

- II. Especificar los servicios que cada uno de dichos productos genere en cada uno de los canales propios y externos del Infonavit;
- III. Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- IV. Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- V. Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- VI. Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- VII. Asegurar la implantación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- VIII. 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 51.- Con respecto a la estrategia, análisis y evaluación de crédito, la Subdirección General de Crédito tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Coordinar la estrategia para promover el diseño e implementación de soluciones de crédito flexibles e innovadoras, enfocadas en facilitar el acceso de los derechohabientes a opciones de financiamiento acordes con sus necesidades de ubicación y espacio, incluyendo el diseño e implementación de acciones afirmativas en beneficio de trabajadores derechohabientes no atendidos;
- II. Coordinar la operación de herramientas de vinculación de la oferta y la demanda, que permita a los derechohabientes tomar decisiones para el ejercicio de su crédito;
- III. Analizar y evaluar el impacto, alcance y desempeño de las opciones de financiamiento, con la finalidad de optimizar y mejorar el proceso de originación de crédito, y
- IV. Las demás que le señalen las disposiciones normativas institucionales y, en general todas aquellas relativas al cumplimiento de los objetivos del Infonavit, que sean afines con los artículos y las fracciones que anteceden y que le encomiende el Director o Directora General.

Capítulo VIII

Subdirección General de Gestión de Cartera

ARTÍCULO 52.- Respecto a la administración y recuperación del crédito dentro del segmento de cobranza social, la Subdirección General de Gestión de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Planear, diseñar e instrumentar estrategias para la adecuada administración del portafolio hipotecario y del cobro de éste;

- II.** Diseñar, ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones de cobranza social individuales o a la medida de las posibilidades y situación particular de cada acreditado, siempre y cuando éstas impliquen una recuperación que considere la situación real de la cartera;
- III.** Diseñar e instrumentar la cobranza social, a través de programas de facilidades de pago a los acreditados;
- III Bis.** Presentar ante los órganos colegiados competentes, en coordinación con aquellas áreas que por sus facultades y funciones corresponda la intervención, los mecanismos que permitan atender y operar los casos no previstos en los procedimientos vigentes que se originen por diversas causas y que sean instruidos a través de resoluciones, dictámenes o recomendaciones;
- IV.** Establecer e instrumentar programas y soluciones de cobranza que permitan regularizar los créditos y promover la cultura de pago oportuno;
- V.** Establecer mecanismos para la recuperación extrajudicial, vía mediación o justicia alternativa;
- VI.** Analizar y determinar el nivel de riesgo y no pago por tipo de cartera, estableciendo las estrategias por canal, por perfil de acreditado y problemática social;
- VII.** Instrumentar mecanismos de control por los diferentes esquemas de recuperación de cartera;
- VIII.** Emitir periódicamente estados de cuenta para el cobro de los créditos, así como información a los acreditados sobre la situación de su crédito;
- IX.** Derogada.
- X.** Normar la liberación de los gravámenes constituidos por el otorgamiento de los créditos;
- XI.** Ejecutar las acciones pertinentes o gestionar las autorizaciones requeridas para la segregación en función de las estrategias que se implementen para tales efectos y castigo de los créditos que, por sus características, no cuenten con los elementos suficientes para gestionar un juicio hipotecario ordinario, o bien, que por su alta precariedad social resultaría inequitativa la ejecución de las garantías hipotecarias, y
- XII.** En coordinación con la Subdirección General de Operaciones, supervisar, monitorear y apoyar las actividades que en materia de recuperación del crédito que realizan las áreas competentes de las Delegaciones y de los Cesi, a fin de dar atención, soporte y seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas sustantivos de la Institución en beneficio de los usuarios del Infonavit.

ARTÍCULO 53.- Respecto a la administración de activos recuperados que garantizaron créditos otorgados en términos del artículo 42, fracción II de la Ley, siempre y cuando se haya constituido garantía hipotecaria, la Subdirección General de Gestión de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones inmobiliarias individuales o en paquete, y, de manera conjunta con la Subdirección General de Crédito, establecer los mecanismos para promover la venta de activos recuperados, siempre y cuando éstas impliquen una recuperación que considere la situación real de los inmuebles;
- II. Incorporar a las soluciones inmobiliarias aquellas estrategias de rehabilitación orientadas a preservar o mejorar el entorno urbano, con base en las políticas establecidas por la Dirección General o el Consejo de Administración;
- III. Someter a la autorización del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, las propuestas de soluciones de cobranza e inmobiliarias que impliquen una recuperación inferior al valor de avalúo;
- IV. Someter, en coordinación con la Secretaría General y Jurídica, a la autorización del Consejo de Administración, a través del Comité de Riesgos, las propuestas de comodato o donaciones a favor de entidades gubernamentales, instituciones públicas o de asistencia privada, así como asociaciones civiles, siempre y cuando se sujeten a la condición de que dichos inmuebles serán utilizados, exclusivamente, para fines sociales que favorezcan a la comunidad en la que se ubican o sirvan para brindar seguridad, rehabilitar o mejorar el entorno socioespacial;
- V. Elaborar estudios, estrategias y/o instrumentos de planeación urbana relacionados con temas de rehabilitación de vivienda y regeneración socioespacial, desarrollo urbano, movilidad, transporte y gestión del suelo;
- VI. Proponer y ejecutar iniciativas que incidan en la mejora de las condiciones y calidad de la vivienda y su entorno urbano;
- VII. Diseñar, ejecutar y supervisar proyectos de mejora y aprovechamiento de espacios públicos, unidades habitacionales y desarrollo urbano, y
- VIII. Establecer y a través de terceros, ejecutar las acciones de rehabilitación y reconstrucción de la vivienda recuperada para que se cumpla con los criterios nacionales de vivienda adecuada, de conformidad con lo aprobado por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 54.- Respecto de las acciones de rehabilitación de vivienda, regeneración urbana y atención de desastres naturales, la Subdirección General de Gestión de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Ejecutar, administrar y evaluar, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan, el proceso de rehabilitación y mejoramiento de unidades habitacionales;
- II. Fomentar, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan, el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de unidades habitacionales;
- III. Instrumentar, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan, las acciones de rehabilitación de las viviendas con crédito vigente que sean afectadas por desastres naturales, y

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 pública y privada.

ARTÍCULO 55.- Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programas, la Subdirección General de Gestión de Cartera 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, la Subdirección General de Operaciones tendrá las siguientes facultades y funciones:

- 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, administrar y operar los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados en las vías tradicionales y digitales;
- IV.** Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados;
- V.** Establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información en los diversos canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, así como la calidad y disponibilidad de los servicios;