit;
- III. Revisar y, en su caso, autorizar los contratos de crédito y los procesos de titulación, vigilando la inscripción de las escrituras respectivas en los registros públicos de la propiedad, así como la integración de los expedientes de crédito con relación a aspectos jurídicos;
- IV. Generar, unificar y difundir criterios jurídicos para la aplicación de las normas que rigen al Infonavit;
- V. Diseñar la política de contratación y caución de despachos externos que en representación del Infonavit intervengan en litigios en los que éste sea parte o tenga algún interés;
- VI. Autorizar la aceptación y liberación de fianzas, que garanticen obligaciones ante el Infonavit, en los contratos y convenios que éste celebre, y
- VII. Establecer medidas que conlleven a las Mejores Prácticas Institucionales en materia legal.

**ARTÍCULO 40.** Respecto a la asesoría en materia jurídica, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Emitir opinión legal respecto de las consultas que en materia jurídica le sean planteadas;
- II. Administrar y contratar, en el ámbito de su competencia, asesores externos para el mejor cumplimiento de sus funciones;
- III. Coordinar las actividades jurídicas de los abogados pertenecientes al área de originación y administración del crédito, y
- IV. Emitir por conducto del Comité Consultivo Legal opiniones, estrategias o criterios legales respecto de asuntos que le sean sometidos a su consideración, a fin de coadyuvar en el mejor cumplimiento de los fines institucionales.

**ARTÍCULO 41.** Respecto a las quejas, denuncias, infracciones, solicitudes y manifestaciones relacionadas con el Instituto, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Recibir, analizar y turnar quejas, infracciones, solicitudes y manifestaciones relacionadas con el Instituto a las áreas correspondientes;
- II. Gestionar y asegurarse de la aplicación de sanciones, así como de la reparación del daño al Infonavit, cuando aplique;
- III. Conocer de los recursos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, de acuerdo a la normatividad aplicable;
- IV. Proponer y dar seguimiento a la implantación de acciones oportunas para erradicar los motivos que generan las denuncias o situaciones irregulares detectadas;

- V. Generar información estadística y analítica de las denuncias e investigaciones y reportar periódicamente su gestión a la Dirección General y al Comité de Auditoría, al menos dos veces al año, y
- VI. Diseñar y administrar el sistema de recepción de denuncias a nivel nacional, así como investigar, interponer las acciones legales correspondientes y gestionar su solución, con el propósito de salvaguardar los intereses y el patrimonio del Instituto.

Se entenderá por denuncia a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan las disposiciones del Código de Ética y/o a la normativa institucional, cuando sean atribuidos a proveedores, prestadores de servicios o cualquier persona que tenga vinculación con el objeto del Instituto, así como aquellos tipificados como delitos o que trasgredan lo establecido en la normatividad aplicable.

**ARTÍCULO 42.** Respecto a las investigaciones, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- 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.

**ARTÍCULO 43.** Respecto al marco jurídico y de transparencia y acceso a la información, aplicables al Infonavit, deberá implantar los mecanismos necesarios para asegurar su cumplimiento y tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Tener a su cargo la Secretaría del Comité de Cumplimiento Legal, y
- II. Detectar, identificar y alertar sobre los riesgos de que el Infonavit incumpla con leyes, reglamentos y circulares, y divulgar las mejores prácticas.

**ARTÍCULO 44.** Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Subdirector General Jurídico se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el Gerente Sénior Consultivo y por el Gerente Sénior Contencioso quienes podrán ejercer indistintamente las facultades de manera individual a que se refieren los artículos 38, 39, 40, 41, 42 y 43.

## Capítulo X

### De la Subdirección General de Planeación y Finanzas

**ARTÍCULO 45.** 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;
- 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, y
- V. Realizar las inversiones de los recursos excedentes en los valores que determine el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 46.** Respecto a la administración de seguros institucionales, sus facultades y funciones son:

- I. Formalizar el proceso de adquisición para que las Subdirecciones Generales realicen la contratación de los seguros, coberturas y servicios financieros en el ámbito de su competencia;
- II. Apoyar y proporcionar asesoría a las distintas áreas que operan los contratos de servicios financieros que contrata el Instituto;
- III. Resguardar las pólizas de seguros, y
- IV. Administrar la cobertura de calidad de la vivienda.

**ARTÍCULO 47.** 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;

- IV. Elaborar y dar seguimiento a la planeación financiera del Infonavit, y
- V. Desarrollar las iniciativas, alianzas, convenios y estudios internacionales, que permitan al Instituto generar el entendimiento y la implementación de las mejores prácticas globales para el cumplimiento de los objetivos y mandatos institucionales.

**ARTÍCULO 48.** Respecto al control financiero, deberá vigilar la conciliación y el reflejo adecuado de las cifras e informes contables y financieros.

**ARTÍCULO 49.** Respecto a la mejora de procesos, sus facultades y funciones son:

- I. Establecer y administrar los métodos para asegurar la medición del desempeño de los proyectos institucionales, y
- II. Llevar a cabo el adecuado seguimiento del desempeño financiero de las Delegaciones Regionales, así como de su cumplimiento respecto a las metas del Tablero de Gestión Estratégica, a través de las gerencias de planeación financiera que se conformen en todas las entidades.

**ARTÍCULO 50.** Respecto a la administración de los recursos materiales y servicios, sus facultades y funciones son:

- I. Administrar los bienes muebles e inmuebles del Infonavit, conforme al esquema de sustentabilidad y de la protección civil;
- II. Administrar los archivos de concentración e históricos de documentos del Infonavit, exceptuando los expedientes de Crédito y de Recaudación Fiscal, y
- III. Normar y controlar los procesos de adquisiciones y arrendamientos de bienes y servicios.

**ARTÍCULO 51.** 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;
- IV. Administrar las relaciones del Infonavit con inversionistas, agencias calificadoras y participantes en el sistema financiero, y
- V. Administrar el marco de gestión de los distintos fondos del Instituto, de acuerdo con los parámetros autorizados por el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 52.** 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.

**ARTÍCULO 53.** Con relación a la administración de proyectos, deberá establecer y operar los mecanismos y herramientas para la administración y seguimiento de iniciativas y proyectos.

## **Capítulo XI**

### **De la Subdirección General de Recaudación Fiscal**

**ARTÍCULO 54.** Respecto a la recaudación de los recursos, deberá administrar la base de datos de patrones y trabajadores sobre el pago de aportaciones y entero de descuentos.

**ARTÍCULO 55.** Respecto a la fiscalización, sus facultades y funciones son:

- I. Ejercer las atribuciones que corresponden al Infonavit 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 Infonavit;
- V. Representar al Infonavit 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 Infonavit;
- IX. Diseñar e instrumentar programas de facilidades de pago a los patrones que no están al corriente en el pago de sus obligaciones previa autorización del Consejo de Administración, y
- X. Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones Regionales que competen a su área, a fin de dar atención a empresas aportantes, así como soporte y seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas sustantivos de la Institución en beneficio de los derechohabientes, acreditados y empresas aportantes del Infonavit.

**ARTÍCULO 56.** Respecto a la administración de las aportaciones patronales al Fondo Nacional de la Vivienda, sus facultades y funciones son:

- I. Administrar el Fondo de Ahorro y la Subcuenta de Vivienda de cada trabajador, y
- II. 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.

**ARTÍCULO 57.** Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programa, 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, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

## Capítulo XII

### De la Subdirección General de Riesgos

**ARTÍCULO 58.** Respecto a la administración de riesgos, sus facultades y funciones son:

- I. Establecer y difundir la normatividad operativa 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, límites y parámetros para la administración de riesgos que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento, así como sus actualizaciones anuales;
- III. Definir la estrategia y coordinar las actividades de la Institución en términos de la identificación, medición y administración del Riesgo Operativo, Legal, Tecnológico, de Mercado, de Crédito, de Contraparte y de Liquidez, en apego a la normatividad aplicable;
- IV. Asegurar que en las áreas del Infonavit se implementen los indicadores estratégicos de riesgos, que fueron identificados y aprobados por la Subdirección responsable;
- V. Informar periódicamente al Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, la situación de las exposiciones de riesgo del Infonavit; y
- VI. Evaluar los riesgos y emitir opinión sobre los nuevos productos que son propuestos por las áreas del Infonavit.

**ARTÍCULO 59.** Con relación al cálculo de reservas y al cómputo del Índice de Capitalización deberá realizar dichos cálculos en apego a la normativa aplicable y reportar los resultados de manera periódica.

**ARTÍCULO 60.** Respecto al riesgo operativo y tecnológico deberá identificar y documentar los riesgos implícitos a los procesos de la Institución, así como establecer los Niveles de Tolerancia al Riesgo para cada tipo de riesgo identificado.

**ARTÍCULO 61.** Utilizar las plataformas institucionales para calibrar los parámetros de los modelos de cálculo de los riesgos del Instituto.

**ARTÍCULO 62.** Normar, ejecutar y administrar el proceso de avalúos, así como desarrollar las metodologías de evaluación sobre su impacto en los riesgos inherentes a la cartera hipotecaria.

### **Capítulo XIII**

#### **De la Subdirección General de Sustentabilidad**

**ARTÍCULO 63.** 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. Proponer iniciativas para que las viviendas adquiridas por derechohabientes reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio, acordes a sus necesidades y capacidad de pago;
- II. Proponer 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. Proponer e impulsar la creación de mecanismos para hacer crecer el valor patrimonial de la vivienda de los trabajadores;
- IV. Proponer estrategias que fortalezcan el proceso de originación con criterios de calidad y sustentabilidad;
- V. Establecer indicadores y mecanismos de monitoreo 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 y sean utilizados con carácter informativo; y
- VI. Recomendar iniciativas para la construcción de vivienda que cumpla con criterios de sustentabilidad ambiental, económica y social.

**ARTÍCULO 64.** Respecto a la enseñanza, sus facultades y funciones son:

- I. Formular estrategias que permitan fortalecer la cultura del valor patrimonial entre los miembros del Sector Vivienda;
- II. Desarrollar planes con contenido cívico, social y ecológico que tengan por objeto incrementar la calidad de vida de los derechohabientes, y
- III. Con respecto a los indicadores que en materia de sustentabilidad se desarrollen, mantener la actualización y promover su difusión entre los derechohabientes y participantes interesados de la industria.

**ARTÍCULO 65.** 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 con instituciones académicas en materia de sustentabilidad, que contribuyan a que el Infonavit pueda ofrecer mejor calidad de vida a sus derechohabientes y acreditados.

### **Capítulo XIV**

#### **De la Subdirección General de Tecnologías**

**ARTÍCULO 66.** Respecto al desarrollo y uso de tecnologías de información, sus facultades y funciones son:

- I. Definir la estrategia tecnológica del Infonavit;
- II. Desarrollar e implantar los sistemas de informática que requiere el Infonavit;
- 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.

**ARTÍCULO 67.** Respecto a la generación y administración de la normatividad de operación, sus facultades y funciones son:

- I. Normar el desarrollo y formalización de modelos de operación, políticas y procedimientos requeridos para la operación de las áreas del Infonavit;
- II. Difundir los modelos de operación, políticas y procedimientos emitidos para la operación del Infonavit y coadyuvar a su cumplimiento, y
- III. Establecer los mecanismos para la administración y publicación de la normatividad institucional.

**ARTÍCULO 68.** Con relación al diseño y mejora de procesos, sus facultades y funciones son:

- I. Implantar y administrar el Sistema Integral de Gestión de Calidad;
- II. Definir la arquitectura de procesos y asegurar su alineación con la estrategia institucional;
- III. Establecer y administrar los métodos para asegurar la consistencia operativa, la medición del desempeño y la calidad en el servicio;
- IV. Establecer y administrar métodos para asegurar la consistencia de los elementos operativos al implantar nuevos productos y servicios;
- V. Administrar el portafolio de procesos;
- VI. Impulsar la adopción de roles y responsabilidades que permitan evolucionar constantemente en materia de administración de procesos, y
- VII. Establecer los mecanismos para determinar las cargas de trabajo a partir de la arquitectura de procesos.

**ARTÍCULO 69.** 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.

#### Título IV

##### De las Delegaciones Regionales

**ARTÍCULO 70.** Las Delegaciones Regionales son unidades administrativas con facultades delegadas por la Dirección General, las cuales se ejercerán en representación del Infonavit en la circunscripción territorial que se les asigne.

**ARTÍCULO 71.** Para el mejor cumplimiento de los objetivos del Infonavit, las funciones operativas se desconcentrarán a las Delegaciones Regionales, conforme a lo establecido en el Reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 72.** Las Delegaciones Regionales se apoyarán en las Comisiones Consultivas Regionales para impulsar acciones locales que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

#### TRANSITORIOS

**ARTÍCULO PRIMERO.-** El presente Estatuto Orgánico abroga el aprobado mediante el Acuerdo número 1721, tomado en la sesión ordinaria número ciento siete de la Asamblea General, celebrada los días siete y ocho de abril de dos mil catorce, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el seis de octubre de dos mil catorce.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Este Estatuto Orgánico entrará en vigor a partir de su aprobación en la sesión ordinaria número ciento ocho, celebrada el día nueve de diciembre de dos mil catorce, de la Asamblea General del Infonavit.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Se ordena su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los diez días del mes de marzo de dos mil quince, en cumplimiento al Acuerdo número 1771, tomado en la sesión ordinaria número ciento ocho de la Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Atentamente,

El Secretario General, **Héctor Franco Rey**.- Rúbrica.- El Prosecretario, **Omar Cedillo Villavicencio**.- Rúbrica.

(R.- 409012)