

- X.** Procurar un diseño de alternativas de financiamiento que permita a un mayor número de derechohabientes adquirir mediante un crédito una vivienda que reúnan las mejores condiciones de calidad, ubicación y precio, acorde a las posibilidades de pago, con el fin de asegurar el valor patrimonial y mejorar el nivel de vida de las y los acreditados;
- XI.** 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 derechohabiencia;
- XII.** Especificar los servicios que cada uno de dichos productos genere en cada uno de los canales propios y externos del Infonavit;
- XIII.** Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- XIV.** Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- XV.** Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- XVI.** Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- XVII.** Asegurar la implementación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad;
- XVIII.** Recibir, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas y denuncias de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores para implementar correcciones inmediatas y soluciones permanentes;
- XIX.** 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 las personas trabajadoras derechohabientes no atendidas;
- XX.** Coordinar la operación de herramientas de vinculación de la oferta y la demanda, que permita a las personas derechohabientes tomar decisiones para el ejercicio de su crédito, y
- XXI.** 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.

## **Capítulo VII**

### **Dirección de Cartera**

**ARTÍCULO 21.-** La Dirección de Cartera tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I.** Planear, diseñar e instrumentar estrategias para la adecuada administración, del portafolio hipotecario y el cobro de este, mediante la implementación de soluciones apegadas al esquema de cobranza social del Infonavit, a través de sus distintas áreas;
- II.** Coordinar, con las áreas que por sus facultades y funciones corresponda, los mecanismos para atender y operar los casos no previstos en los procedimientos vigentes, originados por diversas causas y que sean instruidos mediante resoluciones, dictámenes o recomendaciones;
- III.** Diseñar, coordinar y monitorear a nivel nacional la implementación de soluciones de cobranza, con la finalidad de asegurar la recuperación de la cartera y mantener la viabilidad financiera del Instituto;
- IV.** Establecer mecanismos para la recuperación extrajudicial de los activos hipotecarios administrados por el Infonavit, a través de la mediación o justicia alternativa; así como, definir la estrategia para aquellos que son irrecuperables, con el fin de abatir la morosidad en la cartera y garantizar su rentabilidad;
- V.** Normar la liberación de los gravámenes constituidos por el otorgamiento de los créditos;
- VI.** Supervisar, monitorear y apoyar las actividades que en materia de recuperación del crédito que realizan las áreas competentes de las Delegaciones y de los Cesí, 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, en coordinación con la Dirección de Operaciones;
- VII.** Especificar los servicios que cada uno de dichos productos genere en cada uno de los canales propios y externos del Infonavit;

- VIII.** Definir los enlaces requeridos entre sus procesos de operación y las actividades de atención en cada canal;
- IX.** Definir los indicadores, niveles de servicio y procesos de gestión necesarios para garantizar la calidad del servicio prestado en cada canal;
- X.** Acordar todo lo anterior con los canales internos y crear las metas compartidas correspondientes;
- XI.** Normar todo lo anterior en los canales externos de su responsabilidad;
- XII.** Asegurar la implementación correcta de todos los procesos de atención en todos los canales de su responsabilidad, y
- XIII.** 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 VIII

### De la Dirección de Operaciones

**ARTÍCULO 22.-** La Dirección de Operaciones tendrá las siguientes facultades y funciones:

- I.** Coordinar la implementación de los productos y servicios en los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, a partir de las especificaciones generadas por las distintas áreas del Instituto, a fin de asegurar su funcionamiento;
- II.** Administrar la recepción de las quejas, denuncias e infracciones relacionadas con el Instituto a través de los canales de atención y remitirlas a las áreas correspondientes para su seguimiento;
- III.** Recibir las solicitudes relacionadas con trámites, servicios, asesorías, manifestaciones y/o cualquier tipo de información respecto a los servicios que presta el Instituto y canalizarlas a las áreas para su atención;
- IV.** Diseñar, normar, administrar y operar los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados, así como establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad y consistencia de la información;
- V.** Fomentar y facilitar el uso de los canales digitales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados;
- VI.** Establecer un flujo de comunicación efectiva con las áreas sustantivas y de apoyo para la atención de los casos con problemáticas y particularidades diversas, organizaciones y grupos sociales, así como de los requerimientos de trámites y servicios brindados en las Delegaciones y en los Cesí;
- VII.** Vigilar la actualización periódica del catálogo institucional de servicios, para garantizar la omnicanalidad y transversalidad de la solución de conformidad con los objetivos institucionales;
- VIII.** Promover la actualización de los modelos de atención y operación en los canales de atención dirigidos a las y los derechohabientes y acreditados de conformidad con los hallazgos y áreas de oportunidad fomentando la mejora continua;
- IX.** Asegurar la administración de la base única de contactos de las personas derechohabientes y acreditadas de conformidad con la normativa vigente aplicable;
- X.** Asegurar la implementación de las iniciativas de orientación, capacitación y de transmisión del conocimiento para el personal que atiende a las y los derechohabientes y acreditados;
- XI.** Garantizar la emisión oportuna de informes y estadísticas que permitan medir la eficiencia de la operación de los canales de atención dirigidos a las personas derechohabientes y acreditadas;
- XII.** Recibir, procesar y analizar los resultados de encuestas, quejas de usuarios, reportes internos, niveles de servicio e indicadores de los canales de atención dirigidos a las personas derechohabientes y acreditadas, para proponer correcciones inmediatas y soluciones permanentes;
- XIII.** Planear, dirigir y coordinar las acciones encaminadas al establecimiento de indicadores confiables que midan la calidad y eficacia en el servicio en los canales de atención, y la retroalimentación de los servicios a las áreas internas de la Dirección de Operaciones, así como a las áreas sustantivas y de apoyo, basada en los hallazgos encontrados a través de la inteligencia de negocio, con la finalidad de mejorar la calidad y eficacia en el servicio;
- XIV.** Definir y establecer los mecanismos para identificar las necesidades de los usuarios y medir su satisfacción;