

- IX. Hacer del conocimiento de las áreas competentes dentro del Instituto, cuando resultado de las denuncias e infracciones deban ejercitarse acciones legales en representación del Instituto, incluyendo las acciones en materia penal.
- X. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de las atribuciones anteriores, así como las que mediante acuerdo le instruya el Director o Directora General.

Se entenderá por denuncia a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan las disposiciones del Código de Ética y/o a la normativa que aplica al Instituto, cuando sean atribuidos a proveedores, prestadores de servicios o cualquier persona que tenga vinculación con el Instituto, que trasgredan lo establecido en la normatividad aplicable.

Se entenderá como infracción a la conducta atribuible a personal del Instituto que incumpla con lo previsto en el Código de Ética y/o normatividad institucional.

ARTÍCULO 28.- Respecto a la atención de quejas y reclamaciones, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Recibir, analizar e investigar las quejas relacionadas con incumplimiento del Código de Ética y cualquier otra normativa institucional;
- II. Conocer y resolver los recursos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, de acuerdo con la normatividad aplicable;
- III. Proponer y dar seguimiento a la implementación de acciones oportunas para erradicar los motivos que generan las situaciones irregulares detectadas;
- IV. Vigilar la atención oportuna de las quejas por parte de las áreas, así como emitir recomendaciones y proponer acciones de mejora. Para tal efecto, las áreas que conforman el Instituto deberán presentar un informe periódico a la Contraloría General sobre la atención de las quejas, y
- V. Diseñar y administrar el sistema de recepción de quejas a nivel nacional.
- VI. Turnar para su trámite y atención a la Secretaría General y Jurídica, las denuncias contra proveedores por posibles incumplimientos del Código de Ética.
- VII. Hacer del conocimiento de las áreas competentes del Instituto, cuando resultado de las quejas deban ejercitarse acciones legales en representación del mismo, incluyendo las acciones en materia penal.

Se entenderá por queja o reclamación a la manifestación de descontento o insatisfacción que se tiene en relación con un servicio o atención ofrecido por el Instituto a un derechohabiente o acreditado.

ARTÍCULO 29.- Respecto al análisis de operaciones, tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Investigar desviaciones o incumplimientos a la normativa institucional, así como los indicios de conductas indeseables o malas prácticas en las operaciones institucionales en las que interviene personal del Infonavit o externos, y
- II. Promover mejoras en procesos, sistemas y normas con el fin de evitar la recurrencia de operaciones irregulares, conductas indeseables o malas prácticas.

ARTÍCULO 30.- Respecto al Código de Ética tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Atender consultas respecto de la aplicación del Código de Ética, y
- II. En coordinación con la Secretaría General y Jurídica, previa autorización de la Dirección General, someter a consideración de la Comisión de Vigilancia para posterior aprobación de la Asamblea General, las propuestas de actualización del Código de Ética que el Infonavit requiera para su adecuado funcionamiento.

ARTÍCULO 31.- Con relación al Sistema Integral de Calidad, sus facultades y funciones son:

- I. Implantar y administrar el Sistema Integral de Gestión de Calidad;
- II. Establecer y administrar los métodos para asegurar la consistencia operativa, la medición del desempeño y la calidad en el servicio;
- III. Establecer y administrar métodos para asegurar la consistencia de los elementos operativos al implantar nuevos productos y servicios;

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.

Capítulo VI **De la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización**

ARTÍCULO 33.- Respecto a la administración de recursos financieros, sus facultades y funciones son:

- 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 excedentes previstos en el párrafo tercero del artículo 43 de la Ley;
- 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, y
- VII. Normar, formular, dar seguimiento y evaluar los criterios financieros para los Recursos del Fondo revolvente de Recaudación Fiscal.

ARTÍCULO 34.- Respecto a la planeación y seguimiento a programas, sus facultades y funciones son:

- 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. Desarrollar las iniciativas, alianzas, convenios y estudios con centros de investigación, fundaciones, universidades, instituciones públicas, privadas y organismos internacionales, que permitan al Instituto generar el entendimiento y la implementación de las mejores prácticas globales para 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;
- VIII. Proponer indicadores y mecanismos de monitoreo como herramienta de orientación y referencia sobre la calidad de las viviendas, del conjunto habitacional y del entorno urbano, que satisfaga los requerimientos de los diferentes usuarios de la información y sean utilizados con carácter informativo, y
- IX. Tener a su cargo la administración y resguardo de la biblioteca institucional.

ARTÍCULO 35.- Respecto al control financiero, sus facultades y funciones son:

- 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, sus facultades y funciones son:

- 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;