

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.

**ARTÍCULO 45.-** Respecto a la preservación de la calidad de la originación crediticia, la Subdirección General de Crédito tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I. Controlar, verificar y monitorear las operaciones crediticias;
- 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, la Subdirección General 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, la Subdirección General de Crédito deberá conducir los procesos y sistemas de registro, y originación de créditos conforme a lo establecido en la normativa 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, la Subdirección General de Crédito 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, la Subdirección General de Crédito 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 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;