

Anexo F. Glosario de Acrónimos y Términos

Acrónimos

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.

Blaster de voz: Mensaje o llamada de voz pregrabado.

Cobranza preventiva: Es la etapa que corresponde a la reciente pérdida de la relación laboral o la primera mensualidad no pagada. En esta etapa se buscará contactar a las y los acreditados para evitar que pierdan el hábito del 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.

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.

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.