

- VIII.** Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- IX.** Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- X.** Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- XI.** Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- XII.** Asegurar la implementación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- XIII.** 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 VIII**

#### **De la Dirección de Operaciones**

**ARTÍCULO 22.-** La Dirección de Operaciones tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I.** Coordinar la implementación de los productos y servicios en los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, a partir de las especificaciones generadas por las distintas áreas del Instituto, a fin de asegurar su funcionamiento;
- II.** Administrar la recepción de las quejas, denuncias e infracciones relacionadas con el Instituto a través de los canales de atención y remitirlas a las áreas correspondientes para su seguimiento;
- III.** Recibir las solicitudes relacionadas con trámites, servicios, asesorías, manifestaciones y/o cualquier tipo de información respecto a los servicios que presta el Instituto y canalizarlas a las áreas para su atención;
- IV.** Diseñar, normar, administrar y operar los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, así como establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información;
- V.** Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados;
- VI.** Establecer un flujo de comunicación efectiva con las áreas sustantivas y de apoyo para la atención de los casos con problemáticas y particularidades diversas, organizaciones y grupos sociales, así como de los requerimientos de trámites y servicios brindados en las Delegaciones y en los Cesi;
- VII.** Vigilar la actualización periódica del catálogo institucional de servicios, para garantizar la omnicanalidad y transversalidad de la solución de conformidad con los objetivos institucionales;
- VIII.** Promover la actualización de los modelos de atención y operación en los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados de conformidad con los hallazgos y áreas de oportunidad fomentando la mejora continua;
- IX.** Asegurar la administración de la base única de contactos de las personas derechohabientes y acreditadas de conformidad con la normativa vigente aplicable;
- X.** Asegurar la implementación de las iniciativas de orientación, capacitación y de transmisión del conocimiento para el personal que atiende a las y los derechohabientes y acreditados;
- XI.** Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales de atención dirigidos a las personas derechohabientes y acreditadas;
- XII.** 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 personas derechohabientes y acreditadas, para proponer correcciones inmediatas y soluciones permanentes;
- XIII.** Planear, dirigir y coordinar las acciones encaminadas al establecimiento de indicadores confiables que midan la calidad y eficacia en el servicio en los canales de atención, y la retroalimentación de los servicios a las áreas internas de la Dirección de Operaciones, así como a las áreas sustantivas y de apoyo, basada en los hallazgos encontrados a través de la inteligencia de negocio, con la finalidad de mejorar la calidad y eficacia en el servicio;
- XIV.** Definir y establecer los mecanismos para identificar las necesidades de los usuarios y medir su satisfacción;

**XV.** Informar periódicamente a los Órganos Colegiados sobre la calidad y eficacia de los servicios entregados;

**XVI.** Fungir como enlace entre la Dirección General y las Delegaciones para supervisar, determinar diseñar e integrar las acciones y estrategias regionales que contribuyan al desarrollo de las metas institucionales;

**XVII.** Coadyuvar con la persona titular de la Dirección 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;

**XVIII.** Impulsar acciones a nivel regional que contribuyan al mejoramiento de la atención y servicios que se otorgan a las personas usuarias del Infonavit;

**XIX.** Establecer estrategias regionales para realizar las acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos del Instituto de conformidad a la normativa aplicable;

**XX.** Determinar las medidas preventivas y correctivas que se aplicarán en los Cesi, a fin de resolver problemáticas identificadas;

**XXI.** Analizar el funcionamiento de los Cesi y proponer las medidas preventivas y correctivas que se aplicaran, a fin de resolver los problemas identificados;

**XXII.** Administrar en apego a los lineamientos y directrices que establezca la Secretaría General, los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos de las Delegaciones y sus Cesi, para el buen desempeño de sus funciones;

**XXIII.** Coadyuvar con la Dirección de Finanzas y Fiscalización, en el ejercicio de las facultades que correspondan al Instituto en su carácter de organismo fiscal autónomo, y

**XXIV.** 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 23.-** Las Delegaciones son áreas con facultades delegadas por la Dirección General, las cuales se ejercerán en representación del Infonavit en la circunscripción territorial que se les asigne.

**ARTÍCULO 24.-** Para el mejor cumplimiento de los objetivos del Infonavit, las funciones operativas se desconcentrarán a las Delegaciones, conforme a lo establecido en los Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales y la coordinación de la Dirección de Operaciones.

**ARTÍCULO 25.-** Con el objetivo de impulsar acciones a nivel regional que contribuyan al mejoramiento del servicio, la atención a los usuarios y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales, la Dirección General será responsable de definir la regionalización.

**ARTÍCULO 26.-** Las Delegaciones y los Cesi se apoyarán en las Comisiones Consultivas Regionales, para impulsar acciones locales que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

## **Capítulo IX**

### **De la Dirección de Planeación**

**ARTÍCULO 27.-** La Dirección de Planeación tendrá las siguientes facultades y funciones:

**I.** Dirigir y establecer la Planeación Estratégica del Infonavit;

**II.** Integrar la información necesaria para la elaboración del Plan Estratégico y Financiero;

**III.** Conducir la elaboración del Plan Estratégico y Financiero, así como los proyectos y programas de desarrollo de conjuntos habitacionales y vivienda de interés social; el seguimiento para su ejecución, y su evaluación;

**IV.** Coordinar la elaboración del Informe Anual de Actividades;

**V.** Integrar la información estratégica, táctica y operativa del Instituto en el repositorio de información institucional y coordinar las acciones necesarias para su mantenimiento y resguardo para facilitar la programación de las acciones conducentes y el seguimiento de los indicadores institucionales;

**VI.** Vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales del Instituto y en su caso proponer acciones correctivas;

**VII.** Integrar y administrar el portafolio de proyectos estratégicos, tácticos y operativos del Instituto;

**VIII.** Dirigir la alineación y seguimiento de las iniciativas, proyectos y programas operativos que realicen las áreas del Instituto y delegaciones, al Plan Estratégico y Financiero;