

- II. Diseñar y proponer al Consejo adiciones, modificaciones y ajustes a las reglas para el otorgamiento de crédito y verificar su cumplimiento;
- III. Establecer los incentivos, sanciones e indicadores para los participantes en la originación de crédito, con base en los lineamientos que establezca el Consejo de Administración;
- IV. Garantizar la correcta integración de los expedientes de crédito;
- V. Asegurar el correcto registro de los créditos en los sistemas institucionales, y
- VI. Normar, ejecutar y administrar el proceso de avalúos.

ARTÍCULO 46.- La Subdirección General de Crédito realizará las funciones de análisis, evaluación e interpretación de información, para la toma de decisiones estratégicas en el diseño de productos de financiamiento y canales de difusión, con base en las plataformas institucionales que permitan el fortalecimiento de la originación.

ARTÍCULO 47.- Respecto a la administración del proceso de originación de crédito, deberá dirigir, coordinar y controlar los procedimientos y actividades inherentes al mismo, incluyendo el registro de oferta, recepción y registro de solicitudes de crédito, proceso operativo del seguro de calidad, verificación de Línea IV, titulación, inscripción ante los registros públicos de propiedad e incorporación al Archivo Nacional de Expedientes de Crédito, así como todos aquellos relacionados con esta función.

ARTÍCULO 48.- Respecto a la operación hipotecaria, conducir los procesos y sistemas de registro, y originación de créditos conforme a lo establecido en la normatividad correspondiente.

ARTÍCULO 49.- Con respecto a la calidad y el valor patrimonial de las viviendas y a la mejora del nivel de vida de los acreditados, deberá promover que las viviendas adquiridas por derechohabientes reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio acorde a las necesidades de pago.

ARTÍCULO 50.- Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñados los productos y programas, deberá:

- I. Proveer a las áreas del Instituto la información referente a las alternativas de financiamiento y al proceso de originación de crédito, para su comunicación a la derechohabencia;
- 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 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:

- 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, sus facultades y funciones son:

- 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 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;
- IV. Establecer e instrumentar programas de abatimiento de cartera vencida y de recuperación para acreditados;
- 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, impresos o de forma electrónica para el cobro de los créditos, así como información a los acreditados sobre la situación de su crédito;
- IX. Establecer los mecanismos de custodia y tenencia temporal de los expedientes de crédito requeridos en físico y en original al custodio;
- 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 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 la vivienda recuperada, sus facultades y funciones son:

- 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 vivienda adjudicada 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, y de manera conjunta con la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos;
- 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, y
- 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 de asistencia pública o 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 habitacional.

ARTÍCULO 54.- Respecto de las acciones de rehabilitación, mantenimiento y atención de desastres naturales:

- I. Ejecutar, administrar y evaluar, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan, el proceso de rehabilitación y mejoramiento de unidades habitacionales del Infonavit;
- II. Fomentar, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan, el mantenimiento de las viviendas y de la imagen urbana de los conjuntos habitacionales del Infonavit;
- 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, en coordinación con la Subdirección General de Planeación Financiera y Fiscalización, 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 privada.

ARTÍCULO 55.- Una vez identificadas las necesidades de los usuarios y diseñado los productos y programas, 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, sus facultades y funciones son:

- 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 y operar los canales de atención en las vías tradicionales y digitales;
- IV.** Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales;
- V.** Establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información en los diversos canales, así como la calidad y disponibilidad de los servicios;
- VI.** Recibir de las distintas áreas del Infonavit, especificaciones de productos y servicios a implantar en los canales internos; desarrollar los procesos de atención requeridos y definir conjuntamente los niveles de servicio y los mecanismos de enlace entre los procesos de atención y los de operación;
- VII.** Solicitar a las distintas áreas del Infonavit la atención ágil y oportuna de los requerimientos relacionados con los trámites y servicios que se brindan en las Delegaciones y Cesi;
- VIII.** Mantener permanentemente actualizado el catálogo institucional de servicios;
- IX.** Desarrollar y mantener actualizado el modelo de atención en los canales;
- X.** Administrar la Base Única de Contactos de conformidad con la normatividad aplicable;
- XI.** Asegurar la correcta implementación de las iniciativas de orientación que se operen en los canales internos, y
- XII.** Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales.

ARTÍCULO 57.- Respecto a la excelencia en los servicios entregados por el Infonavit, a través de canales propios, tendrá las siguientes facultades y funciones: