

- 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

Capítulo X
De la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos

ARTÍCULO 65.- En cuanto a la administración de recursos humanos, sus facultades y funciones son:

- 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 conferencias respecto al origen y evolución del Infonavit, así como la participación tripartita de los Sectores en ese proceso;
- VI. Ejecutar las sanciones procedentes, cuando se deban imponer a los trabajadores del Infonavit atendiendo en todo momento a las disposiciones del Reglamento Interior del Trabajo;
- VII. Establecer lineamientos en materia de gastos de operación del capital humano, cuidando su optimización;
- VIII. Administrar los pasivos laborales, con criterios que aseguren su viabilidad en el mediano y largo plazo;
- IX. Medir el clima laboral y establecer planes de acción para mantener un buen ambiente de trabajo;
- X. Participar en calidad de testigo en los eventos de entrega-recepción de oficinas y transmisión del conocimiento, y
- XI. Fomentar la aplicación de prácticas que garanticen la equidad de género, prevengan el hostigamiento y acoso sexual y laboral, y promuevan la no discriminación en el acceso al empleo, el desarrollo profesional, las oportunidades de capacitación y promoción.

ARTÍCULO 66.- Respecto a la situación patrimonial de los trabajadores del Infonavit, 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, sus facultades y funciones son:

- I. Administrar los bienes muebles e inmuebles del Infonavit destinados a oficinas administrativas, conforme al esquema de sustentabilidad y protección civil;
- II. Establecer los mecanismos de 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. Normar y controlar los procesos de adquisiciones y arrendamientos de bienes y servicios;
- IV. Administrar, coordinar y supervisar los proyectos ejecutivos inmobiliarios de las oficinas administrativas;
- V. Ejecutar y administrar los procesos para la contratación de asesores y/o despachos externos que las diferentes áreas administrativas y sustantivas requieran;
- VI. Administrar y coordinar las acciones necesarias para proporcionar los bienes y servicios requeridos por las diversas áreas del Infonavit;
- VII. Administrar la reserva territorial del Instituto, y
- VIII. Fungir como área coordinadora de archivos en términos de la Ley General de Archivos.

ARTÍCULO 68.- Respecto a la administración del presupuesto de operación, sus facultades y funciones son: