

- III. Establecer y administrar métodos para asegurar la consistencia de los elementos operativos al implantar nuevos productos y servicios;
- IV. Supervisar la participación de las áreas sustantivas, de apoyo y Delegaciones en la implantación y administración del Sistema de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 32.- Para efectos de lo establecido en los artículos 24, fracción V, 26, 27 y 29, la Contraloría General se auxiliará y/o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por la Gerencia Sénior de Investigación y Sanciones, quien podrá ejercer las facultades y funciones establecidas en los referidos artículos de manera directa y con el auxilio de las Gerencias adscritas a dicha Gerencia Sénior conforme a la normativa interna.

Capítulo VI

De la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización

ARTÍCULO 33.- Respecto a la administración de recursos financieros, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Normar la operación financiera y contable, y elaborar los estados financieros;
- II. Establecer, de manera conjunta con la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, los lineamientos y medidas de eficiencia y eficacia en el ejercicio del presupuesto de gastos e inversiones propias;
- III. Formular y administrar los presupuestos globales anuales de ingresos y egresos;
- IV. Administrar los recursos financieros con que cuenta el Infonavit y los depósitos puestos a su cuidado o disposición que no sean los recursos previstos en el párrafo tercero del artículo 43 de la Ley ni aquellos transferidos a los fideicomisos o fondos del Instituto;
- V. Realizar los cálculos de los remanentes de operación de cada ejercicio para aplicar al pago de intereses de las Subcuentas de Vivienda de los derechohabientes y asegurar el rendimiento de los fondos, procurando incrementar el valor patrimonial de los mismos conforme a lo estipulado en la Ley del Infonavit;
- VI. Normar, formular, dar seguimiento y evaluar los criterios financieros para la regeneración de la vivienda recuperada;
- VII. Normar, formular, dar seguimiento y evaluar los criterios financieros para los Recursos del Fondo revolvente de Recaudación Fiscal, y
- VIII. Normar la operación financiera asociada a la captación y dispersión de los recursos financieros con que cuenta el Infonavit.

ARTÍCULO 34.- Respecto a la planeación y seguimiento a programas, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Diseñar y coordinar la planeación estratégica del Infonavit para formular e integrar el Plan Financiero y los programas de labores y de financiamientos;
- II. Establecer y operar los mecanismos e indicadores de evaluación de los planes y programas;
- III. Coordinar la elaboración del Informe Anual de Actividades;
- IV. Elaborar y dar seguimiento a la planeación financiera del Infonavit;
- V. Promover y/o desarrollar iniciativas, acuerdos y estudios con centros de investigación, fundaciones, universidades, instituciones públicas, privadas y organismos internacionales, que permitan al Instituto identificar las mejores prácticas globales y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales;
- VI. Llevar a cabo análisis, diagnósticos y estudios económicos relacionados con su quehacer institucional;
- VII. Realizar una evaluación anual sobre el impacto de las políticas de otorgamiento del crédito Infonavit, y
- VIII. Coordinar las acciones operativas de la Administración para la atención de los requerimientos formulados por entidades fiscalizadoras competentes al Instituto.
- IX. Derogada.

ARTÍCULO 35.- Respecto al control financiero, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Vigilar la conciliación y el reflejo adecuado de las cifras e informes contables y financieros, y
- II. Dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

ARTÍCULO 36.- Respecto a la gestión y evaluación estratégica, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Establecer y administrar los procesos, métodos y herramientas para identificar, definir, evaluar, priorizar, monitorear y gestionar integralmente las iniciativas y proyectos estratégicos institucionales;
- II. Evaluar el impacto de las iniciativas y proyectos estratégicos institucionales en el cumplimiento de los objetivos institucionales;
- III. Mantener y resguardar el repositorio de información para dar seguimiento a los indicadores institucionales;
- IV. Establecer y operar los mecanismos y herramientas para la administración y seguimiento de iniciativas y proyectos institucionales, y

V. Llevar a cabo el seguimiento de la alineación de las Delegaciones a los objetivos institucionales que les corresponden.

ARTÍCULO 37.- Respecto a la captación de recursos a través de fuentes alternas la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Realizar estudios y análisis de los mercados financieros;
- II. Instrumentar alternativas para incrementar los recursos que se canalizan al programa de crédito;
- III. Asegurar la obtención de los recursos financieros provenientes de fuentes alternas, y
- IV. Administrar las relaciones del Infonavit con inversionistas, agencias calificadoras y participantes en el sistema financiero.

ARTÍCULO 38.- Con relación a la identificación de necesidades de los usuarios, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Incorporar los resultados de servicio de cada canal y los indicadores de satisfacción de los usuarios a los mecanismos de seguimiento, evaluación y consecuencias del Infonavit, y
- II. Realizar investigación experimental para mejorar el modelo de crédito y cobranza de la institución, en coordinación con las Subdirecciones Generales de Gestión de Cartera y Crédito;
- III. Derogada.
- IV. Derogada.
- V. Derogada.
- VI. Derogada.

ARTÍCULO 39.- Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programas, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización 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 implantación 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 y denuncias de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implantar correcciones inmediatas y soluciones permanentes.

ARTÍCULO 40.- Respecto a la recaudación de los recursos, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización deberá administrar la base de datos de patrones y trabajadores sobre el pago de aportaciones y entero de descuentos.

ARTÍCULO 41.- Respecto a la fiscalización, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I.** Ejercer las atribuciones que corresponden al Infonavit en su carácter de organismo fiscal autónomo;
- II.** Dictaminar los créditos fiscales incobrables;
- III.** Revisar y sancionar legalmente los actos de autoridad que en materia fiscal emita el Infonavit;
- IV.** Representar al Infonavit ante las autoridades correspondientes por los actos que realice en su carácter de organismo fiscal autónomo;
- V.** Desahogar las vistas y solicitudes de información que en la materia formule la Comisión de Inconformidades;
- VI.** Participar en los concursos mercantiles para la tutela de los créditos fiscales;
- VII.** Resolver sobre las solicitudes y consultas que se presenten sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales ante el Infonavit;
- VIII.** Diseñar e instrumentar programas de facilidades de pago a los patrones que no están al corriente en el pago de sus obligaciones previa autorización del Consejo de Administración;
- IX.** Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones que competen a su área, a fin de dar atención a empresas aportantes, así como soporte y seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas sustantivos de la Institución en beneficio de los derechohabientes, acreditados y empresas aportantes del Infonavit, y
- X.** Coordinar acciones en materia fiscal con otros organismos fiscales, incluidas las encaminadas a detectar, combatir y prevenir actos ilegales de evasión fiscal y de seguridad social.

ARTÍCULO 42.- Respecto a la administración de las aportaciones patronales al Fondo Nacional de la Vivienda, la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I.** Administrar el Fondo de Ahorro y la Subcuenta de Vivienda de cada trabajador, salvo los recursos excedentes en términos del artículo 43 tercer párrafo de la Ley, y
- II.** Coordinar con las autoridades reguladoras y con los participantes de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la elaboración, autorización y ejecución

de los lineamientos y procedimientos de operación de recaudación y afectación a la Subcuenta de Vivienda de los trabajadores, siendo responsable de gestionar y determinar los límites inferiores de ingresos anuales por aportaciones y recuperaciones.

ARTÍCULO 43.- Para efectos de lo establecido en este capítulo, el Subdirector o Subdirectora General de Planeación Financiera y Fiscalización se auxiliará o será asistido para el trámite y resolución de los asuntos de su competencia por el Coordinador o Coordinadora General de Recaudación Fiscal, quien podrá ejercer de manera individual las facultades a que se refieren los artículos 39 a 42 de este Estatuto.

Capítulo VII De la Subdirección General de Crédito

ARTÍCULO 44.- Respecto a la originación crediticia, la Subdirección General de Crédito tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I.** Diseñar, desarrollar e implantar alternativas de financiamiento a soluciones de vivienda para atender las necesidades de los derechohabientes del Infonavit, bajo la observancia del marco jurídico aplicable y asegurando su viabilidad financiera;
- II.** Gestionar la implantación de los mecanismos tecnológicos que procuren la satisfacción del derechohabiente en la tramitación y formalización de su crédito hipotecario, bajo estándares de operación y servicio de calidad, basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales;
- III.** Gestionar la originación de crédito, procurando que los responsables internos y externos cuenten con los mecanismos tecnológicos, soporte operativo y controles adecuados;
- IV.** Normar la actuación de los terceros participantes en el proceso de originación de crédito, desarrollar y establecer mecanismos de prestación de servicios por dichos actores y promover y coordinar las redes de difusión y colocación de crédito, internas y externas;
- V.** Supervisar la operación financiera de la originación y administración de crédito;
- VI.** Gestionar la participación de las entidades financieras en los programas crediticios conjuntos;
- VII.** Normar y ejecutar el proceso de originación hasta la titulación del crédito, y
- VIII.** Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones que competen a su área, a fin de dar seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas y proyectos de la Institución en beneficio de los usuarios del Infonavit.