

- 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, sus facultades y funciones son:

- 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, sus facultades y funciones son:

- 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, sus facultades y funciones son:

- 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, 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: