

## Anexo G. Glosario de Acrónimos y Términos

- **Acrónimos**

**ANEC.** Archivo General de Expediente de Crédito.

**CJA.** Centro de Justicia Alternativa.

**CGCS:** Coordinación General de Cobranza Social

**INFONAVIT o Instituto:** Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

**SGGC:** Subdirección General de Gestión de Cartera.

- **Términos**

Para efectos de este proceso licitatorio, se entenderá por:

**Acciones de cobranza:** Actividades realizadas por el Instituto o por proveedores o agentes externos contratados por el primero, con el objeto de identificar, monitorear y, en su caso, contactar a toda persona deudora de un Crédito Infonavit y obtener de esta el pago del adeudo de acuerdo con las opciones disponibles.

**Agencias de Soluciones o Agente de Cobranza Extrajudicial:** proveedor encargado de realizar alguna de las acciones de cobranza a nombre del INFONAVIT previo al inicio de un proceso judicial, que hace del conocimiento de las y los derechohabientes acreditados las diferentes opciones con que cuenta para regularizar de su situación crediticia y documentar dicha actividad.

**Asignación de cuentas:** actividad mediante la cual se entregan mensualmente las cuentas, de cada uno de los canales de atención (electrónicos o en persona) a una Agencia de Soluciones para la correspondiente gestión, en apego a la estrategia definida por la SGGC.

**Capacidad de Movilización:** Es la garantía establecida por el licitante participante de acudir a cualquier punto que el INFONAVIT le defina para llevar a cabo los servicios objeto de la presente licitación.

**Cobranza administrativa:** etapa que comprende las acciones que permitan, mediante esfuerzos de cobranza temprana, ofrecer apoyos a las y los acreditados con problemas de pago.

**Contención de cartera:** ejercicio mediante el cual las Agencias de Soluciones conseguirán que las cuentas no avancen en morosidad, a través del pago o la colocación de una solución de pago.

**Colocación de soluciones de pago:** refiere a la aceptación por parte de la o el acreditado, de alguna de las soluciones de pago del Modelo de Cobranza del INFONAVIT, cuya finalidad es incentivar, apoyar y premiar la voluntad de pago por parte de las y los acreditados.

**Cartera vencida:** Son aquellos créditos que tienen más de 91 días sin pago.

**Cobranza Social:** Modelo que se sigue para realizar cobros de los créditos Infonavit. Tiene distintas etapas (ordinaria, preventiva, administrativa, recuperación de cartera y especializada) en las que se realizan acciones y se ofrecen soluciones para obtener el pago

de las y los acreditados o en una última instancia, proceder a la recuperación de la vivienda. Reconoce la capacidad de pago de las y los acreditados sin relación laboral y busca esquemas que les permitan reactivar su pago.

**Convenio administrativo:** Contrato que celebra el Infonavit con el acreditado con la finalidad de poner al corriente el adeudo que presente el crédito antes de iniciar un proceso de recuperación judicial, en el cual se modifican algunas condiciones del contrato de crédito y que tiene el carácter legal para exigir a las partes que lo firman a cumplir con las obligaciones que se estipulan en su contenido.

**Convenio de mediación :** Documento donde se establecen las características y condiciones de la reestructura y producto que se le ofrece al acreditado mediante una sesión de mediación, el cual puede tener carácter administrativo, ratificado o notarial.

**Convenio de Mediación Ratificado:** celebrado por un mediador que cuente con un certificado expedido por un Centro de Justicia Alternativa (CJA) o autoridad equivalente, y que será inscrito ante dicho Centro o autoridad.

**Convenio de Mediación Ratificado:** celebrado por un mediador que cuente con un certificado expedido por un Centro de Justicia Alternativa (CJA) o autoridad equivalente, y que será inscrito ante dicho Centro o autoridad

**Convenio de Mediación Notarial:** celebrado por un Notario Público que preste el servicio de mediación.

**Convenio de Mediación Administrativo:** celebrado por un profesional de la mediación que no requerirá de certificación, pero sí de conocimientos en la materia, y que no se inscribirá ante un Centro de Justicia Alternativa (CJA).

**Cura:** crédito en proceso de regularización a través de un convenio, cuando el acreditado cumple tres pagos efectivos mensuales, su crédito pasa a vigente.

**Delegaciones Regionales:** oficinas de representación estatal del INFONAVIT donde se brinda asesoría, atención a dudas e información a los derechohabientes, acreditados, patrones y público en general para que lleven a cabo los trámites que requieran.

**Dictaminación de vivienda irregular:** proceso por el cual dos distintas Agencias de Soluciones, en dos momentos diferenciados levantan una encuesta de diagnóstico en el sistema de gestión móvil toman las fotografías que evidencien la situación del inmueble y la posición geo satelital de la misma.

**Estrategias Especiales:** La CGCS podrá definir e instrumentar acciones encaminadas a mejorar los resultados de contención de cuentas mediante pilotos y estrategias especiales que serán informadas a las Agencias de Soluciones para su ejecución, estas estrategias se comunicarán en las reuniones mensuales con las Agencias de Soluciones a través de la CGCS estableciendo la fecha de implementación de las mismas.

**Estrategia de cobranza:** es una actividad que se encuentra dentro de la asignación de cuentas y tiene como propósito comunicar a través de la CGCS a las Agencias de Soluciones las cuentas prioritarias para el Instituto de manera mensual.

**Gestión de cobranza:** conjunto de acciones y soluciones orientados a preservar el patrimonio de las y los acreditados, a través de soluciones accesibles para la y el trabajador,



financieramente viables para el INFONAVIT.

**Gestiones sin Fin de rama o no exitosas:** son gestiones que no derivan en promesas de pago, convenios, mediación, Fondo de Protección de Pagos, vivienda irregular y vivienda habitada por terceros.

**Guía:** Guía para la prestación del Servicio de Mediación.

**Instituto:** Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).

**Licencias de la plataforma de gestión móvil:** autorizaciones adquiridas por las Agencias de Soluciones para operar el sistema de seguimiento de cobranza administrativa y mediación a través de dispositivos móviles que permiten gestionar las cuentas y ofrecer soluciones a las y los acreditados.

**Licitante:** La persona física o moral que participa con una propuesta cierta en los procedimientos de licitación abierta.

**Mediador:** Tercero independiente que está a cargo de conducir el servicio de mediación.

**Mediados:** El acreditado y el representante del Infonavit, que participan en la mediación como partes.

**Módulo de atención:** cubículo o área de atención para las y los acreditados. Este módulo de atención deberá contar con mobiliario (escritorio y sillas), equipo de cómputo y papelería básica para realizar las gestiones que requieran las y los acreditados.

**Morosidad (Incumplimiento en el historial de sus pagos):** Cuando el acreditado no ha cubierto la totalidad de los pagos exigibles.

**Priorizar la contención:** se refiere a la gestión de cuentas que se encuentran en 2 y 3 meses de impago.

**Propuesta Conjunta:** forma de asociación en la que dos o más personas morales, entre ellas, o con personas físicas, se reúnen para actuar unidas bajo una misma dirección y reglas comunes, conservando su personalidad e independencia jurídicas.

**Recordatorio de pago:** Notificación realizada por diversos medios al acreditado para que acuda a realizar su pago pendiente.

**Reestructura:** es aquella operación que deriva de modificaciones a las condiciones financieras originalmente pactadas en el crédito, dentro de las cuales se incluyen cambios al esquema de pagos, sin que ello implique la novación de la obligación original.

**Régimen Extraordinario de Amortización (REA):** Se da cuando el acreditado ha perdido la relación laboral o bien esta se encuentra suspendida. Situación que da oportunidad al acreditado a seguir pagando su crédito de vivienda, asumiendo la aportación que en su momento realizaba la empresa en la que trabajaba.

**Re-mediación:** Procedimiento posterior a la mediación, que se utiliza cuando el convenio alcanzado se ha incumplido total o parcialmente, o cuando surgen nuevas circunstancias que hacen necesario someter el asunto nuevamente a mediación.

**Régimen Ordinario de Amortización (ROA):** Régimen a través del cual las y los acreditados amortizan su crédito cuando tienen una relación laboral formal. Bajo este régimen, el acreditado paga su crédito a través del descuento de nómina que hace el patrón.

**Servicio de Mediación:** La mediación es un método alternativo para la solución de controversias, en el cual interviene un tercero imparcial e independiente, denominado mediador, que tiene la función de facilitar la comunicación entre el Infonavit y la o el acreditado. Las características de las cuentas por asignar al servicio de mediación, incluido el momento de la asignación, serán definidas por la Subdirección General de Gestión de Cartera (SGGC) con base en un análisis de las características e historial del Crédito Infonavit, la situación de vulnerabilidad de la trabajadora o trabajador (en su caso), así como de la capacidad instalada para ofrecer el servicio, al tenor de lo señalado en la Guía para la Prestación del Servicio de Mediación y normativa aplicable.

La asignación de cuentas será de manera mensual y se hará del conocimiento de las agencias de soluciones en los términos señalados en el apartado 1. Objeto del bien y servicio.

**Sesión de Mediación.** Sesión en la cual, entre otras cosas, se narra el conflicto, se identifican los puntos de la controversia, los intereses de las partes y los elementos generadores del conflicto; se aportan alternativas por parte de los mediados, con la asistencia del mediador; se evalúan y seleccionan las alternativas; se construyen acuerdos y, en su caso, se elabora y firma un convenio de mediación.

**Soluciones de pago:** opciones de pago diseñados por el INFONAVIT, que son independientes a las soluciones que, por contrato, tienen las y los acreditados. Estas soluciones deberán ser aplicadas de acuerdo con la Ley del INFONAVIT, la normativa y procedimientos que se determinen para ello.

De manera enunciativa más no limitativa se enlistan las Soluciones de Pago

- Prórrogas por Pérdida de la relación Laboral.
- Fondo de Protección de Pagos (FPP) / Seguro de desempleo
- Reestructuras.
- Mediación
- Programa Integral de Descuentos por liquidación.
- Seguro de Vida e Incapacidad (autoseguro de Crédito)
- Seguro de Daños.
- Seguro de Calidad.
- Borrón y Cuenta Nueva (BCN)
- Solución a tu Medida (STM)
- Dictamen de Capacidad de Pago (DCP)
- Estudio Socioeconómico (ESE)
- Autoseguro por Invalidez.
- Autoseguro por defunción.
- Apoyo por huelga.
- Apoyo temporal para paros técnicos.
- Ajuste de Saldo al Origen.
- Liquidaciones y Pensionados.
- Cumplir cuenta.
- Responsabilidad compartida.
- Flexibilización del FPP
- Fondo Emergente Universal de Pérdida de Empleo.
- Paro Técnico.
- Tolerancia al pago.

El Instituto podrá diseñar e implementar nuevas soluciones, y esto se comunicará a través de la CGCS a las Agencias de Soluciones.

**Vivienda irregular:** son las viviendas determinadas como deshabitadas, abandonadas, vandalizadas o invadidas.



