

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.** 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 IX

De la Subdirección General de Operaciones

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.** 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 al área competente;
- 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.** Solicitar a las distintas áreas del Infonavit la atención ágil y oportuna de los requerimientos relacionados con los trámites y servicios que se brindan en las Delegaciones y Cesi;
- VIII.** Mantener permanentemente actualizado el catálogo institucional de servicios;
- IX.** Desarrollar y mantener actualizado el modelo de atención en los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados;
- X.** Administrar la Base Única de Contactos de conformidad con la normatividad aplicable;
- 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.** 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, y
- V.** Informar periódicamente a los Órganos Colegiados sobre la calidad de los servicios entregados.

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 59.- 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 60.- 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.

ARTÍCULO 61.- Con el objetivo de impulsar acciones a nivel regional que contribuyan al mejoramiento del servicio y la atención a los usuarios, las Delegaciones se organizarán en ocho Regiones:

- 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).

La Coordinación de cada región, recaerá en la Subdirección General de Operaciones, conforme a lo establecido en los Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales.

ARTÍCULO 62.- Respecto a la coordinación y supervisión de las Delegaciones, la Subdirección General de Operaciones, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Impulsar acciones al nivel regional que contribuyan al mejoramiento de la atención y servicios que se otorgan a los usuarios del Infonavit.
- II. Establecer estrategias regionales para realizar las acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos de Instituto de conformidad a la normatividad aplicable.
- III. Determinar las medidas preventivas y correctivas que se aplicarán en los Cesi de la región, a fin de resolver problemáticas identificadas.

Para efectos de lo establecido en este artículo, el Subdirector o Subdirectora General de Operaciones se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el personal a su cargo.

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

- I. Analizar el funcionamiento de los Cesi y proponer a la Subdirección General de Operaciones, las medidas preventivas y correctivas que se aplicaran, a fin de resolver los problemas identificados.
- II. Administrar en apego a los lineamientos y directrices que establezca la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos de las Delegaciones y sus Cesi, para el buen desempeño de sus funciones.
- III. Ejercer las facultades que correspondan al Instituto en su carácter de organismo fiscal autónomo.
- 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 64.- 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 X

De la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos

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. 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