

**AVISO por el que se dan a conocer los Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales 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.

Con fundamento en los artículos 10, fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y la regla 25º, fracción III, inciso c), fracción I 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, en su sesión ordinaria número 122 celebrada el 11 de diciembre de 2020, aprobó los Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores que a continuación se transcriben, los cuales abrogan los Lineamientos aprobados mediante el Acuerdo número 2000, tomado en la sesión ordinaria 114 de la H. Asamblea General, celebrada el día 28 de abril de 2017.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES****Capítulo I****DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.-** Estos Lineamientos Generales tienen por objeto establecer las bases de organización, coordinación y operación de las Delegaciones Regionales del Infonavit. Su cumplimiento y observancia es obligatoria para todas las Delegaciones Regionales.

**Artículo 2.-** Para efectos de estos Lineamientos se entenderá por:

- I. ANEC: el Archivo Nacional de Expedientes de Crédito
- II. Áreas Centrales: las señaladas en el artículo 11 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- III. CADIDO: Catálogo de Disposición Documental
- IV. Consejo: el H. Consejo de Administración
- V. Cesi: los Centros de Servicio Infonavit
- VI. Director o Directora General: es el Director o Directora General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- VII. Estatuto: el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- VIII. FONACOT: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
- IX. IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social
- X. Infonavit o Instituto: el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- XI. RUV: Registro Único de Vivienda
- XII. SIC: las Sociedades de Información Crediticia
- XIII. SICRE: Sistema de Control y Registro de Expedientes.

**Artículo 3.-** Las Delegaciones Regionales son unidades administrativas con las facultades y funciones que les confiere el Estatuto y los presentes Lineamientos, las cuales se ejercerán en representación del Infonavit en la circunscripción territorial que se les asigne.

**Artículo 4.-** El Consejo, a propuesta del Director o Directora General, resolverá sobre la creación, modificación y supresión de las Delegaciones Regionales, señalando su circunscripción territorial y lugar de residencia.

Una vez que se cuente con la aprobación del Consejo con respecto de los supuestos antes señalados, la Subdirección General de Operaciones coordinará a las áreas involucradas para ejecutar la resolución correspondiente.

**Artículo 5.-** Las Delegaciones Regionales, además de las atribuciones que les corresponden conforme a los presentes Lineamientos, realizarán las funciones que les delegue la Dirección General. Dichas atribuciones y funciones las ejercerán en representación del Instituto, en la circunscripción territorial que se les asigne.

**Capítulo II****DE LA CLASIFICACIÓN DE LAS DELEGACIONES REGIONALES**

**Artículo 6.-** Las Delegaciones Regionales se revisarán y clasificarán al menos cada dos años con base en la metodología que establezca la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización, en colaboración con la Subdirección General de Operaciones.

**Artículo 7.-** La Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización será la encargada de establecer y aplicar la metodología de clasificación de las Delegaciones Regionales.

### **Capítulo III**

#### **DE LA ESTRUCTURA DE LAS DELEGACIONES REGIONALES**

**Artículo 8.-** Las Delegaciones Regionales estarán integradas por:

- I. La o el Delegado Regional, o en su caso, la o el Encargado de la Delegación Regional;
- II. Las o los Gerentes de Crédito, Cobranza, Recaudación Fiscal, Asuntos Jurídicos, Administrativo y Técnico;
- III. El, la o los Responsable(s) de Cesi, y
- IV. El personal que se requiera para el eficaz cumplimiento de sus atribuciones y funciones, conforme a los lineamientos que determine la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos.

El personal descrito en las fracciones II y III del presente artículo reportará directamente al titular de la Delegación Regional.

**Artículo 9.-** El Director o Directora General tendrá la facultad de nombrar a una o un Encargado para ocupar la titularidad de las Delegaciones Regionales por un periodo de hasta seis meses, transcurridos los cuales, podrán o no ser designados como Delegados o Delegadas Regionales, en términos de lo dispuesto en el artículo 10 de los presentes Lineamientos.

**Artículo 10.-** Las y los Delegados Regionales serán nombrados por el H. Consejo de Administración a propuesta del Director o Directora General.

**Artículo 11.-** Las y los Delegados Regionales reportarán directamente a la Subdirección General de Operaciones, la cual se auxiliará para su control, gestión y evaluación en las Gerencias Senior a su cargo.

**Artículo 12.-** En las ausencias temporales de la o el Delegado Regional o Encargado de la Delegación Regional, ejercerá las facultades que le corresponden a éste, el o la Gerente de la Delegación que designe la Subdirección General de Operaciones a propuesta del Delegado Regional.

### **Capítulo IV**

#### **DE LAS FUNCIONES DE LOS DELEGADOS REGIONALES O ENCARGADOS DE LAS DELEGACIONES REGIONALES.**

**Artículo 13.-** Las y los Delegados Regionales o Encargados de las Delegaciones Regionales, tendrán las siguientes funciones:

- I. Representar legalmente al Instituto dentro de la circunscripción territorial que se le asigne;
- II. Administrar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de la Delegación Regional, conforme a los lineamientos que determinen la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos y la Subdirección General de Tecnologías de Información, para el buen desempeño de sus funciones;
- III. Ejercer las facultades que correspondan al Infonavit en su carácter de Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interior del Infonavit en materia de facultades como Organismo Fiscal Autónomo y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. Coordinar y asegurar la realización de todas las actividades y funciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Instituto, e informar periódicamente sobre la ejecución y resultado de las mismas a las Subdirecciones Generales, Coordinaciones Generales y áreas correspondientes a través de la Subdirección General de Operaciones;
- V. Cumplir en el ámbito de su competencia, con los acuerdos y recomendaciones emitidas por los Órganos del Instituto y la Dirección General;
- VI. Fortalecer los canales de comunicación y coordinar acciones con autoridades municipales, estatales y federales, así como con los representantes de los sectores público, social y privado para el cumplimiento de la misión, objetivos, metas y programas del Infonavit, en beneficio de sus derechohabientes y acreditados(as) con conocimiento de la Subdirección General de Operaciones y las áreas centrales correspondientes en ejercicio de sus facultades estatutarias respectivas;
- VII. Nombrar y remover al personal de la delegación Regional, conforme a las políticas de la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, previo conocimiento de la

- Subdirección General de Operaciones y de la aprobación de las Subdirecciones Generales y/o Coordinaciones Generales relacionadas;
- VIII.** Rendir el Informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Delegación Regional sea señalada como autoridad responsable o intervenir cuando la propia Delegación tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo;
  - IX.** Atender los requerimientos y expedir las constancias, cuando así proceda, de conformidad con las normas y la reglamentación que en materia de transparencia y acceso a la información del Infonavit se encuentre vigente
  - X.** Participar en las sesiones de las Comisiones Consultivas Regionales y de las Comisiones Estatales Mixtas de Desarrolladores y Constructores de Vivienda, proporcionando, lo necesario para el desarrollo de las mismas conforme a las disposiciones aplicables, con asistencia del o los Gerentes a su cargo que considere necesarios;
  - XI.** Implementar las estrategias de operación, e impulsar acciones que contribuyan a mejorar el servicio y la atención a las y los derechohabientes y usuarios en coordinación con la Subdirección General de Operaciones;
  - XII.** Proponer a la Subdirección General de Operaciones las estrategias de atención al derechohabiente a nivel regional, que permitan atenderlo de manera integral, con altos estándares de calidad y calidez;
  - XIII.** Analizar el funcionamiento de los Cesi de su circunscripción territorial y proponer a la Subdirección General de Operaciones, las medidas preventivas y correctivas que se aplicarán, a fin de resolver los problemas identificados;
  - XIV.** Operar y difundir los programas de crédito, cartera, recaudación fiscal y atención, conforme a la normativa que establezcan las Subdirecciones Generales respectivas;
  - XV.** Fomentar la oferta de vivienda en su circunscripción territorial, preferentemente para derechohabientes con menores ingresos salariales, que reúna las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio acorde a las necesidades de pago que cumplan con las disposiciones jurídicas para su edificación y urbanización de fraccionamientos y condominios habitacionales;
  - XVI.** Apoyar en la promoción de foros nacionales e internacionales, cuyo objeto sea acorde con las materias competencia del Instituto, según lo permita el presupuesto;
  - XVII.** Coordinar las acciones relativas a la recuperación de la cartera, priorizando que la persona acreditada mantenga su patrimonio, en apego a la normatividad aplicable, con la finalidad de proteger la solvencia financiera del Infonavit, y
  - XVIII.** Vigilar que el personal a su cargo se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;

Realizar las demás funciones inherentes al cargo y aquellas que les otorgan otras disposiciones jurídicas aplicables o que les sean delegadas por la Dirección General, la Subdirección General de Operaciones y las otras Subdirecciones o Coordinaciones Generales conforme al Estatuto.

## **Capítulo V**

### **DE LAS FUNCIONES DE LOS GERENTES EN LAS DELEGACIONES REGIONALES**

**Artículo 14.-** Las y los Gerentes de Crédito en las Delegaciones Regionales tendrán las siguientes funciones en la circunscripción territorial que les corresponda:

- I.** Vigilar la correcta operación del Proceso de Originación de Crédito, desde la asesoría hasta la titulación de los créditos, incluida la inscripción ante el Registro Público de la Propiedad, para proporcionar a los trabajadores derechohabientes las alternativas de financiamiento que satisfagan sus necesidades de vivienda, conforme a la estrategia que establezca la Subdirección General de Crédito;
- II.** Coordinar las actividades de promoción y difusión de las opciones de financiamiento hipotecario y no hipotecario con las empresas empleadoras, sindicatos, cámaras, desarrolladores de vivienda y canales externos de originación Mejoravit, con el objetivo de empoderar en la toma de decisiones a los derechohabientes;

- III. Coordinar las acciones para solventar el rezago documental de la colocación hipotecaria y no hipotecaria de la Delegación Regional, incluyendo la reasignación de operaciones que por causas fortuitas el notario no pudo concluir hasta su entrega al ANEC, con el fin de salvaguardar las garantías del Infonavit y proporcionar certeza jurídica a los acreditados;
- IV. Vigilar el correcto envío de expedientes de crédito al ANEC, con la finalidad de asegurar el resguardo de garantías hipotecarias y proporcionar certeza jurídica a los acreditados;
- V. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y Áreas Centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;
- VI. Supervisar y monitorear el apego al marco normativo sobre la incorporación de los Asesores Certificados Independientes, para asegurar la certificación de conocimientos sobre las diferentes alternativas de financiamiento a ofrecer a nuestros trabajadores derechohabientes;
- VII. Asegurar la entrega de los formatos SIC al ANEC, para cumplir con las disposiciones de los organismos reguladores;
- VIII. Dar seguimiento y cumplimiento a las metas de colocación crediticia e indicadores de evaluación semestral para contribuir con las metas institucionales e incrementar el rendimiento de los ahorros de los trabajadores derechohabientes;
- IX. Vigilar que el personal a cargo de la gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- X. Supervisar que el proceso de captura remota y asesoría integral en punto de venta se lleve a cabo en estricto apego a la normativa vigente, cuidando la excelencia en el servicio para contribuir a la toma de decisiones de nuestros trabajadores derechohabientes;
- XI. Dar seguimiento a los trámites administrativos relacionados con la contratación de notarios hasta su formalización en Delegación, para asegurar la continuidad del proceso de titulación de créditos;
- XII. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los notarios, respecto de la formalización, titulación, inscripción en el Registro Público de la Propiedad y envío al ANEC, de acuerdo con los niveles de servicio pactados para salvaguardar las garantías del Instituto y garantizar a nuestros trabajadores derechohabientes la posesión jurídica de su vivienda; y,
- XIII. Coordinar las acciones y las estrategias con el Responsable de Cesi en la atención de temas de su competencia.

**Artículo 15.-** Las y los Gerentes de Cobranza en las Delegaciones Regionales tendrán las siguientes funciones en la circunscripción territorial que les corresponda:

- I. Administrar el portafolio hipotecario de la Delegación Regional, implementando las estrategias establecidas por la Subdirección General de Gestión de Cartera, para la prevención desde la originación hasta el cierre de la cuenta, estableciendo criterios que permitan el cumplimiento del pago oportuno del acreditado;
- II. Implementar las estrategias definidas por la Subdirección General de Cartera y adecuarlas conforme la zona y necesidades de las Delegaciones Regionales, para poder lograr un índice de Cartera sano y mantener una cartera vencida baja;
- III. Coordinar, supervisar la firma de convenios de mediación para ofrecer a los acreditados una alternativa como solución al problema de cartera vencida;
- IV. Evaluar periódicamente la capacidad instalada del personal de los despachos de cobranza contratados, y verificar la ubicación y condiciones de sus instalaciones, para determinar el grado de cumplimiento con base en las cláusulas del contrato vigente, así como la recuperación efectiva de la cartera asignada;
- V. Supervisar la recuperación de la cartera ante la eventual pérdida de la relación laboral, implementando acciones preventivas que permitan evitar que los acreditados caigan en cartera vencida;
- VI. Coordinar acciones para la reparación de los activos hipotecarios afectados por desastres naturales, mediante la aplicación del seguro por daños a la vivienda;
- VII. Monitorear y evaluar periódicamente la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, herramientas, así como los sistemas institucionales de cartera en la Delegación Regional, a fin de detectar áreas de oportunidad y proponer mejoras para su optimización;

- VIII. Vigilar que el personal a cargo de la gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- IX. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y Áreas Centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;
- X. Verificar y evaluar con la Subdirección General de Operaciones y la Subdirección General de Comunicación, la calidad en la información y entrega de insumos (flyers, trípticos, pendones, propaganda, videos informativos de productos nuevos o en promoción), oportunos para lograr el mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos del área, y
- XI. Coordinar las acciones y las estrategias con el Responsable de Cesi en la atención de temas de su competencia.

**Artículo 16.-** Los Gerentes de Recaudación Fiscal en las Delegaciones Regionales, tendrán las siguientes funciones en la circunscripción territorial que les corresponda:

- I. Asegurar la cobranza oportuna de su emisión bimestral al garantizar la realización de acciones de cobranza inmediata, temprana, tardía y posterior para la recuperación de aportaciones y amortizaciones de crédito, además del seguimiento oportuno a la cuenta por cobrar de la Delegación Regional con acciones de cobranza coactiva que permitan la recuperación de ingresos en beneficio de las y los trabajadores derechohabientes, conforme a la estrategia determinada por la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización;
- II. Controlar y asegurar el seguimiento oportuno de las acciones de fiscalización (visitas domiciliarias, revisión de gabinete, cartas invitación y entrevistas) asignadas a su Delegación Regional; así como la recepción, control y revisión secuencial de dictámenes fiscales e Infonavit para verificar el cumplimiento oportuno de los patrones;
- III. Controlar el registro de patrones con obligaciones fiscales, así como monitorear el cumplimiento de sus obligaciones en los términos del Código Fiscal de la Federación, determinar el monto de las aportaciones omitidas, de los descuentos no retenidos o no enterados, calcular la actualización y los recargos correspondientes, señalar las bases para su liquidación, requerir su pago, y dar seguimiento a las notificaciones de créditos fiscales y/o embargos, con la finalidad de garantizar la recuperación de los montos omitidos en favor de los trabajadores derechohabientes;
- IV. Supervisar la atención de los medios de defensa que en materia Contenciosa Fiscal se promueven en contra del Infonavit, en términos de la normatividad y legislación aplicable, a fin de salvaguardar los derechos e intereses del Instituto, los trabajadores derechohabientes y sus beneficiarios, ante las distintas autoridades;
- V. Asegurar la calidad en el servicio a los Patrones al facilitar, a través de procedimientos homologados, certificados y eficientes, el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales de las empresas aportantes; mediante campañas preventivas e informativas, y con productos basados en la calidad del servicio que fomenten la cultura de pago, para generar un alto grado de cumplimiento de las empresas aportantes;
- VI. Coordinar y supervisar los procesos relacionados con la afiliación de los trabajadores con relación laboral formal o con afiliación voluntaria, así como los canales de atención para posibles casos de evasión por parte de los patrones, problemas de homonimia y unificación del Número de Seguridad Social, a fin de brindar un servicio de calidad a los derechohabientes;
- VII. Evaluar periódicamente la eficiencia y la efectividad de los procesos que desarrollan los prestadores de servicios externos en la Delegación Regional, conforme al Índice de Excelencia en el Servicio, para asegurar la calidad en el servicio al derechohabiente;
- VIII. Vigilar que el personal a cargo de la gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- IX. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y Áreas Centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;
- X. Supervisar la operación por proceso, cumpliendo con las normas de calidad, utilizando las plataformas establecidas para el control y seguimiento de la operación, a fin de contribuir con los objetivos institucionales; monitorear y evaluar periódicamente la eficiencia y efectividad de los procesos operativos y herramientas de Recaudación Fiscal en la Delegación Regional, a fin de detectar áreas de oportunidad y proponer mejoras para su optimización, y
- XI. Coordinar las acciones y las estrategias con el Responsable de Cesi en la atención de temas de su competencia.

**Artículo 17.-** Los Gerentes de Servicios Jurídicos en las Delegaciones Regionales, tendrán las siguientes funciones en la circunscripción territorial que les corresponda:

- I. Representar legalmente a la Delegación Regional en los juicios en materia civil, mercantil, administrativa, laboral, penal y amparo instaurados en contra del Infonavit o donde el mismo sea tercero llamado a juicio o interesado, así como presentar promociones e interponer todos los recursos o medios de impugnación a que hubiese lugar;
- II. Atender y dar seguimiento a los juicios en materia civil, mercantil, administrativa, laboral, penal y amparo donde el Infonavit sea parte o tercero llamado a juicio o interesado, ya sea que se encuentre o no asignando a los Proveedores de Servicios de Representación Legal contratados; así como elaborar, analizar y revisar los convenios de colaboración, coordinación y/o cooperación con otras instituciones, con la finalidad de salvaguardar los intereses de Infonavit;
- III. Implementar las estrategias que la Coordinación General Jurídica establezca, cumpliendo con los indicadores, procesos y lineamientos estipulados por el área;
- IV. Coordinar el análisis y la atención de los casos de reserva territorial con problemas de invasión, juicios e intervenciones de grupos sociales, la regularización, escrituración y extinción de los fideicomisos pendientes, y del rezago histórico de escrituración del periodo 1972 -2007, a fin de proponer esquemas de solución;
- V. Elaborar las cartas de instrucción a los notarios para transmitir la propiedad derivado de las cesiones de derechos y transmisiones autorizadas por el Infonavit; así como también coadyuvar y brindar apoyo a la Gerencia Sr. de Seguridad Patrimonial de la Secretaría General y Jurídica en las actividades correspondientes a las acciones de cancelación de hipotecas derivadas del Programa de Seguridad Patrimonial.
- VI. Validar las actas de defunción, dictámenes de invalidez e incapacidad emitidos por el IMSS, laudos emitidos por los Tribunales Federales en materia laboral, dictámenes médicos emitidos por la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, así como la consulta de testimonios notariales, para dar seguimiento al trámite de liberación por autoseguro por defunción o invalidez en todas sus modalidades;
- VII. Solicitar a la Coordinación General Jurídica, el otorgamiento y/o revocación de los poderes de los funcionarios de la Delegación Regional y externos, en términos de la legislación civil y según los procedimientos Institucionales establecidos;
- VIII. Supervisar la operación de los procesos de cobranza judicial, establecer el control de proveedores y vigilar su correcto desempeño en la atención de los procedimientos judiciales y de los acreditados; así como dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de recuperación especializada, para garantizar la recuperación de los créditos vencidos;
- IX. Analizar y atender los requerimientos y quejas asignadas, de la Comisión de Inconformidades del Infonavit, las observaciones de Auditoría, y las quejas locales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y las demás que se requieran;
- X. Emitir opinión respecto del proyecto de informe previo y justificado en materia de amparo que le compete rendir a la o el Delegado Regional o Encargado de la Delegación Regional, derivado del requerimiento de la autoridad judicial;
- XI. Revisar y emitir opinión respecto de todas las consultas jurídicas o sus proyectos, que le consulten en la Delegación Regional;
- XII. Vigilar que el personal a cargo de la Gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- XIII. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y áreas centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;
- XIV. Atender, gestionar y coordinar con las áreas involucradas las solicitudes de transparencia y acceso a la información, así como cualquier requerimiento realizado por autoridades en esta materia;
- XV. Colaborar con los titulares de las Gerencias Senior Jurídico Contencioso y de Recuperación Especializada, ambas de la Coordinación General Jurídica, en la atención de requerimientos judiciales, consultas de información, y, en general en asuntos específicos en materia jurídica, que le soliciten éstos en relación con juicios en los que el Infonavit sea parte radicados en su circunscripción territorial, y
- XVI. Coordinar las acciones y las estrategias con el responsable del Cesi en la atención de temas de su competencia.

**Artículo 18.-** Las y los Gerentes Administrativos en la Delegaciones Regionales tendrán las siguientes funciones en la circunscripción territorial que les corresponda:

- I. Controlar y registrar los movimientos e incidencias de la nómina, colaborar en las gestiones administrativas ante el IMSS y FONACOT, coordinar la integración y actualización de la documentación de los expedientes del personal de la Delegación Regional, garantizar su resguardo; así como gestionar las prestaciones institucionales para las y los trabajadores, y asegurar su correcta aplicación, conforme a los lineamientos que establezca la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos;
- II. Asegurar la aplicación y cumplimiento de la normatividad establecida en materia de sanciones, prestaciones y beneficios para el personal de la Delegación Regional en apego al Reglamento Interior de Trabajo, a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y a las directrices establecidas por la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos;
- III. Gestionar e implementar los programas de detección de necesidades de capacitación y de formación del capital humano; además de promover entornos laborales favorables entre las y los trabajadores de la Delegación Regional, con el fin de contribuir con la estrategia del Infonavit para la evaluación del clima laboral, conforme a los lineamientos que establezca la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos;
- IV. Gestionar y dar acompañamiento al personal de la Delegación Regional y del Cesi en los procesos de Acta entrega-recepción y terminación de la relación laboral, vigilando su cumplimiento y alineación a la normatividad aplicable;
- V. Elaborar el anteproyecto de presupuesto anual y gestionar su autorización en apego a los procesos establecidos por el Infonavit, a fin de garantizar los recursos presupuestarios necesarios para la operación de la Delegación Regional; así como controlar y dar seguimiento al presupuesto autorizado de los Gastos de Administración, Operación y Vigilancia, otros Gastos y de las Inversiones propias de ésta;
- VI. Gestionar la adquisición de bienes, la contratación de servicios, el arrendamiento de bienes muebles y participar en la integración del Programa Anual de Adquisiciones y Servicios, y en el programa Anual de Obra y de Servicios, para garantizar la operación de la Delegación Regional y de los Cesi;
- VII. Asegurar que los productos o servicios devengados en un periodo sean debidamente reflejados a través de la contabilización del ejercicio del presupuesto o provisiones mensuales y/o anuales, según corresponda, y controlar los pagos de los proveedores locales del Infonavit;
- VIII. Administrar los bienes muebles tales como: mobiliario, equipo de oficina, equipo modular, parque vehicular e informático, desde su asignación hasta su desincorporación, conforme a los lineamientos que establezca la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, a fin de suministrarlos al personal de la Delegación Regional para el cumplimiento de sus funciones;
- IX. Desarrollar e implementar el Programa de Protección Civil de la Delegación Regional, dar seguimiento al servicio de seguridad y a la administración del sistema de Circuito Cerrado de TV; así como a los siniestros de bienes patrimoniales y de vehículos ante la compañía aseguradora, hasta obtener la indemnización de acuerdo con la póliza de seguro contratada;
- X. Participar con la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos en la detección de las necesidades de proyectos inmobiliarios que se requieran en la Delegación Regional y en los Cesi;
- XI. Coordinar la elaboración y actualización del inventario del archivo de trámite de la Delegación Regional; verificar el registro en el SICRE de los expedientes que se pretendan ingresar al archivo, controlar las solicitudes de préstamo de expedientes; así como dar seguimiento a las transferencias primarias que se realicen desde la Delegación Regional, conforme a los plazos de vigencia establecidos en el CADIDO y en coordinación con el responsable del archivo de trámite de las gerencias dueñas;
- XII. Vigilar que el personal a cargo de la gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- XIII. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y Áreas Centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;

- XIV. Implementar y dar seguimiento a los indicadores de gestión a fin de lograr el cumplimiento de los proyectos estratégicos y compromisos de la Delegación Regional, y
- XV. Coordinar las acciones y las estrategias con el Responsable de Cesi en la atención de temas de su competencia.

**Artículo 19.-** Las y los Gerentes Técnicos en la Delegaciones Regionales tendrán las siguientes funciones en la circunscripción territorial que les corresponda:

- I. Supervisar y validar la dictaminación técnica de los proyectos de vivienda, así como autorizar las solicitudes de modificaciones a proyectos de vivienda aprobados para cumplir con los objetivos Institucionales establecidos conforme al procedimiento vigente;
- II. Monitorear el proceso de valuación inmobiliaria, asignación de obra, contratación y seguimiento de las empresas de verificación de las viviendas, mediante la administración de recursos humanos, técnicos y materiales asignados;
- III. Requerir y evaluar las solicitudes de extracción de oferta, desde el RUV hacia los sistemas institucionales, determinando las ofertas que cumplen con las políticas y disposiciones establecidas, así como dar seguimiento y gestión para su cumplimiento;
- IV. Coordinar la elaboración, a partir del tren de vivienda registrado, de reportes de oferta potencial de diversos criterios o niveles (desarrollador, municipio, porcentaje de avance, precio ofertado), para apoyar la toma de decisiones de nivel estratégico;
- V. Emitir dictámenes técnicos y opiniones en materia de viabilidad técnica de predios, diseño arquitectónico de vivienda, ingeniería y equipamiento urbano de los anteproyectos de construcción de viviendas y conjuntos habitacionales, estatus de dotación de servicios, entre otros, que se requieran en la Delegación Regional;
- VI. Monitorear el avance y grado de ejecución de las obras, así como el cumplimiento de verificación a la calidad de la vivienda de acuerdo a los lineamientos del Infonavit;
- VII. Monitorear la atención de incidencias reportadas por las aseguradoras que participan en el procedimiento de seguro de calidad en el RUV, así como asesorar técnicamente a los ajustadores en la operación de este seguro cuando se presente un siniestro;
- VIII. Atender los temas de carácter técnico que se formulen en las Comisiones: Consultiva Regional, Mixtas de Desarrolladores y Constructores de Vivienda, así como en cualquier otro foro interinstitucional, estatal o municipal, cámaras, colegios, centros de investigación y universidades;
- IX. Gestionar ante desarrolladores y unidades de valuación el registro de los atributos del Índice Cualitativo de la Vivienda y el Entorno, así como el monitoreo de indicadores y gestión de atributos no calificados por el sistema;
- X. Promover y difundir la certificación de los desarrolladores, así como gestionar el registro de ofertas del programa Sistema de Evaluación de la Vivienda Verde;
- XI. Monitorear y evaluar el desempeño de las empresas verificadoras para los diferentes destinos y alternativas de financiamiento, cuando así lo requiera la Gerencia Verificadores a fin de verificar el cumplimiento de las actividades encomendadas;
- XII. Vigilar que el personal a cargo de la gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- XIII. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y Áreas Centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;
- XIV. Implementar los lineamientos y reglas de las alternativas de negocio, relativas a los aspectos técnicos de la construcción, mejora, reparación y ampliación de vivienda, a efecto de conformar el marco legal al que deberán adherirse las empresas verificadoras, y
- XV. Coordinar las acciones y las estrategias con el Responsable de Cesi en la atención de temas de su competencia.

**Artículo 20.-** Los Responsables de Cesi en las Delegaciones Regionales, tendrán las siguientes funciones en el Cesi correspondiente:

- I. Monitorear la operación y el cumplimiento de los niveles de servicio proporcionados en el Cesi, y dar seguimiento a los indicadores y metas institucionales, y en su caso, tomar acciones cuando se detecten desviaciones para asegurar el logro de los objetivos del Cesi;



- II. Implementar en el Cesi el Modelo de Operación y Atención determinado por la Subdirección General de Operaciones;
- III. Atender las quejas relativas al Cesi, de conformidad con la normativa aplicable, para garantizar la mejora continua en la atención de los usuarios;
- IV. Supervisar y asegurar el funcionamiento de los canales de atención y servicio en el Cesi (Kioscos de autoservicio, Infomóvil, Chat, Asistente Virtual, Portal de Internet, correo electrónico, SMS y la aplicación móvil), para brindar alternativas de atención de calidad a los usuarios;
- V. Administrar la capacidad instalada del Cesi a través del Sistema de Citas y Turnos, con un enfoque de servicio que equilibre las cargas de trabajo, asegure la correcta atención de los usuarios y el buen funcionamiento de los sistemas;
- VI. Supervisar y asegurar que el personal del Cesi desempeñe de manera eficiente los roles funcionales establecidos en el Modelo de Operación en Cesi, en las políticas, guías, procesos y normas, para asegurar la correcta operación en el Cesi e incidir en mejorar la satisfacción de los usuarios;
- VII. Coordinar acciones y estrategias en conjunto con las Gerencias de la Delegación Regional, para la atención de los asuntos gestionados en el Cesi;
- VIII. Asegurar la solución de las problemáticas operativas relacionadas al servicio que se brinda a los usuarios en el Cesi, en coordinación con las Gerencias de la Delegación Regional y con las Gerencias Senior de la Subdirección General de Operaciones, y ejecutar las funciones que les sean permitidas por las áreas sustantivas del Infonavit, para ser un canal resolutivo y garantizar la excelencia en la atención a los derechohabientes, acreditados y público en general;
- IX. Contribuir con el reporte periódico de los indicadores de atención en el Cesi, y proporcionarlo a las Gerencias Senior de la Subdirección General de Operaciones para que redefinan y establezcan las estrategias de mejora en la atención;
- X. Vigilar que el personal a cargo de la gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables;
- XI. Participar en reuniones de la Comisión Consultiva Regional, estableciendo un foro de comunicación, para establecer sinergia de trabajo con los sectores locales, delegación y Áreas Centrales en beneficio de los trabajadores derechohabientes;
- XII. Colaborar en la implementación de nuevos productos y servicios en el Cesi, así como en identificar y gestionar la infraestructura requerida, para asegurar la estandarización, consistencia y calidad en la información; y la entrega de servicios a los derechohabientes, acreditados y público en general, y
- XIII. Coordinar las acciones y las estrategias con los Gerentes de la Delegación Regional en la atención de temas de su competencia.

## Capítulo VI

### DE LA COORDINACIÓN DE ATRIBUCIONES DE LAS DELEGACIONES REGIONALES

**Artículo 21.-** La Subdirección General de Operaciones fungirá como enlace entre las Delegaciones Regionales y el Director o Directora General y será responsable de supervisar e integrar las actividades de las Delegaciones Regionales y los Cesi, así como impulsar las acciones a nivel regional para que éstas contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

**Artículo 22.-** La Subdirección General de Operaciones se auxiliará de las Gerencias Senior a su cargo para la coordinación y supervisión de las Delegaciones Regionales, con el objetivo de:

- I. Impulsar acciones a 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 del Instituto de conformidad con la normatividad aplicable;
- III. Planificar la operación de las ocho regiones en que se divide el país, a través del personal adscrito a las Delegaciones Regionales; así como dar seguimiento a las estrategias y asuntos que se presenten en cada una de las regiones;
- IV. Elaborar el análisis regional para el planteamiento de soluciones de las distintas problemáticas que presenten las Delegaciones Regionales;

- V. Coordinar la aplicación de medidas preventivas y correctivas que dicte la Subdirección General de Operaciones, a las áreas identificadas en la evaluación de la operación de los servicios de su competencia, así como en otras propuestas por las distintas áreas centrales, y
- VI. Las demás funciones que el Subdirector o Subdirectora General de Operaciones le encomiende.

**Artículo 23.-** Las Delegaciones Regionales con el objetivo de impulsar acciones a nivel regional que contribuyan al mejoramiento del servicio y la atención a los derechohabientes y acreditados 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, y
- h. Sureste: Campeche, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.

Las Regiones serán coordinadas por la Subdirección General de Operaciones y tendrán las siguientes funciones adicionales:

- I. Identificar de forma conjunta con las y los Delegados de cada región, problemáticas y áreas de oportunidad en la mejora del servicio e informar de las mismas a la Subdirección General de Operaciones;
- II. Emitir recomendaciones con respecto a posibles nuevos productos, y  
Exponer riesgos, necesidades y propuestas de mejora sobre la implementación de nuevos productos.

**Artículo 24.-** Las Subdirecciones y Coordinaciones Generales, conjuntamente y con el apoyo de la Subdirección General de Operaciones, podrán convocar a reuniones, presenciales o virtuales, nacionales o regionales al personal de las Delegaciones Regionales para atender o dar seguimiento a los compromisos y tareas encomendadas.

**Artículo 25.-** Para el debido desempeño de sus funciones, los titulares de las Delegaciones Regionales deberán apoyarse en la Subdirección General de Operaciones y en las áreas centrales del Infonavit, de conformidad con el Estatuto.

## Capítulo VII

### De la difusión

**Artículo 26.-** El Director o Directora General del Infonavit a través de la Subdirección General de Operaciones adoptará las medidas pertinentes para asegurar la difusión de estos Lineamientos Generales entre los integrantes de las Delegaciones Regionales y población en general; mismo que estará disponible en la página de Internet del Infonavit.

Las Delegaciones Regionales tienen la obligación de conocer, cumplir y hacer cumplir estos Lineamientos, así como entre los trabajadores y trabajadoras de éstas.

## TRANSITORIOS

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Los presentes Lineamientos abrogan los Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores aprobado mediante Acuerdo número 2000, tomado en la sesión ordinaria 114 de la H. Asamblea General, celebrada el día 28 de abril de 2017 y publicado en el Diario Oficial de la Federación 27 de junio de 2017.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Estos Lineamientos de Operación entrarán en vigor a partir de su aprobación en la sesión ordinaria número 122 de la H. Asamblea General del Infonavit, celebrada el día 11 de diciembre de 2020.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Se ordena su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 9 de marzo de dos mil veintiuno.- El Director General, **Carlos Martínez Velázquez.-**  
Rúbrica.

(R.- 504267)

