

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 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, 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 1525, tomado en la sesión ordinaria número 100 de la H. Asamblea General del Infonavit, celebrada el 8 de abril de 2011. 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 22 de julio de 2011.
2. Que en la sesión ordinaria número 102, celebrada el 27 de abril de 2012, la H. Asamblea General del Infonavit tomó el Acuerdo número 1577, 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 ADECUACIONES AL ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, para quedar como sigue:

ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

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

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 reasignación 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.

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

ARTICULO 3. El personal directivo del Infonavit serán los titulares de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos, de la Contraloría Interna y de las Subdirecciones Generales: de Crédito; de Administración de Cartera; de Recaudación Fiscal; de Sustentabilidad Social; de Planeación y Finanzas; de Tecnologías y Excelencia en el Servicio; de Administración de Personas, y de Canales de Servicio.

ARTICULO 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.

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

Título II

De las Direcciones Sectoriales

ARTICULO 6. Las Direcciones Sectoriales constituyen el enlace entre el sector que representan y el Director General; para el efecto de cumplir y desarrollar la función de enlace que les otorga la Ley del 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 Organos 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, 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, 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.

ARTICULO 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 Asuntos Jurídicos, de la Contraloría Interna 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, de la Contraloría Interna 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;
- XIII. Ser responsables de la información generada en la operación de los procesos del área, con apego a la normativa emitida para esta materia, y
- XIV. 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.

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

ARTICULO 10. En las ausencias temporales del Secretario General y de Asuntos Jurídicos, del Contralor Interno 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 y de Asuntos Jurídicos

ARTICULO 11. La Secretaría General y de Asuntos Jurídicos tendrá las siguientes facultades y funciones, respecto a los Organos del Instituto:

- I. Fungir como unidad de apoyo a los Organos 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;
- III. Representar legalmente a los Organos Colegiados para efectos de rendir los informes previo y justificado que en materia de amparo les sean requeridos por la autoridad judicial, cuando algún Organos Colegiado sea señalado como autoridad responsable o intervenir cuando alguno de éstos tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo;
- 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, y
- VII. Coordinar las relaciones institucionales con el poder legislativo e instituciones académicas, a efecto de propiciar acuerdos que deriven en el mejor cumplimiento de la labor del Infonavit.

ARTICULO 12. 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 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.

ARTICULO 13. 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;
- II. Revisar y emitir opinión sobre la normatividad interna del Infonavit;
- III. Generar, unificar y difundir criterios jurídicos para la aplicación de las normas que rigen al Infonavit;
- IV. 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, y
- V. Autorizar la aceptación y liberación de fianzas, que garanticen obligaciones ante el Infonavit, en los contratos y convenios que éste celebre.

ARTICULO 14. 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, y
- II. Administrar y contratar, en el ámbito de su competencia, asesores externos para el mejor cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 15. Respecto a la atención de denuncias, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Investigar las denuncias y gestionar su solución;
- II. Gestionar y asegurarse de la aplicación de sanciones, así como de la reparación del daño al Infonavit, cuando aplique;
- III. Recibir, gestionar y establecer acciones sobre recursos de revisión en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, de acuerdo con 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, y
- 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.

Se entenderá por denuncia al señalamiento sobre una persona o personas a las que se les impute un acto que pueda resultar en una presunta responsabilidad.

ARTICULO 16. 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.

ARTICULO 17. En cuanto al Código de Etica y sus actualizaciones, deberá establecer los mecanismos para difundirlo a los integrantes de los Organos Colegiados.

ARTICULO 18. Respecto al marco jurídico y de transparencia y acceso a la información, aplicables al Infonavit, deberá implementar 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.

ARTICULO 19. Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Secretario General y de Asuntos Jurídicos se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el Secretario Técnico de Organos Colegiados, quien podrá ejercer las facultades a que se refiere el artículo 11, así como la representación legal de los Organos Colegiados; y por el Gerente Sénior de Asuntos Jurídicos, quien podrá ejercer las facultades a que se refieren los artículos 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18.

Capítulo III**De la Contraloría Interna**

ARTICULO 20. 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 implementación, 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.

ARTICULO 21. 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 Instituto, 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 Instituto, 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 Instituto, 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.

ARTICULO 22. Respecto a las declaraciones patrimoniales de los funcionarios del Infonavit, podrá consultar directamente 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.

ARTICULO 23. Respecto a la atención de denuncias, deberá diseñar y administrar el sistema de captación de denuncias a nivel nacional, así como proponer las medidas necesarias para evitar la comisión de actos ilícitos.

ARTICULO 24. 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 Instituto 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.

ARTICULO 25. Respecto al Código de Etica tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Atender consultas y emitir criterios para la interpretación del Código de Etica, 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 Etica que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento.

Capítulo IV

De la Subdirección General de Crédito

ARTICULO 26. 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 la formalización de los créditos que se originen, la inscripción de los títulos correspondientes en los registros públicos de la propiedad y la integración de los expedientes de crédito, y
- VIII. Normar el proceso de originación de crédito.

ARTICULO 27. 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 mecanismos de incentivos y sanciones para la administración de los participantes en la originación de crédito;
- IV. Garantizar la correcta integración de los expedientes de crédito, y
- V. Asegurar el correcto registro de los créditos en los sistemas.

ARTICULO 28. La Subdirección 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.

ARTICULO 29. 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, 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.

ARTICULO 30. Respecto a la operación hipotecaria, conducir los procesos y sistemas de registro, originación y administración de créditos conforme a lo que establezca la normatividad que emitan las Subdirecciones correspondientes.

ARTICULO 31. 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 Administración de Cartera

ARTICULO 32. 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, y
- 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.

ARTICULO 33. 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 que la Subdirección General de Sustentabilidad Social diseñe;
- 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.

ARTICULO 34. 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 Recaudación Fiscal

ARTICULO 35. 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.

ARTICULO 36. 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, y
- 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.

ARTICULO 37. 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.

ARTICULO 38. 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 Sustentabilidad Social

ARTICULO 39. Respecto a la calidad y al valor patrimonial de las viviendas, y a la mejora del nivel de vida de los acreditados, sus facultades y funciones son:

- I. Promover que las viviendas adquiridas por derechohabientes reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio, acordes a sus necesidades y capacidad de pago;
- II. Promover esquemas, entre las autoridades de los tres niveles de gobierno, que resulten en alternativas de desarrollos urbanos ordenados y sustentables, reservas territoriales suficientes, infraestructura necesaria, cuidado al medio ambiente y calidad de las viviendas, para que éstos se traduzcan en una mejor calidad de vida para los derechohabientes;
- III. Desarrollar e impulsar la creación de mecanismos para hacer crecer el valor patrimonial de la vivienda de los trabajadores; fomentar el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de los conjuntos;
- IV. Desarrollar y proveer información que permita a los derechohabientes sustentar y ejercer su libertad de elección en la compra de sus viviendas;
- V. Conocer, evaluar y difundir las principales variables del mercado de vivienda y promover, entre los diferentes participantes, acciones para que los derechohabientes adquieran viviendas con las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio;
- VI. Promover el desarrollo de vivienda de calidad que genere plusvalía y atienda las necesidades de los derechohabientes;
- VII. Incorporar e identificar los atributos de la vivienda, del conjunto habitacional y de entorno urbano que proporcionan, a quien la habita, un mayor confort y calidad de vida;
- VIII. Establecer indicadores y mecanismos de monitoreo como herramienta de orientación y referencia sobre la calidad de la viviendas, del conjunto habitacional y del entorno urbano, que satisfaga los requerimientos de los diferentes usuarios de la información, y
- IX. Promover la construcción de viviendas ecológicas y hogares con accesibilidad digital.

ARTICULO 40. Respecto a la enseñanza, sus facultades y funciones son:

- I. Diseñar, desarrollar e implantar las estrategias de difusión, capacitación y asesoría al derechohabiente, sobre los productos crediticios disponibles para atender la necesidad de financiamiento de vivienda;
- II. Diseñar, desarrollar e implantar las estrategias de difusión, capacitación y asesoría, sobre planeación, desarrollo urbano y mantenimiento de comunidades;
- III. Desarrollar lineamientos de actuación que aseguren el acercamiento a los derechohabientes, para que tengan la información y ejerzan libremente su derecho a crédito y la elección de su vivienda;
- IV. Orientar a los derechohabientes en sus decisiones de vivienda, a través de procesos de asesoría basada en sistemas de soporte de decisión e información oportuna y personalizada;
- V. Desarrollar conciencia sobre el valor patrimonial de la vivienda para fortalecer la cultura crediticia;
- VI. Desarrollar planes con contenido cívico, social y ecológico que tengan por objeto incrementar la calidad de vida de los derechohabientes, y
- VII. Con respecto al Índice de Satisfacción de Acreditado, mantener la actualización y promover su difusión entre los derechohabientes y participantes interesados de la industria.

ARTICULO 41. Respecto a las relaciones con los distintos actores que intervienen en el desarrollo de vivienda, deberá establecer, gestionar y medir el desempeño de las alianzas y redes que contribuyan a que el Infonavit pueda ofrecer mejor calidad de vida a sus derechohabientes y acreditados.

ARTICULO 42. 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 VIII

De la Subdirección General de Planeación y Finanzas

ARTICULO 43. 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.

ARTICULO 44. Respecto a la administración de riesgos, sus facultades y funciones son:

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

ARTICULO 45. Respecto a la planeación y seguimiento a programas, sus facultades y funciones son:

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

ARTICULO 46. Respecto al control financiero, deberá vigilar la conciliación y el reflejo adecuado de las cifras e informes contables y financieros.

ARTICULO 47. Respecto a la mejora de procesos deberá establecer y administrar los métodos para asegurar la medición del desempeño de los proyectos institucionales.

ARTICULO 48. 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.

ARTICULO 49. Respecto a la captación de recursos a través de fuentes alternas sus facultades y funciones son:

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

ARTICULO 50. 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 IX

De la Subdirección General de Tecnologías y Excelencia en el Servicio

ARTICULO 51. 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.

ARTICULO 52. 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.

ARTICULO 53. 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.

ARTICULO 54. Respecto a la excelencia en los servicios entregados por Infonavit, a través de canales propios, proveedores y prestadores de servicio, 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;
- VI. Integrar y mantener, en conjunto con las Subdirecciones Generales y la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos, un catálogo de sanciones aplicables por conductas indeseables o malas prácticas que realicen funcionarios, empleados, proveedores y prestadores de servicio.

ARTICULO 55. Con relación a la administración de proyectos, deberá establecer y operar los mecanismos y herramientas para la administración y seguimiento de iniciativas y proyectos.

ARTICULO 56. 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 X

De la Subdirección General de Administración de Personas

ARTICULO 57. 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, 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.

ARTICULO 58. 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 XI**De la Subdirección General de Canales de Servicio**

ARTICULO 59. 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. Implantar un modelo para la atención y gestión de quejas que impulse y asegure la mejora de productos y servicios en las áreas responsables;
- 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 Unica 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, 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.

Título IV**De las Delegaciones Regionales**

ARTICULO 60. 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.

ARTICULO 61. 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.

ARTICULO 62. Las Delegaciones Regionales se apoyarán en las Comisiones Consultivas Regionales para impulsar acciones locales que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.- El presente Estatuto Orgánico abroga el aprobado mediante el Acuerdo 1507, tomado en la sesión ordinaria número 99 de la H. Asamblea General, celebrada el 3 de diciembre de 2010, y sus modificaciones aprobadas mediante Acuerdo 1525, tomado en la sesión ordinaria número 100 de la H. Asamblea General, celebrada el 8 de abril de 2011.

ARTICULO SEGUNDO.- Este Estatuto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ARTICULO TERCERO.- Conforme al Acuerdo 1577, tomado en la sesión ordinaria número 102 de la H. Asamblea General, celebrada el 27 de abril de 2012, las funciones contenidas en el artículo 54 del presente Estatuto, correspondientes a excelencia en el servicio, entrarán en vigor en los términos que determine el H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Atentamente

Dado en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los treinta días del mes de abril de dos mil doce, en cumplimiento al acuerdo número mil quinientos setenta y siete, tomado en la centésima segunda sesión ordinaria de la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.- El Secretario Técnico de Organos Colegiados, **Santiago Bolaños Guerra**.- Rúbrica.

(R.- 353084)