ACUERDO por el que se aprueban las adecuaciones al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
(Publicado en el D.O.F. del 9 junio de 2016)

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:

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 1771, tomado en la sesión ordinaria número 108 de la Asamblea General del Infonavit, celebrada el día nueve de diciembre del dos mil catorce, las cuales fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día treinta de marzo del dos mil quince.

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, con base en una reingeniería institucional y las directrices de la nueva Dirección General del mismo.

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 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. 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;

XXIII. Constituir a través de la figura jurídica correspondiente, centros de investigación, análisis estadísticos, agencias, comisiones especiales o cualquier otra unidad que permita llevar a cabo estudios y publicaciones relacionados con el quehacer del Instituto; y

XXIV. Las demás que le señalen la Ley del Infonavit y sus disposiciones reglamentarias o que le sean encomendadas por la Asamblea General o 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 Jurídica, de la Contraloría General, de las Subdirecciones Generales: de Planeación y Finanzas, de Crédito, de Administración de Cartera, de Atención y Servicios, de Administración y Recursos Humanos, de Comunicación, de Tecnologías de Información, de las Coordinaciones Generales Jurídica, de Recaudación Fiscal, de Riesgos, de Delegaciones, y del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible.

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 Secretario General y Jurídico o alguno de los subdirectores generales que designe el propio Director General.

En las ausencias definitivas del Director General, ejercerá las facultades que le corresponden a éste, el Secretario General y Jurídico.

Título II

De las Direcciones Sectoriales

ARTÍCULO 6. Las Direcciones Sectoriales constituyen el enlace entre el sector que representan y el Director General; para 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 Jurídica, la Contraloría General, las Subdirecciones Generales, las Coordinaciones Generales y el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible

Capítulo I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 8. La Dirección General conducirá las actividades de la Secretaría General y Jurídica, de la Contraloría General, de las Subdirecciones Generales, de las Coordinaciones Generales, y el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible**,** de conformidad con este 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 y calidad en el servicio, 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 cualquier otro órgano del Infonavit, 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 Jurídica, la Contraloría General, las Subdirecciones Generales, las Coordinaciones Generales, y el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible 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 Jurídico, del Contralor General, de los Subdirectores Generales y los Coordinadores 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 Jurídica

ARTÍCULO 11. La Secretaría General y Jurídica 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 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 Federal y de las entidades federativas, 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 conjuntamente con la Coordinación General de Delegaciones, las acciones de seguimiento y vinculación con las Delegaciones a fin de propiciar su mejor desempeño.

ARTÍCULO 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 Coordinador General Jurídico, el Gerente Senior Consultivo, el Gerente Senior Contencioso, el Gerente de Servicios Legales, el Gerente Jurídico Contencioso, Civil y Mercantil y el Gerente de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales;

II. Establecer los mecanismos para la administración y control de los poderes que otorgue el Director General, así como las revocaciones de los mismos; y

III. Coordinar las relaciones institucionales con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 13. En cuanto al Código de Ética y sus actualizaciones, la Secretaría General y Jurídica deberá establecer los mecanismos para difundirlo a los integrantes de los Órganos Colegiados, funcionarios y empleados del Infonavit.

ARTÍCULO 14. 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, con el apoyo de la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, 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 15. 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. Gestionar ante la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, en el ámbito de su competencia, la contratación de 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 de cualquier otro del Infonavit, 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 16. 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 17. Respecto a las investigaciones en coordinación con la Contraloría General, 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 18. 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 19. Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Secretario General y Jurídico se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el Coordinador General Jurídico, y él a su vez por los Gerentes Senior Jurídico Consultivo y por el Jurídico Contencioso, y quienes podrán ejercer indistintamente las facultades de manera individual a que se refieren los artículos 12 a 18 de este Estatuto.

ARTÍCULO 20. Para efectos de lo establecido en el artículo 11, el Secretario General y Jurídico 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 este capítulo, así como la representación legal de los Órganos Colegiados.

Capítulo III

De la Contraloría General

ARTÍCULO 21. 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 y mayor impacto financiero asociado a su operación;

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,

VIII. Participar en calidad de testigo en los eventos de entrega-recepción de oficinas y transmisión del conocimiento, y

IX. Gestionar ante la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, en el ámbito de su competencia, la contratación de asesores externos para el mejor cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 22. 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 aquéllos 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 aquéllos 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 23. 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 24. 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 Secretaría General y Jurídica, en la investigación de las mismas.

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

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

ARTÍCULO 25. 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 26. 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 conjuntamente con la Secretaría General y Jurídica, 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 IV

De la Subdirección General de Planeación y Finanzas

ARTÍCULO 27. 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. Establecer, de manera conjunta con la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, los lineamientos y medidas de eficiencia y eficacia en el ejercicio del presupuesto de gastos e inversiones propias.

III. Formular y administrar los presupuestos globales anuales de ingresos y egresos;

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

V. 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, procurando incrementar el valor patrimonial de los mismos conforme a lo estipulado en la Ley del Infonavit;

VI. Invertir los recursos excedentes conforme a lo que determine el Consejo de Administración;

VII. Normar, formular, dar seguimiento y evaluar los criterios financieros para la regeneración de la vivienda recuperada; y

VIII. Normar, formular, dar seguimiento y evaluar los criterios financieros para los Recursos del Fondo revolvente de Recaudación Fiscal.

ARTÍCULO 28. 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 el Plan Financiero y 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;

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 institucionales; y

VI. Llevar a cabo análisis, diagnósticos y estudios económicos relacionados con su quehacer institucional.

ARTÍCULO 29. Respecto al control financiero, sus facultades y funciones son:

I. Vigilar la conciliación y el reflejo adecuado de las cifras e informes contables y financieros; y

II. Dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

ARTÍCULO 30. Respecto a la mejora de procesos, sus facultades y funciones son:

I. Establecer y administrar los procesos, métodos y herramientas para identificar, definir, evaluar, priorizar, monitorear y gestionar integralmente las iniciativas y proyectos estratégicos institucionales;

II. Evaluar el impacto de las iniciativas y proyectos estratégicos institucionales en el cumplimiento de los objetivos institucionales; y

III. Llevar a cabo el adecuado seguimiento del desempeño financiero de las Delegaciones, 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 31. 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 provenientes de fuentes alternas; y

IV. Administrar las relaciones del Infonavit con inversionistas, agencias calificadoras y participantes en el sistema financiero.

ARTÍCULO 32. 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 33. Con relación a la administración de proyectos, deberá establecer y operar los mecanismos y herramientas para la administración y seguimiento de iniciativas y proyectos.

ARTÍCULO 34. 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 35. 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. Gestionar ante la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos la 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 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 36. 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, siendo responsable de gestionar y determinar los límites inferiores de ingresos anuales por aportaciones y recuperaciones.

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.

ARTÍCULO 38. Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Subdirector General de Planeación y Finanzas se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el Coordinador General de Recaudación Fiscal quien podrá ejercer de manera individual las facultades a que se refieren los artículos 34 a 37 de este Estatuto.

Capítulo V

De la Subdirección General de Crédito

ARTÍCULO 39. 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 difusión 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 40. 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 41. 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 difusión, con base en las plataformas institucionales que permitan el fortalecimiento de la originación.

ARTÍCULO 42. 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 43. 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 44. 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 45. 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 VI

De la Subdirección General de Administración de Cartera

ARTÍCULO 46. 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 mediación o 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 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;

XII. Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones 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; y

XIII. Gestionar ante la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, en el ámbito de su competencia, la contratación de asesores externos y proveedores de servicios para el mejor cumplimiento de sus funciones;

ARTÍCULO 47. Respecto a la Unidad de Solución Social, sus facultades y funciones son:

I. Ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones inmobiliarias individuales o en paquete, y, de manera conjunta con la Subdirección General de Crédito, establecer los mecanismos 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, y de manera conjunta con la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos;

III. Someter a 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, en coordinación con la Secretaría General y Jurídica, a 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 48. Respecto de las acciones de rehabilitación, mantenimiento y atención de desastres naturales:

I. Ejecutar, administrar y evaluar, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan, 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, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan, el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de los conjuntos habitacionales del Infonavit; e

III. Instrumentar, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan, 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 49. 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 VII

De la Subdirección General de Atención y Servicios

ARTÍCULO 50. 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 Secretaría General y 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 Contraloría General 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 51. 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 los niveles de servicio de atención a derechohabientes y acreditados en las Delegaciones y sus respectivos Centros de Servicio Infonavit (Cesis); asimismo, emitirá las recomendaciones necesarias al Delegado para propiciar la mejora continua del servicio.

El Gerente de Servicio deberá de contar con todo el apoyo administrativo para la operación de los canales y el cumplimiento de las metas de servicio; éste deberá formar parte del presupuesto e infraestructura de la Delegación correspondiente. El personal de la Delegación y de los Cesis deberán entregar en tiempo y forma la información solicitada por el Gerente de Servicio de la Delegación y por el titular de la Subdirección General.

Capítulo VIII

De la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos

ARTÍCULO 52. En cuanto a la administración de recursos humanos, 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 53. 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.

ARTÍCULO 54. Respecto a la administración de los recursos materiales y servicios, sus facultades y funciones son:

I. Administrar los bienes muebles e inmuebles del Infonavit destinados a oficinas administrativas, conforme al esquema de sustentabilidad y protección civil;

II. Administrar con el apoyo de la Subdirección de Tecnologías de Información, los archivos de concentración e históricos de documentos del Infonavit, exceptuando los expedientes de Crédito y de Recaudación Fiscal;

III. Normar y controlar los procesos de adquisiciones y arrendamientos de bienes y servicios.

IV. Administrar, coordinar y supervisar los proyectos ejecutivos inmobiliarios de las oficinas administrativas;

V. Ejecutar y administrar los procesos para la contratación de asesores y/o despachos externos que las diferentes áreas administrativas y sustantivas requieran; y

VI. Administrar y coordinar las acciones necesarias para proporcionar los bienes y servicios requeridos por las diversas áreas del Infonavit.

ARTÍCULO 55. Respecto a la administración del presupuesto de operación, sus facultades y funciones son:

I. Formular y administrar los presupuestos anuales referentes al Gasto de Administración, Operación y Vigilancia y a inversiones propias;

II. Establecer, de manera conjunta con la Subdirección General de Planeación y Finanzas, los lineamientos y medidas de eficiencia y eficacia en el ejercicio del presupuesto de gastos e inversiones propias;

III. Administrar el sistema propio de control para el presupuesto del gasto de administración, operación y vigilancia y de inversiones propias;

IV. Administrar y controlar los recursos destinados para gastos judiciales o extrajudiciales en la recuperación de cartera y a las acciones de fiscalización y profesionalización del personal de recaudación fiscal;

V. Dar el adecuado seguimiento del desempeño presupuestario del Gasto de Administración, Operación y Vigilancia y de las inversiones propias en las Delegaciones Regionales,

ARTÍCULO 56. Respecto a la administración de seguros institucionales, sus facultades y funciones son:

I. Formalizar el proceso de adquisición para que las Subdirecciones Generales y Coordinaciones Generales contraten 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.

Capítulo IX

De la Subdirección General de Comunicación

ARTÍCULO 57. Las facultades y funciones de la Subdirección General de Comunicación son:

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

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

III. Realizar la coordinación de los eventos institucionales en coordinación con la Secretaría General y Jurídica, la Contraloría General, las Subdirecciones Generales y las Coordinaciones como áreas usuarias de los eventos.

Capítulo X

De la Subdirección General de Tecnologías de Información

ARTÍCULO 58. 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 59. 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 60. 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 61. 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 XI

De la Coordinación General de Riesgos

ARTÍCULO 62. La Coordinación General de Riesgos tendrá las siguientes facultades y funciones:

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 63. 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 64. 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 65. Utilizar las plataformas institucionales para calibrar los parámetros de los modelos de cálculo de los riesgos del Instituto.

ARTÍCULO 66. 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 XII

De la Coordinación General de Delegaciones

ARTÍCULO 67. Las facultades y funciones de la Coordinación General de Delegaciones son:

I. Apoyar a la Dirección General como enlace entre las Delegaciones y la Dirección General,

II. Supervisar e integrar las actividades de las Delegaciones con el objetivo de llevar a cabo las tareas compartidas que se juzgue conveniente, e

III. Impulsar acciones al nivel local de las Delegaciones, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

ARTÍCULO 68. Las Delegaciones 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 69. Para el mejor cumplimiento de los objetivos del Infonavit, las funciones operativas se desconcentrarán a las Delegaciones, conforme a lo establecido en el Reglamento respectivo.

ARTÍCULO 70. Las Delegaciones se apoyarán en las Comisiones Consultivas Regionales para impulsar acciones locales que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Capítulo XIII

Del Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible

ARTÍCULO 71. Respecto al mejoramiento de la calidad y el valor patrimonial de las viviendas, y del nivel de vida de los habitantes de viviendas financiadas por el INFONAVIT, el Centro de Investigación para el Desarrollo Sostenible tendrá las facultades y funciones siguientes:

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 ámbitos de gobierno, que resulten en desarrollos habitacionales ordenados y sostenibles, infraestructura y servicios suficientes, cuidado del medio ambiente y de la 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 incrementar el valor patrimonial de la vivienda de los trabajadores;

IV. Proponer estrategias de redensificación inteligente para combatir el problema de la vivienda recuperada y abandonada, coadyuvando a las políticas públicas nacionales de ordenamiento territorial.

V. Proponer esquemas para asegurar el buen mantenimiento de los conjuntos habitacionales.

VI. Recomendar iniciativas para la construcción de vivienda que cumpla con criterios de sostenibilidad y de accesibilidad universal.

ARTÍCULO 72. Respecto a la Investigación Aplicada y Divulgación de métodos, procesos, estrategias y tecnologías que faciliten la sostenibilidad social, ambiental y tecnológica

I. Proponer estrategias que permitan fortalecer la cultura del valor patrimonial entre los miembros del Sector Vivienda;

II. Proponer 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;

III. Realizar investigaciones sobre la calidad del proceso constructivo de la vivienda que financia el INFONAVIT, para generar propuestas de mejora en beneficio de los derechohabientes, a ser implementadas por las diversas áreas del Instituto.

IV. Impulsar mediante métodos, procesos, estrategias y tecnologías las políticas públicas sociales, ambientales, de vivienda y desarrollo urbano

V. Investigar y aplicar estándares en desarrollos habitacionales con contenido cívico, social y ecológico que tengan por objeto incrementar la calidad de vida de los derechohabientes.

VI. Investigar y proponer tecnologías que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y la calidad de la vivienda.

VII. Con respecto a los indicadores que en materia de sostenibilidad se desarrollen, mantener la actualización y promover su difusión entre los derechohabientes y participantes interesados de la industria.

ARTÍCULO 73. Respecto a la colaboración interinstitucional para el desarrollo de estrategias de mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y la sostenibilidad de su hábitat y su patrimonio habitacional.

I. Establecer y fortalecer relaciones eficaces con los distintos actores que intervienen en el desarrollo de vivienda,

II. Colaborar y fomentar la creación de grupos y redes con instituciones académicas y sociales en materia de sostenibilidad de los centros urbanos.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Estatuto Orgánico modifica el aprobado mediante el Acuerdo número 1771, tomado en la sesión ordinaria número 108 de la Asamblea General, celebrada el día nueve de diciembre del dos mil catorce, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el día treinta de marzo del dos mil quince.

SEGUNDO.- Este Estatuto Orgánico entrará en vigor a partir de su aprobación en la sesión ordinaria número 112 de la Asamblea General del Infonavit celebrada el día 25 de abril de 2016, las funciones y facultades señaladas en este instrumento serán ejercidas por el personal directivo señalado en el Estatuto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2015, hasta que el H. Consejo de Administración del Infonavit apruebe los nombramientos del personal directivo propuesto por el Director General.

TERCERO.- La Subdirección General de Recaudación Fiscal continuará ejerciendo las funciones y facultades establecidas en el Estatuto que se modifica, hasta en tanto entre en vigor la reforma al Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en materia de facultades como organismo fiscal autónomo.

CUARTO.- Se ordena su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

Dado en la Ciudad de México, a los veinticinco días del mes de abril de dos mil dieciséis.- El Secretario General, **Héctor Franco Rey**.- Rúbrica.- El Prosecretario, **Omar Cedillo Villavicencio**.- Rúbrica.

(R.- 432260)