

- 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 privada.

ARTÍCULO 55.- Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñado los productos y programas, 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, 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 al área competente;
- III.** Diseñar, normar y operar los canales de atención en las vías tradicionales y digitales;
- 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.** 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;
- 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, y
- XII.** Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales.

ARTÍCULO 57.- 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, 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 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.

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:

- a. Noroeste (Baja California Norte, Baja California Sur, Chihuahua, Durango, Sinaloa y Sonora);
- b. Noreste (Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas);
- c. Occidente (Colima, Jalisco, Michoacán y Nayarit);
- d. Este (Hidalgo, Puebla, Tlaxcala y Veracruz)
- e. Centro norte (Aguascalientes, Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí y Zacatecas);
- f. Centro Sur (Ciudad de México, Estado de México y Morelos)
- g. Suroeste (Chiapas, Guerrero y Oaxaca)
- h. 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.

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