

## **RESOLUCIÓN por la que se reforma el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.**

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

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE REFORMA EL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.

Con fundamento en el artículo 10, fracción VI, y 16, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; y el numeral 25°, fracción III, inciso c, fracción II, y 28°, fracción V, de las Reglas de Operación de los Órganos Colegiados del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la H. Asamblea General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, en su sesión ordinaria número 128, celebrada el 14 de diciembre de 2023, aprobó:

### **RESOLUCIÓN**

**ÚNICO.** Se **REFORMAN, ADICIONAN** y **DEROGAN** diversas disposiciones del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, para quedar en los términos siguientes:

“**ARTÍCULO 1.-** El Estatuto Orgánico es el ordenamiento jurídico que establece, de manera general, las responsabilidades y funciones de la Dirección General, de las Direcciones Sectoriales, Secretaría General y Jurídica, Contraloría General, Subdirecciones y Coordinaciones Generales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, por conducto del personal directivo y demás personal adscrito.

#### **ARTÍCULO 2.- ...**

I. ...

II. *Derogada.*

III. ...

IV. *Derogada.*

V. *Derogada.*

VI. a XVII. ...

#### **ARTÍCULO 4.-...**

I. a XXI. ...

**XXI Bis.** Conducir las actividades de las Delegaciones y Cesi, con el apoyo de las áreas competentes;

**XXII. a XXIV.** ...

**XXIV Bis.** Designar a la o el Oficial en Jefe de Seguridad de la Información quien deberá vigilar el cumplimiento de las políticas institucionales para la seguridad de la información;

**XXII. a XXVI.** ...

**ARTÍCULO 6.-** El personal directivo del Infonavit estará conformado por las y los titulares de la Secretaría General y Jurídica, de la Contraloría General, de las Subdirecciones Generales: de Planeación Financiera y Fiscalización, de Crédito, de Gestión de Cartera, de Operaciones, de Administración y Recursos Humanos, de Comunicación, y de Tecnologías de Información; y de las Coordinaciones Generales: Jurídica, de Recaudación Fiscal, de Inversiones y de Riesgos.



**ARTÍCULO 11.- ...**

**I. a III. ...**

**a. y b. ...**

**c. Coordinación General de Cobranza Judicial.**

**IV. a XII. ...**

**XIII. Delegaciones.**

**ARTÍCULO 12.-** 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 de las Delegaciones, de conformidad con este Estatuto y demás normativa que resulte aplicable.

...

...

**I. a XVIII. ...**

**XIX.** Atender de manera ágil y oportuna los requerimientos que realice la Subdirección General de Operaciones, relacionados con los trámites y servicios que, en el ámbito de su competencia, se brindan en las Delegaciones y Cesi;

**XIX Bis.** Atender de manera ágil y oportuna los requerimientos y solicitudes de información que formule la Secretaría General y Jurídica, en materia legislativa, de acceso a la información y protección de datos personales, en el ámbito de sus competencias y en apego a la normativa aplicable; y

**XX. ...**

**ARTÍCULO 13.- ...**

**I. a VII. ...**

**VIII.** Proporcionar, por conducto del titular o a través de las gerencias a su cargo, la información solicitada por autoridad competente o por otras áreas del Instituto y expedir constancias de los documentos originales que obren en sus archivos. Asimismo, expedir, a petición del interesado o autoridad competente, por conducto del titular o a través de las gerencias a su cargo, copias certificadas de los documentos originales que obren en los archivos de las respectivas áreas del Instituto, en términos de lo dispuesto en las disposiciones jurídicas aplicables;

**IX. a XIII. ...**

**XIV.** Atender de manera ágil y oportuna los requerimientos que realice la Subdirección General de Operaciones, relacionados con los trámites y servicios, que, en el ámbito de su competencia, se brindan en las Delegaciones y Cesi;

**XIV Bis.** Atender de manera ágil y oportuna los requerimientos y solicitudes de información que formule la Secretaría General y Jurídica, en materia legislativa, de acceso a la información y protección de datos personales, en el ámbito de sus competencias y en apego a la normativa aplicable; y

**XV. ...**

**ARTÍCULO 16.- ...**

**I. a IX. ...**

**IX Bis.** Tener a su cargo la Secretaría de Actas o equivalente de los Grupos de Trabajo que constituya el Director o Directora General, así como de los Comités Técnicos de los Fideicomisos en los que el Instituto sea parte;

**X. y XI.** ...

**ARTÍCULO 17.-** Respecto a la representación del Infonavit, la Secretaría General y Jurídica tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I.** Intervenir con la representación que le compete en los juicios y/o conflictos jurídicos, incluyendo los juicios de amparo y lo correspondiente a la recuperación judicial de la cartera hipotecaria en los que el Infonavit sea parte, esta representación podrán ejercerla el Coordinador General Jurídico, el Coordinador General de Cobranza Judicial, el Gerente Senior Jurídico Consultivo, el Gerente Senior Jurídico Contencioso, el Gerente de Asuntos Laborales, el Gerente Jurídico Contencioso, Civil y Mercantil, el Gerente de Asuntos Penales, el Gerente de Investigaciones Especiales y el Gerente de Amparo;

**II.** ...

**III.** Coordinar, administrar y sustanciar los procedimientos legales, administrativos y de carácter judicial que sean de la competencia del Instituto, a excepción de los que corresponden a actos que realice en su carácter de organismo fiscal autónomo o sean de la competencia expresa de algún órgano o área específica;

**III Bis.** Atender, dirigir, soportar, supervisar, monitorear y apoyar las actividades en materia de recuperación judicial de la cartera hipotecaria del Infonavit, que realizan las áreas competentes de las Delegaciones o los terceros designados para tales efectos;

**IV.** Establecer e implementar, por conducto de la Coordinación General Jurídica, los mecanismos para el otorgamiento, administración, control y revocación de los poderes que otorgue el Director o Directora General y demás personal autorizado para ello, así como conducir la administración de los servicios notariales que requiera el Instituto, en el ámbito de competencia de la propia Coordinación;

**V.** Coordinar las relaciones institucionales con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;

**VI.** ...

**VII.** Llevar a cabo todas las acciones jurídicas ante las autoridades competentes tendientes a la protección de la propiedad intelectual e industrial del Infonavit y su defensa legal;

**VIII.** Intervenir, representar, administrar, coordinar y/o supervisar los procedimientos legales o de carácter judicial para la defensa del patrimonio de los Fideicomisos en que el Instituto sea parte o tenga un interés jurídico, y

**IX.** Conocer, substanciar y resolver los recursos de mediación de controversias en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, de acuerdo con la normativa aplicable.

**ARTÍCULO 18 Bis.-** Por cuanto hace a la cobranza judicial del portafolio hipotecario del Instituto, la Secretaría General y Jurídica tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I.** Planear, diseñar e instrumentar la estrategia legal, operativa y financiera para la recuperación judicial de la cartera hipotecaria del Infonavit para contribuir en la preservación de la rentabilidad del Fondo Nacional de la Vivienda, considerando el esquema de cobranza social aprobado por el Consejo de Administración;

**II.** Instrumentar la cobranza judicial, así como garantizar el diseño, implementación y ofrecimiento de productos y soluciones específicos acordes al estatus del crédito;

**III.** Establecer mecanismos de control y supervisión de los procesos de cobranza judicial del portafolio hipotecario, así como de los proveedores de servicios externos de recuperación judicial, y

IV. Establecer los mecanismos de integración, custodia y tenencia temporal de los expedientes de crédito durante la gestión de la cobranza judicial.

**ARTÍCULO 19.-** Respecto a la generación y aplicación del marco jurídico institucional, la Secretaría General y Jurídica tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a II. ...

III. Revisar y autorizar los contratos de crédito y emitir opinión respecto a los aspectos jurídicos de la integración de los expedientes de crédito;

IV. ...

V. Validar, resguardar y autorizar la aceptación y liberación de garantías que deriven de las obligaciones pactadas en los contratos, convenios y pedidos que celebre el Instituto en materia de adquisiciones, arrendamientos de bienes, contratación de servicios y obras y servicios relacionadas con las mismas;

VI. Sustanciar, internamente o con apoyo de terceros especializados, los procesos de mediación con proveedores del Instituto que se establezcan en la normativa institucional de adquisiciones y, en su caso, conducir, resolver y ejecutar los procesos de rescisión contractual; y

VII. Previa denuncia de parte interesada, realizar las indagatorias que correspondan a efecto de dictaminar afectaciones a derechohabientes en casos de usurpación de identidad, ordenando a cualquier área del Instituto que realice las acciones pertinentes para la solución de la problemática.

**ARTÍCULO 20.-** Respecto a la asesoría en materia jurídica, la Secretaría General y Jurídica tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a II. ...

III. Emitir opiniones, estrategias o criterios legales respecto de asuntos que le sean sometidos a su consideración, a fin de contribuir al cumplimiento de los fines institucionales;

IV. En materia de contratos aplicable a las adquisiciones y arrendamientos de bienes, así como la contratación de servicios, obras y servicios relacionados con las mismas, elaborar el modelo de contrato institucional y validar el contenido legal de los proyectos finales de contrato que elabore la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos; en las demás materias, elaborar o, en su caso, revisar los contratos y convenios que celebre el Instituto y le sean requeridos; así como emitir opinión sobre la rescisión, nulidad y demás aspectos legales relacionados con dichos instrumentos;

V. ...

**ARTÍCULO 21.-** Respecto al marco jurídico aplicable al Infonavit, la Secretaría General y Jurídica, por conducto de la Coordinación General Jurídica, deberá implementar los mecanismos necesarios para detectar e identificar disposiciones jurídicas nuevas y sus modificaciones, alertar sobre los riesgos de que se incumpla con disposiciones legales y regulatorias, comunicar las medidas que propicien su cumplimiento, así como divulgar las mejores prácticas en materia jurídica y cumplimiento normativo.

La Dirección General podrá solicitar a la Secretaría General y Jurídica que, por conducto de la Coordinación General Jurídica, conozca, emita opinión o resuelva cualquier asunto de naturaleza jurídica que se requiera, sin importar la materia de que se trate o que su atención esté conferida a cualquier otra área del Instituto.

**ARTÍCULO 22.-** Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Secretario o Secretaria General y Jurídico se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia en los términos siguientes:

- I. En el ejercicio de funciones y facultades a que se refieren los artículos 16, fracción III, 17, 18, 19, 20 y 21 anteriores, el Secretario o Secretaria General y Jurídico se auxiliará o será asistido por la Coordinadora o Coordinador General Jurídico y él a su vez por los Gerentes Senior Jurídico Consultivo y Jurídico Contencioso, quienes podrán ejercer indistintamente las facultades de manera individual;
- II. En el ejercicio de las facultades contenidas en el artículo 18 Bis de este Estatuto, el Secretario o Secretaria General y Jurídico se auxiliará o será asistido por la Coordinadora o Coordinador General de Cobranza Judicial; y
- III. En el ejercicio de las facultades contenidas en el artículo 19, fracción VIII, anterior, el Secretario o Secretaria General y Jurídico se auxiliará o será asistido por el Gerente de Investigaciones Especiales, además del personal señalado en la fracción I del presente artículo.

**ARTÍCULO 24.-** Respecto al diseño, establecimiento, supervisión y cumplimiento de la ejecución y mantenimiento del Sistema de Control Interno, la Contraloría General tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. ...
- II. Previa autorización de la Dirección General, proponer a la consideración del Comité de Auditoría para aprobación del Consejo de Administración, las actualizaciones o ratificaciones 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, procesos 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, procesos y procedimientos en materia de control interno, previa autorización de la Dirección General;
- IV. a VII. ...
- VIII. Participar en calidad de testigo en los eventos de entrega-recepción de oficinas, Delegaciones y transmisión del conocimiento; y
- IX. Realizar un diagnóstico del diseño, implementación y operación de los Objetivos y Lineamientos Generales de Control Interno, a través de los elementos de control para identificar las debilidades significativas de control y las desviaciones que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, a efecto de promover el establecimiento de medidas correctivas y preventivas, y consolidar el Sistema de Control Interno institucional.

**ARTÍCULO 25.-** Respecto al diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles, la Contraloría General 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, así como aquellos riesgos no discrecionales detectados por las áreas responsables o que resulten de algún hallazgo derivado de verificaciones, revisiones, denuncias, ejercicios de autocontrol o diagnóstico;
- II. Dar seguimiento a la atención de hallazgos, planes de mitigación e implantación de controles relacionados a los riesgos a los que se encuentra expuesto el Infonavit, principalmente aquellos relativos a la información financiera y riesgos no discrecionales, y
- III. Evaluar y verificar que los procesos de conciliación entre los sistemas de operación y contables sean adecuados y se lleven a cabo acorde a la normativa interna y externa, con la finalidad de vigilar que la información ahí plasmada sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna.

**ARTÍCULO 26.-** Respecto a las declaraciones patrimoniales y de posible conflicto de interés de los trabajadores del Infonavit, la Contraloría General tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a IV. ...

**ARTÍCULO 27.-** Respecto a la atención de denuncias e infracciones, la Contraloría General tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Coordinar denuncias ingresadas y los procedimientos de investigación de responsabilidades administrativas que de ellas deriven, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de la normativa interna y externa que rige al Instituto por parte de los trabajadores y, en caso de infracciones, determinar las sanciones correspondientes o, en su defecto, emitir los acuerdos que pongan fin al procedimiento;

II. a IX. ...

X. Emitir medidas preventivas de protección a quienes tienen el carácter de denunciantes en un procedimiento de investigación de responsabilidades administrativas, así como a quienes tienen el carácter de víctimas dentro del procedimiento de investigación de responsabilidades administrativas por hostigamiento y acoso sexual, conforme a la normativa aplicable; y

XI. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de las atribuciones anteriores, así como las que mediante acuerdo le instruya el Director o Directora General.

**ARTÍCULO 28.-** Respecto a la atención de quejas y reclamaciones, la Contraloría General tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. ...

II. Conocer y resolver los recursos de reconsideración en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, de acuerdo con la normativa aplicable;

III. y IV. ...

V. Vigilar el debido funcionamiento del sistema de recepción de quejas a nivel nacional;

VI. y VII. ...

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

I. ...

II. Impulsar la integridad operativa y de la información, mediante la promoción de mejoras en procesos, sistemas, bases de datos, interfases y normas con el fin de asegurar la generación de datos de manera completa, correcta, precisa, íntegra y confiable, así como mitigar la recurrencia de operaciones irregulares, conductas indeseables o malas prácticas.

**ARTÍCULO 30.-** Respecto al Código de Ética, la Contraloría General tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a II. ...

**ARTÍCULO 31.-** Con relación al Sistema de Calidad, la Contraloría General tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Implantar y administrar el Sistema de Gestión de Calidad;

II. y III. ...

IV. Supervisar la participación de las áreas sustantivas, de apoyo y Delegaciones en la implantación y administración del Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTÍCULO 33.-** Respecto a la administración de recursos financieros, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a III. ...

IV. Administrar los recursos financieros con que cuenta el Infonavit y los depósitos puestos a su cuidado o disposición que no sean los recursos previstos en el párrafo tercero del artículo 43 de la Ley ni aquellos transferidos a los fideicomisos o fondos del Instituto;

V. ...

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

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

VIII. Normar la operación financiera asociada a la captación y dispersión de los recursos financieros con que cuenta el Infonavit.

**ARTÍCULO 34.-** Respecto a la planeación y seguimiento a programas, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a IX. ...

**ARTÍCULO 35.-** Respecto al control financiero, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a II. ...

**ARTÍCULO 36.-** Respecto a la gestión y evaluación estratégica, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a V. ...

**ARTÍCULO 37.-** Respecto a la captación de recursos a través de fuentes alternas la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a IV. ...

**ARTÍCULO 38.-** Con relación a la identificación de necesidades de los usuarios, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a VI. ...

**ARTÍCULO 39.-** Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programas, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización deberá:

I. a VI. ...

**VII.** Recibir, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas y denuncias de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

**ARTÍCULO 40.-** Respecto a la recaudación de los recursos, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización deberá administrar la base de datos de patrones y trabajadores sobre el pago de aportaciones y entero de descuentos.

**ARTÍCULO 41.-** Respecto a la fiscalización, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a X. ...

**ARTÍCULO 42.-** Respecto a la administración de las aportaciones patronales al Fondo Nacional de la Vivienda, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a II. ...

**ARTÍCULO 44.-** Respecto a la originación crediticia, la Subdirección General de Crédito tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a VIII. ...

**ARTÍCULO 45.-** Respecto a la preservación de la calidad de la originación crediticia, la Subdirección General de Crédito tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. a VI. ...

**ARTÍCULO 47.-** Respecto a la administración del proceso de originación de crédito, la Subdirección General 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, proceso operativo del seguro 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 48.-** Respecto a la operación hipotecaria, la Subdirección General de Crédito deberá conducir los procesos y sistemas de registro, y originación de créditos conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

**ARTÍCULO 49.-** Con respecto a la calidad y el valor patrimonial de las viviendas y a la mejora del nivel de vida de los acreditados, la Subdirección General de Crédito deberá promover que las viviendas adquiridas por derechohabientes reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio acorde a las necesidades de pago.

**ARTÍCULO 50.-** Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programas, la Subdirección General de Crédito deberá:

I. a VII. ...

**VIII.** Recibir, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas y denuncias de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

**ARTÍCULO 51.-** Con respecto a la estrategia, análisis y evaluación de crédito, la Subdirección General de Crédito tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I. a IV.** ...

**ARTÍCULO 52.-** Respecto a la administración y recuperación del crédito dentro del segmento de cobranza social, la Subdirección General de Gestión de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I.** ...

**II.** Diseñar, ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones de cobranza social 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.** ...

**III Bis.** Presentar ante los órganos colegiados competentes, en coordinación con aquellas áreas que por sus facultades y funciones corresponda la intervención, los mecanismos que permitan atender y operar los casos no previstos en los procedimientos vigentes que se originen por diversas causas y que sean instruidos a través de resoluciones, dictámenes o recomendaciones;

**IV.** Establecer e instrumentar programas y soluciones de cobranza que permitan regularizar los créditos y promover la cultura de pago oportuno;

**V. a VII.** ...

**VIII.** Emitir periódicamente estados de cuenta para el cobro de los créditos, así como información a los acreditados sobre la situación de su crédito;

**IX.** *Derogada.*

**X.** ...

**XI.** Ejecutar las acciones pertinentes o gestionar las autorizaciones requeridas para la segregación en función de las estrategias que se implementen para tales efectos y castigo de los créditos que, por sus características, no cuenten con los elementos suficientes para gestionar un juicio hipotecario ordinario, o bien, que por su alta precariedad social resultaría inequitativa la ejecución de las garantías hipotecarias, y

**XII.** ...

**ARTÍCULO 53.-** Respecto a la administración de activos recuperados que garantizaron créditos otorgados en términos del artículo 42, fracción II de la Ley, siempre y cuando se haya constituido garantía hipotecaria, la Subdirección General de Gestión de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I. a III.** ...

**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 públicas o de asistencia privada, así como 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 socioespacial;

**V. a VIII.** ...

**ARTÍCULO 54.-** Respecto de las acciones de rehabilitación de vivienda, regeneración urbana y atención de desastres naturales, la Subdirección General de Gestión de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. y II. ...

III. Instrumentar, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan, las acciones de rehabilitación de las viviendas con crédito vigente que sean afectadas por desastres naturales, y

IV. Establecer, respecto a las acciones referidas en las fracciones anteriores, la coordinación necesaria y procedente con los tres órdenes de gobierno, el sector privado, el sector social y las instituciones de asistencia pública y privada.

**ARTÍCULO 55.-** Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programas, la Subdirección General de Gestión de Cartera deberá:

I. a VII. ...

**ARTÍCULO 56.-** 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, la Subdirección General de Operaciones tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. y II. ...

III. Diseñar, normar, administrar y operar los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados en las vías tradicionales y digitales;

IV. Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados;

V. Establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información en los diversos canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, 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 de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados; desarrollar los procesos de atención requeridos y definir conjuntamente los mecanismos de enlace entre los procesos de atención y los de operación;

VII. y VIII. ...

IX. Desarrollar y mantener actualizado el modelo de atención en los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados;

X. ...

XI. Asegurar la correcta implementación de las iniciativas de orientación que se operen en los canales internos;

XII. Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados; y

XIII. Recibir, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores de los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, para proponer correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

**ARTÍCULO 57.-** Respecto a la excelencia en los servicios entregados por el Infonavit, a través de canales de atención, la Subdirección General de Operaciones tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Implementar 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. a V. ...**

**ARTÍCULO 58.-** La Subdirección General de Operaciones, fungirá como enlace entre las Delegaciones y el Director o Directora General y será responsable de coordinar, supervisar e integrar las actividades de las Delegaciones y Cesi, así como impulsar las acciones a nivel regional, para que las Delegaciones contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

La Subdirección General de Operaciones deberá coadyuvar con el Director o Directora General y demás áreas competentes de la Administración en la atención de los requerimientos administrativos y operativos que les sean dirigidos a las Delegaciones y Cesi.

**ARTÍCULO 61.- ...**

- I.** Noroeste (Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Durango, Sinaloa y Sonora);
- II.** Noreste (Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas);
- III.** Oeste (Colima, Jalisco, Michoacán y Nayarit);
- IV.** Este (Hidalgo, Puebla, Tlaxcala y Veracruz);
- V.** Centro norte (Aguascalientes, Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí y Zacatecas);
- VI.** Centro Sur (Ciudad de México, Estado de México y Morelos);
- VII.** Suroeste (Chiapas, Guerrero y Oaxaca), y
- VIII.** Sureste (Campeche, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán).

**ARTÍCULO 63.-** Respecto a la supervisión de los Cesi, las Delegaciones tendrán las siguientes facultades y funciones:

**I. a III. ...**

**IV.** Supervisar que los Cesi, en apego a la normativa interna y leyes en materia de protección de datos personales, operen los sistemas institucionales para el tratamiento de datos biométricos a efecto de identificar a las personas derechohabientes en la atención de sus trámites.

**ARTÍCULO 65.-** En cuanto a la administración de recursos humanos, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I. a VIII. ...**

**IX.** Medir el clima laboral, y establecer los planes de acción para promover un entorno organizacional favorable;

**X. ...**

**XI.** Fomentar la aplicación de prácticas en materia de igualdad, inclusión, no discriminación y respeto a los derechos humanos, para prevenir el hostigamiento y acoso sexual y laboral; promover la igualdad laboral en el acceso al empleo, el desarrollo profesional, la capacitación y la promoción.

**ARTÍCULO 66.-** Respecto a la situación patrimonial de los trabajadores del Infonavit, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos deberá asegurar que éstos cumplan adecuadamente con su presentación y actualización, de manera coordinada con la Contraloría General.

**ARTÍCULO 67.-** Respecto a la administración de los recursos materiales y servicios, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. ...

II. Establecer los mecanismos de guarda y custodia de los expedientes de crédito y su administración, así como la forma para ser consultados y/o su entrega temporal ante requerimientos de originales por área o entidad facultada para ello, asimismo, administrar con el apoyo de la Subdirección General de Tecnologías de Información, los archivos de concentración e históricos de documentos del Infonavit, exceptuando los expedientes de Crédito y de Recaudación Fiscal;

III. a VIII. ...

**ARTÍCULO 68.-** Respecto a la administración del presupuesto de operación, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Formular y administrar los presupuestos anuales referentes al Gasto de Administración, Operación y Vigilancia, Otros Gastos e Inversiones Propias;

II. Administrar el sistema propio de control para el presupuesto del Gasto de Administración, Operación y Vigilancia, Otros Gastos e Inversiones Propias, y

III. *Derogada.*

IV. Dar el adecuado seguimiento del desempeño presupuestario del Gasto de Administración, Operación y Vigilancia, Otros Gastos e Inversiones propias.

**ARTÍCULO 69.-** Respecto a la administración de seguros institucionales, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Formalizar el proceso de adquisición de los seguros institucionales y coberturas en el ámbito de su competencia en coordinación con las áreas usuarias que así lo requieran;

II. a VI. ...

**ARTÍCULO 70.-** Respecto al diseño, administración y mejora de procesos, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

II. a VI. ...

**ARTÍCULO 70 Bis.-** Respecto del Control de Pagos, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Coordinar el proceso de liberación de cuentas por pagar a acreedores de bienes y servicios;

II. Coordinar la contabilización y procesamiento de pagos asociados a la nómina de las y los trabajadores en activo y jubilados;

III. Administrar el proceso de contabilización de depreciación y amortización de los activos del Instituto; y

IV. Gestionar el proceso de viáticos institucionales y fondos fijos de caja.

**ARTÍCULO 70 Ter.-** Respecto de los procesos administrativos y contables, así como los sistemas relacionados, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. Supervisar la funcionalidad operativa de los sistemas vinculados a los procesos administrativos y contables, así como la gestión de sus accesos y datos maestros; y

II. Brindar soporte, capacitación y orientación respecto del funcionamiento operativo de los sistemas relacionados con los procesos administrativos y contables.

**ARTÍCULO 72.-** Respecto al desarrollo y uso de tecnologías de información, la Subdirección General de Tecnologías de Información tendrá las siguientes facultades y funciones:

I. ...

II. Desarrollar y actualizar los sistemas de informática que requiere el Infonavit;

III. a IV. ...

V. *Derogada.*

VI. a VII. ...

**ARTÍCULO 73.-** *Derogado.*

**ARTÍCULO 74.-** ...

I. ...

II. Proponer para aprobación del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, la normativa, metodologías, modelos, límites, niveles de tolerancia y parámetros para la administración de riesgos del Infonavit para identificar, medir, vigilar, limitar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto y que requiera para su adecuado funcionamiento, estimar los impactos cuantitativos y cualitativos de las contingencias operativas, 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 extensión, de contraparte, de liquidez y no cuantificables, en apego a la normativa aplicable;

IV. Asegurar que en las áreas del Infonavit se implementen los indicadores de riesgos que fueron identificados y aprobados por la Subdirección General, Coordinación General, Contraloría o Secretaría responsable;

V. Informar periódicamente al Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, la información mandatada en las disposiciones establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y

VI. Evaluar los riesgos y emitir opinión sobre los nuevos productos y servicios que son propuestos por las áreas del Infonavit.

La Coordinación General de Riesgos podrá tomar en cuenta las mejores prácticas nacionales e internacionales que hayan sido adoptadas con relación al ejercicio de sus facultades y funciones.

**ARTÍCULO 75.-** Con relación al cálculo de reservas y al cómputo del Índice de Capitalización, la Coordinación General de Riesgos deberá realizar dichos cálculos en apego a la normativa aplicable y reportar los resultados de manera periódica.

**ARTÍCULO 76.-** Respecto al riesgo operativo y tecnológico, la Coordinación General de Riesgos 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 77.-** La Coordinación General de Riesgos deberá utilizar las plataformas institucionales para calibrar los parámetros de los modelos de cálculo de los riesgos del Instituto.

**ARTÍCULO 78.-** Respecto a la administración de recursos financieros a que se refiere el artículo 43, tercer párrafo, de la Ley del Infonavit, la Coordinación General de Inversiones contará con las siguientes facultades y funciones:

I. a VIII. ...

**ARTÍCULO 80.-** Por determinación del Consejo de Administración, en apego a las normas de operaciones de inversión, podrá mandatarse a la Coordinación General de Inversiones la ejecución de las estrategias de inversión en valores de otros vehículos constituidos por el Instituto, previo análisis de la capacidad y disponibilidad de recursos con que cuenta.”

### TRANSITORIOS

**Primero.** Las presentes modificaciones al Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores entrarán en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** Las referencias que se hagan y las atribuciones que se otorgan en otras normas, procesos, procedimientos, manuales y demás disposiciones, así como en contratos y convenios a las áreas del Infonavit, se entenderán hechas o conferidas a las áreas cuya competencia corresponda en términos de lo dispuesto por la presente Resolución.

Las demás disposiciones del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2022 y el 13 de febrero de 2023 que no hubiesen sido objeto de cambios en términos de la presente Resolución permanecerán vigentes.

**Tercero.** Dentro de los 180 días naturales posteriores a la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial de la Federación, la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, emitirá el Manual General de Organización, derivado de los cambios de atribuciones y funciones.

**Cuarto.** Se ordena su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en la Ciudad de México, el día catorce de diciembre de dos mil veintitrés.- El Secretario General y Jurídico, Rogerio Castro Vázquez.- Rúbrica.