

Compendio de términos de uso común

Subdirección General de
Administración de Cartera

Enero 2019

A

Acreditado(a)	Derechohabiente a quien el INFONAVIT le otorgó un crédito para alguno de los propósitos a que se refiere el artículo 42 de la Ley del INFONAVIT. Puede tener un empleo formal (ROA) o no tenerlo (REA). Puede tener empleo formal en empresas o patrones no obligados.
Acta de Defunción	Documento emitido por el Registro Civil en el que se da fe del fallecimiento de una persona.
Actividad crediticia	Colocación de recursos mediante operaciones de préstamo, descuento, asunción de riesgos crediticios y, en su caso, aval u otro tipo de garantías o créditos en su más amplio sentido, así como cualquier operación que genere o pueda generar un derecho de crédito a favor del INFONAVIT, respecto del cual exista un riesgo de incumplimiento.
Adjudicación	Asignar o entregar a una persona los bienes que le corresponden por Ley, testamento o convenio. La Adjudicación se deriva de una Sentencia Judicial a favor de INFONAVIT, en la cual el Administrador de Cartera (externo) obtendrá la posesión física de la vivienda después de que se lleve a cabo el Remate ordenado por el Juez. El Administrador de Cartera (externo) al mismo tiempo realizará los pagos para la regularización de la vivienda asignando Notario Público en Juicio, quien realizará la Inscripción en el RPP. Posteriormente se entregará la propiedad y la posesión física al Promotor Inmobiliario para que se comercialice nuevamente la vivienda.
Adjudicación Judicial	Es el acto por medio del cual la Institución Financiera o el INFONAVIT adquiere, por adjudicación judicial realizada en subasta pública, la propiedad del inmueble otorgado en garantía hipotecaria a su favor, con las condiciones y formalidades que la Ley exige.
Ajustador(a)	Operador(a) de la Aseguradora ante el Instituto quien realiza la valorización del daño de manera física de la vivienda en conjunto con el personal técnico de la Delegación y con el o la Acreditado(a); determina el monto de los daños y la indemnización correspondiente a un siniestro.
Amortización	Descuento efectuado por el patrón al salario del trabajador para amortizar el crédito de vivienda otorgado por el INFONAVIT y enterado a este Instituto, también son los pagos directos realizados por el o la Acreditado(a) a través de los bancos u otra forma establecida por el Instituto.
Apoderado	Representante legal del Titular del crédito, que presente el poder notariado dirigido al INFONAVIT, sobre la tramitación de Escrituras o Testimonios del Inmueble objeto del crédito. En caso de que el Titular del crédito radique en el extranjero, dicho poder debe ser emitido en el Consulado mexicano más cercano a su residencia.
Aportación Complementaria (Co-pago)	Es la cantidad que los o las Acreditados desempleados(as) deberán cubrir mensualmente, para recibir los beneficios que otorga el Fondo de Protección de Pagos. *Cuando aplique.
Apostillamiento	Método simplificado de legalización de documentos a efectos de verificar su autenticidad en el ámbito internacional. Físicamente consiste en una hoja que se agrega a los documentos que la autoridad competente estampa sobre una copia del documento público.
Asesor de Cobranza	Personal de los despachos de cobranza que visitan a los acreditados para la asesoría, confirmación de la prórroga, detección de acreditados con relación laboral.
Autoseguro	Producto otorgado por Ley. Cobertura otorgada por el INFONAVIT para los casos de incapacidad total permanente o de muerte, que libere a el o la trabajador(a) o a sus Beneficiarios(as) de las obligaciones, gravámenes o limitaciones de dominio a favor del Instituto derivados de esos créditos.

Avalúo	Documento en el que se asienta el valor físico de un activo o inmueble para conocer los valores de recuperación con la venta del activo. Dictamen que elabora el Valuador Profesional sobre el valor de un inmueble, para crédito garantizado a la vivienda y que esté certificado por la Unidad de Valuación, que cuente con Convenio de prestación de servicios de valuación inmobiliaria formalizado con el INFONAVIT, en cuyo padrón se encuentre inscrito el Valuador Profesional correspondiente.
Avance de Pago	Es el pago esperado a realizar por el o la Acreditado(a) directamente o por parte del patrón.
Aviso de retención	Documento que se entrega a los patrones cuando un trabajador obtiene un crédito del INFONAVIT. Con este documento el patrón se entera de que le ha sido asignado un crédito a uno de sus trabajadores y se compromete a efectuar los descuentos a su salario para amortizar dicho crédito. De acuerdo con la normativa, la copia de dicho aviso debe ser devuelta al INFONAVIT, debidamente sellada y firmado por la empresa, en el acto de formalización del crédito.
Aviso de Suspensión de Descuentos	Documento a través del cual se lleva a cabo la suspensión definitiva o temporal de los descuentos al salario integrado de el o la Acreditado(a) para la amortización del crédito, el cual se notifica al Patrón del mismo.
B Beneficiario	Persona mayor de edad, o albacea en caso de que el beneficiario sea menor, cuando el titular haya fallecido o su estado de salud sea diagnosticado con incapacidad total y permanente, y cuenten con la evidencia documental de su situación. El cónyuge a falta de éste, la concubina o el concubinario en su caso, así como los ascendientes (Padres) y Descendientes (hijos) de el o la Acreditado(a).
Beneficio	Se refiere al bien o provecho que tienen derecho a recibir los o las Acreditados(a) del INFONAVIT que realicen sus amortizaciones/aportaciones. Monto de la quita equivalente, en términos porcentuales, a la diferencia entre el saldo actual del crédito y el saldo que queda después de la reestructura; se encuentra condicionado al pago oportuno del crédito. Disminución del factor de pago que actualmente realiza el o la Acreditado(a) para amortizar el saldo de la vivienda y que debido a las condiciones de los productos de reestructura, este tendrá variaciones de acuerdo con su aplicación en las cuentas asignadas.
Beneficio Condicionado	Apoyo que se le da al o la Acreditado(a), sujeto al pago oportuno del crédito y generará un beneficio condicionado al pago de la amortización en tiempo y en forma.
Beneficio Ordinario	Consistirá en aplicar a la Aportación Complementaria a la que realice el o la Acreditado(a) en Desempleo al usar el Fondo de Protección de Pagos, es decir, la cantidad necesaria para cubrir la totalidad del pago de la amortización correspondiente que realice en REA. Entendiendo que el factor REA vigente es el importe de la factura mensual que corresponda. El máximo número de pagos por período de cobertura será de seis.
Buró de Crédito	Sociedad de información crediticia, dedicada a integrar y proporcionar información, previo a la concesión de un crédito, cuyo objetivo principal es registrar el historial crediticio de las personas y empresas que hayan obtenido algún tipo de crédito, financiamiento, préstamo o servicio.
C CA	
Canal Domiciliario	Cobranza Administrativa. Parte del proceso de cobranza administrativa que engloba la cobranza preventiva, administrativa y de recuperación.
Canal Telefónico	Medio a través del cual se realiza la cobranza y que consiste en llevar a cabo visitas al domicilio de la garantía hipotecaria o en el domicilio de contacto, en su caso.
Canal Telefónico	Medio a través del cual se realiza la cobranza por medio de llamadas telefónicas a los Acreditados para la recuperación de la cartera con omisiones.

Canales de Atención	Conformado por Delegación Regional, CESI's, Quejas y Denuncias e INFONATEL
Canales de Cobranza	Gerencia de Cobranza DR/Gerente / CESI /Administrador de Cartera (externo).
Canales de Cobranza externos	Son los despachos externos que prestan sus servicios profesionales al Instituto con la finalidad de aplicar los productos de reestructura generados dentro del programa de cobranza social con la finalidad de recuperar el portafolio hipotecario del Instituto (también llamados Despacho Externo / Agencias de Soluciones). Realizan la cobranza mediante visita domiciliaria o a través de llamadas telefónicas.
Canales de Cobranza internos	Equipo formado por personal interno del Instituto que aplica los productos de reestructura generados dentro del Programa de Cobranza Social con la finalidad de recuperar el portafolio hipotecario del Instituto y su estructura depende de cada delegación regional de acuerdo con la cantidad de recursos humanos existentes en ella, por lo tanto y para este procedimiento, estará integrado por Gerente de Cobranza / Gerente de CESI / Encargado de Oficina Local en la Delegación.
Cancelación de hipoteca	Trámite que realiza el acreditado y ha confirmado que su saldo está en ceros.
CAP	Centros de Atención a Pensionados que atienden a las personas que solicitan información sobre su ahorro en el INFONAVIT a lo largo de su vida laboral y a quienes harán el trámite de su devolución.
Carta Constancia de Intereses	Documento que las instituciones financieras tienen por obligación entregar a sus acreditados, el cual contiene información correspondiente al ejercicio fiscal inmediato anterior y que funge como constancia anual con la información de su crédito respecto al monto de intereses nominales devengados, intereses pagados en el ejercicio e intereses reales.
Carta de Cancelación de Hipoteca	Carta de Instrucciones para Cancelación de Hipoteca ante Notario Público
Carta de Certificación de Saldos	Documento emitido por INFONATEL donde se especifica el saldo real del crédito a una vigencia determinada.
Carta de Instrucción al Registro Público de la Propiedad para Cancelación de Hipoteca	Documento mediante el cual el INFONAVIT solicita al Director del Registro Público de la Propiedad y del Comercio la cancelación de la hipoteca del inmueble con el cual quedo garantizado el crédito otorgado por el Instituto. Este oficio se emitirá, a petición del Acreditado(a), para aquellos estados y/o municipios en los que proceda de acuerdo con la legislación vigente.
Carta de Instrucciones para Cancelación de Hipoteca ante Notario Público con antecedente de Escritura Pública	Carta mediante la cual el INFONAVIT, instruye a un Notario Público, para la escrituración e inscripción de la cancelación de la hipoteca, consignada en Escritura Pública con la cual quedó garantizado el otorgamiento de un crédito asignado por el INFONAVIT.
Carta de Saldo a Liquidar	Documento que contiene el saldo por liquidar del crédito, proyectado a 35 días y que el INFONAVIT proporciona al acreditado.
Carta Finiquito	Documento en el cual el o la Acreditado(a) confirma que se le pagó su seguro, da su conformidad en la determinación del monto pagado y autoriza a que se realice una validación de que efectivamente se realizaron los trabajos de reparación de la vivienda con el monto del seguro pagado.

Cartera (1)	Área del INFONAVIT encargada de administrar el manejo del portafolio hipotecario.
Cartera (2)	Universo de todas las cuentas administradas por el INFONAVIT las cuales están sujetas a cobranza.
Cartera o portafolio en balance	Cuentas administradas por el INFONAVIT que pertenecen al pool Institucional.
Cartera Total	Universo de todas las cuentas sujetas a cobranza en una delegación que se asigna de manera trimestral.
Cartera Vencida	Son aquellos créditos que tienen más de 91 días sin pago.
Cartera Vencida en Regularización	Créditos que estando en 91 días o más en omisión de pago inician un proceso de regularización a 0 días vencido.
Cartera Vigente	Son aquellos créditos que se encuentran con menos de 91 días sin pago.
CASIA	Centro de Asesoría y Soporte INFONAVIT Ampliado
CCT	Centro de Contacto Telefónico
Cédula Socioeconómica	Instrumento para obtener información para determinar la situación económica del acreditado o solicitante.
Centro de Mediación	Lugar o recinto donde se lleva a cabo la mediación.
CESI	Centros de Servicio INFONAVIT (CESI). Son oficinas que se encuentran distribuidas por todo el país para dar atención personalizada sobre todos los trámites relativos al ahorro y el crédito.
CGR	Coordinación General de Riesgos.
CGRF	Coordinación General de Recaudación Fiscal.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNP	Constancia de No-Propiedad / Certificado de Gravamen.
Cobranza Administrativa	Parte del proceso de cobranza social que engloba la cobranza preventiva, administrativa y de recuperación.
Cobranza Domiciliaria	Tipo de cobranza a través de visitas al domicilio de la garantía hipotecaria o en el domicilio de contacto, en su caso.
Cobranza Especializada	Última fase del Modelo de Cobranza Institucional que busca ofrecer una solución definitiva, principalmente a través de procesos de mediación o judiciales tras haber agotado todas las posibilidades que brinda el modelo de cobranza social, buscando siempre alternativas para que los acreditados puedan conservar su patrimonio mediante la formalización de convenios con ajuste en sus pagos y en caso de imposibilidad o falta de voluntad, la recuperación de las viviendas para su reasignación y/o comercialización.
Cobranza Extrajudicial	Cartera con problemas de omisión de 9 o más omisos, y/o actitud de NO pago, y/o problemas de ocupación, de conformidad con la Política de Reducción de Cartera Vencida.
Cobranza Ordinaria	Proceso regular de cobranza que se sigue cuando el acreditado no ha incurrido en ningún retraso o incumplimiento de sus pagos.
Cobranza Preventiva	Parte del proceso de modelo de cobranza social en el que se encuentra el acreditado desde el momento de haber perdido su relación laboral.

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 los acreditados o en una última instancia, proceder a la recuperación de la vivienda. Reconoce la capacidad de pago de los acreditados sin relación laboral y busca esquemas que les permitan reactivar su pago.
Cobranza Telefónica	Tipo de cobranza a través de llamadas telefónicas tanto en llamadas de entrada como de salida a cada uno de los créditos de la campaña asignada para la recuperación de la cartera con omisiones.
Cofinanciamiento	Conjunción de dos créditos otorgados para una misma vivienda.
Cofinavit	Es un crédito hipotecario que otorga el INFONAVIT en conjunto con otra Entidad Financiera.
Complemento de Pago	Cantidad dineraria que aporta el INFONAVIT al crédito denominado en Pesos para apoyar a los trabajadores en el pago del mismo. Actúa como subsidio.
Condiciones	Características bajo las cuales el INFONAVIT otorga un crédito al derechohabiente.
Confirmación de dictamen de vivienda abandonada, vandalizada, deshabitada	Es aquella que se realiza mediante la confirmación de dos gestiones sucesivas posteriores a la primera dictaminación de vivienda abandonada, vandalizada deshabitada.
Consejo de Administración	Autoridad de INFONAVIT integrada por 15 miembros designados por la Asamblea General nombrados a partes iguales a propuesta de las representaciones de los o las trabajadores(as), empresarios y gobierno federal cuyas atribuciones y facultades están encausadas a orientar la marcha del Instituto.
Contrato de Compra Venta	Escritura pública mediante la cual se formaliza la compraventa de una vivienda
Contrato Legal	Documento en el cual se acuerdan voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones y es una especie dentro del género de los convenios con carácter legal.
Convenio de Justicia Alternativa	Documento legal con el que se modifican condiciones del contrato de crédito, mediante una sesión de Mediación, en caso de que el acreditado acepte la alternativa de pago propuesta (producto de reestructura), el convenio se ratifica ante el correspondiente Centro de Justicia Alternativa Estatal, lo cual lo eleva a categoría de cosa juzgada.
Convenio de Reestructura	Acuerdo de voluntades celebrado entre el INFONAVIT y el acreditado otorgándole un apoyo respecto a su deuda.
Convenio Judicial	Documento legal con el que se modifican algunas condiciones del contrato de crédito en caso de que el acreditado acepte el producto de reestructura y/o apoyo y es ratificado ante autoridad judicial y elevado a carácter de cosa juzgada. Acuerdo de voluntades que se ratifica ante un juez, producto de un litigio con motivo de un juicio hipotecario entablado en contra de un acreditado.
Convenio Privado	Contrato que celebra 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. Acuerdo de voluntades sobre la renegociación con el acreditado del monto y pago mensual de la deuda. Documento legal con el que se modifican algunas condiciones del contrato de crédito en caso de que el acreditado acepte el producto de reestructura y/o apoyo 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.
Copia Certificada de Escritura	Reproducción completa y fiel de una escritura que contiene registros de inscripción certificados por el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, por el Archivo General de Notarías o por Notario Público.

Crédito Activo	Se refiere al crédito administrado en el Sistema ALS el cual no está liquidado o cerrado.
Crédito Ejercido	Préstamo acordado entre el INFONAVIT y un o una Trabajador(a) que cumple con los requisitos de las Reglas de otorgamiento de créditos para adquirir viviendas, nuevas o usadas, para remodelar o para pagar pasivos que ha sido formalizado a través de la entrega de todos los documentos requeridos y culmina con la firma de la escritura ante Notario público para proceder al pago del vendedor y del Notario.
Crédito INFONAVIT	Crédito Hipotecario que otorga el INFONAVIT para adquirir vivienda, construir sobre terreno propio, ampliar, remodelar y realizar pago a pasivos.
Crédito Liquidado	Crédito que ha sido totalmente pagado. No incluye aclaraciones pendientes, tales como pagos no acreditados, prórrogas activas y/o promocionales (por defunción y/o incapacidad total, parcial o permanente del 50% o más).
Crédito Otorgado	Es el crédito simple con garantía hipotecaria que el INFONAVIT otorgó al trabajador derechohabiente por la cantidad de dinero señalada en dicho contrato de crédito.
Créditos cerrados	Crédito cuyo saldo deudor está liquidado.
Créditos con Cofinanciamiento estatal	Créditos otorgados por el INFONAVIT a los trabajadores con la participación de los Gobiernos Estatales cuando se reúnen los requisitos que al efecto se establecen en la Ley del INFONAVIT
Créditos válidos	Créditos con datos de domicilio completo y correcto.
CSI	Sistema de Cobranza Social Integral donde se lleva a cabo el proceso que obtiene los créditos susceptibles a asignar los diferentes productos (beneficios).
Cuenta Individual INFONAVIT	Registro contable que se apertura en el INFONAVIT a nombre del Trabajador, a efecto de registrar aportaciones patronales que se hagan a su favor.
CUOEF	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento
CUV	Clave Única de cada Vivienda.
D	
Dación en Pago	Es el pago en especie que el trabajador acreditado hace al INFONAVIT, mediante la transmisión en escritura pública y a valor comercial de los derechos de propiedad del Inmueble, a título de liquidación tanto del saldo insoluto del crédito otorgado y sus accesorios, así como en su caso de los gastos causados para solicitarle el pago de dicho crédito. la vivienda es entregada al área de Crédito o CESI de la delegación a través de un Promotor Inmobiliario, y se marca el crédito objeto de la dación, en el Sistema de Administración de Cartera Hipotecaria (ALS), a efecto de detener la facturación del mismo y efectuar el registro contable correspondiente.
DAP	Dispersión Automática de Pagos. Sistema de pago en ventanilla contratado con el banco autorizada por INFONAVIT
Defunción foránea	Deceso que ocurre en una entidad diferente a la Delegación donde se originó el crédito o bien diferente a la Delegación donde se presenta el solicitante a realizar el trámite.
Delegación Regional (DR)	Son las representaciones del INFONAVIT a nivel nacional.
Delegado	Responsable de la Delegación Regional de que se trate.

DEPOREF	Depósito referenciado (depósito en bancos a través de una ficha emitida por el Instituto). Ficha de depósito referenciado que se paga en la Institución Financiera definida por el Instituto.
Desarrollador	Persona física o moral responsable de la edificación de las viviendas y corresponsable de las instalaciones y conexiones de servicios urbanos.
Desastre Natural	Son los desastres producidos por la fuerza natural tales como los generados por los procesos dinámicos en el interior de la tierra tales como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas y todos aquellos generados por los procesos dinámicos en la superficie de la tierra tales como: deslizamientos de tierras o derrumbes. Así como aquellos generados por fenómenos meteorológicos e hidrológicos tales como: inundaciones, tormentas, granizadas, tornados, huracanes. Desastres tecnológicos tales como: incendios, explosiones.
Desempleo	Pérdida de la relación laboral conforme a los registros del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
Desempleo Involuntario	Se define como el caso en el cual el o la trabajador(a) deja de laborar por causas ajenas a su voluntad y no imputables a él(ella).
Despacho de cobranza	Persona física o moral contratada por el INFONAVIT para labor relacionada con la recuperación de cartera hipotecaria.
Despacho de Cobranza o de Recuperación Especializada	Persona física o moral contratada por el INFONAVIT para labor relacionada con la recuperación de cartera hipotecaria.
Despacho de Mediación o Mediador	Proveedor externo que presta el servicio profesional de mediación con presencia nacional o local de la cartera.
Despacho local	Despacho que cuenta con un contrato administrado por la Delegación Regional.
Despacho Nacional	Despacho que cuenta con un contrato administrado por las Oficinas centrales de INFONAVIT.
Dictamen de Capacidad de Pago	DCP. Producto de reestructura.
Dictamen de Invalidez Definitiva o Incapacidad Parcial Permanente del 50% o más del IMSS	Documento emitido por el IMSS compuesto por los siguientes formatos: antes de enero del 2003: MT-3, MT-4 o ST4 y después de enero del 2003: ST1, ST2 ST3 y ST4, que declara la Invalidez Definitiva, Incapacidad Parcial Permanente del 50% o más e Incapacidad Total Permanente de las y los Acreditados(a) o documento electrónico emitido por el IMSS en el cual declara dicha Invalidez o Incapacidad. Dictamen de Invalidez Definitiva o Incapacidad Parcial Permanente del 50% o más, emitido por cualquier otra autoridad o entidad que cuente con dichas facultades. Entre otros, PROFEDET, ISSSTE, Secretarías de Salud de las Entidades Federativas, así como cualquier institución que a partir de dicho dictamen otorgue una pensión a el o la Acreditado(a).
Dictamen o Resolución de Jubilación o Pensión	Documento oficial que acredita el estado actual del trabajador.
Dirección alterna o de correspondencia	Domicilio que indica el o la Acreditado(a) para recibir su estado de cuenta.
Dirección de garantía	Domicilio del inmueble sobre el cual se otorgó el crédito hipotecario.
Documentación probatoria	Documentación que debe proporcionar el o la Acreditado(a) a la Aseguradora para comprobar que perdió el empleo de manera involuntaria (Carta liquidación o copia del cheque de indemnización o copia del finiquito o copia de la sentencia que declare el despido injustificado).

Documentos base de acción	Escritura Pública o Certificado de Entrega de Vivienda.
Domicilio Completo	Información que sirve para identificar la ubicación o localización de un acreditado, la cual contiene los siguientes datos: Calle, manzana, lote, número exterior e interior, edificio, letra, etc.) Colonia, código postal, entre que calles.
DR	Delegación Regional.
Ecotecnologías	Herramientas, productos tecnológicos aplicados en pro de la sustentabilidad y la ecología que ofrecen ventajas ambientales en el agua, la luz o el gas, ahorro en el consumo de energéticos.
Edad del crédito	Tiempo en años entre la originación del crédito y la fecha de evaluación.
Edicto	Es una notificación o aviso ordenado por un Juez, que se dirige a una persona determinada y/o indeterminada, cuyo extracto o resumen se publica en los estrados (ventanas, pizarrones, muros, etc.) del propio Juzgado, en uno de los periódicos de mayor circulación en la población y en el periódico oficial del Poder Judicial del Estado (en caso de que lo haya) del propio lugar donde se ordena el edicto.
Ejecución	Acción y efecto de ejecutar. Fase del juicio en el que se cumple lo ordenado en la sentencia.
Empresa Verificadora	Empresa externa que realiza las funciones de verificación física y documental de las viviendas recuperadas.
Encargado(a) de Siniestros DR	Gerente de Cobranza en DR, Gerente CESI, Gerente de Crédito DR, Gerente Jurídico DR, Gerente del área Técnica DR o personal designado por cualquiera de los anteriores.
Enfoque correctivo	En el marco de las actividades del INFONAVIT, es modelo de regeneración urbana que busca contribuir a la disminución del rezago habitacional, sustentado en tres ejes principales: la reinserción de viviendas habitacionales a través de su recuperación y comercialización; el fortalecimiento del tejido social con la implementación de trabajos comunitarios con sentido integrador; y la rehabilitación del entorno urbano mediante el desarrollo y ejecución de proyectos de obra física centrada en la restauración de elementos del espacio público en los conjuntos habitacionales.
Enfoque preventivo	En el marco de las actividades del INFONAVIT, es modelo de intervención que busca evitar el deterioro de conjuntos habitacionales con alta densidad de créditos, mediante la rehabilitación del espacio público (parques, centros deportivos, centros de desarrollo comunitario, forestación, entre otros), con la finalidad de contribuir a la conservación del valor de la vivienda de los trabajadores, mejorar su calidad de vida, fortalecer su patrimonio, atender la Política Nacional de Vivienda en cuanto a fomentar la producción de un entorno urbano adecuado y llevar una vida digna. A esto se suma también, impulsar la economía y generar empleo a nivel local mediante la participación de los desarrolladores y proveedores de cada región.
Entidad financiera	La institución bancaria o Fideicomiso autorizadas para otorgar créditos a la vivienda conforme a las Leyes aplicables.
Entrega de Vivienda con Poder Notarial	Acto jurídico por el cual el Acreditado(a) (deudor) entrega al INFONAVIT con Poder Notarial la posesión física de la vivienda objeto del Crédito Otorgado para liquidar: <ul style="list-style-type: none"> i. El saldo insoluto del crédito que el INFONAVIT le otorgo al trabajador Acreditado(a), ii. De los accesorios, y iii. En su caso de los gastos y costas judiciales correspondientes.
Escritura Privada	Documento expedido por INFONAVIT con fundamento en el Artículo 42 de su propia Ley, suscrito ante dos testigos con la constancia del Registrador sobre la autenticidad de firmas y la voluntad de las partes, susceptible de inscribirse ante el Registro Público de la Propiedad.
Escritura pública	El documento expedido por un Notario Público que da seguridad jurídica a las personas en sus bienes tanto muebles como inmuebles.

Estatus de la Vivienda	Situación física y jurídica en la que se encuentra la vivienda, la cual puede ser habitable, inhabitable, descalificable que no cumpla con requisitos para poder vender, de tipo legal, estructural o en proceso administrativo de ejecución.
Estudio Socioeconómico	Es uno de los productos activos del inventario de la Cobranza Social y consiste, como su nombre dice, en un estudio socio económico que es elaborado por la UNAM o alguna de las Universidades locales/estatales en las Delegaciones Regionales; sirve para determinar de manera documentada la capacidad de pago del acreditado y justificar así la disminución del pago de amortización del crédito. Aplica para casos excepcionales mediante autorización del Delegado Regional.
EVPN	Entrega de Vivienda con Poder Notarial
Expediente	Carpeta que contiene los documentos mínimos requeridos por el instituto para facilitar la recuperación de los créditos otorgados a los derechohabientes / Acreditados(a), mismo que deberá cubrir características específicas para su guarda y custodia.
EXT	Régimen Extraordinario de Amortización. Etiqueta que identifica a un crédito en prórroga.
F	
Factor de Pago	Para créditos denominados en VSM, se calcula con base a la UMA vigente. Para créditos denominados en Pesos, es la cantidad por amortizar y se determina según el régimen en que se encuentre el crédito.
Fichas de depósito bancario	Documento necesario para realizar depósitos bancarios en las cuentas que previamente fueron tramitadas ante las instituciones financieras para recibir pagos del acreditado y que puedan considerarse para amortizar el saldo del crédito otorgado a los trabajadores.
Fiduciario	Figura jurídica que está encargado de un fideicomiso.
Fiscalización	El conjunto de actividades que tienen por objeto el cobro de los montos no enterados por parte de los Patrones, entidades o dependencias, por concepto de aportaciones o descuentos por amortizaciones de créditos.
Flexipago por Desempleo	Estrategia de atención mediante el cual los acreditados que pierdan su empleo podrán hacer uso de sus derechos y beneficios disponibles de acuerdo con su situación económica y de una forma totalmente ágil, de tal manera que puedan transitar de manera automática y en cuestión de un mes entre los productos de REA, Fondo de Protección de Pagos (FPP) y Prórroga.
FPP	Fondo de Protección de Pago. Es el fondo que se constituye mediante un fideicomiso, con las aportaciones que se comprometen a realizar los o las Acreditados(a), al momento del otorgamiento del crédito con la finalidad de hacer frente al pago de las amortizaciones ante una situación de desempleo.
Garantía hipotecaria	Garantía real sobre un bien inmueble para asegurar el pago de un préstamo.
Gastos	Cantidad de dinero en la Carta de Condiciones Financieras Definitivas por concepto de: Impuestos y derechos a cargo del trabajador por la inscripción en el Registro Público de la Propiedad de la garantía hipotecaria que se constituye para garantizar el pago del Saldo de Capital y demás accesorios.
Gatos de Titulación	Gastos financieros y de operación del crédito otorgado.
GM	Gestión Móvil. Es la plataforma tecnológica por medio de la cual se ofrecen soluciones o apoyos a los o las acreditados y se registra la condición de la vivienda, la garantía, el entorno y el ocupante de la vivienda.
Gestión telefónica	Cobranza de cartera realizada a través de llamadas telefónicas.

HCA	Honorable Consejo de Administración
Hipoteca	Es un derecho real de garantía y de realización de valor que se constituye para asegurar el pago de los créditos.
ICV	Índice de Cartera Vencida, también conocido como Índice de Morosidad, se refiere a proporción que existe entre la cartera vencida y la cartera total y se puede determinar para cada uno de los segmentos de cartera.
Identificación Oficial	Documento expedido por una Autoridad competente para reconocer o probar la identidad de una persona, y que se reconoce como oficial.
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social.
Incumplimiento en el historial de sus pagos	Cuando el acreditado no ha cubierto la totalidad de los pagos exigibles.
INEX	Índice Nacional de Excelencia en el Servicio.
INFONATEL	Centro de Soluciones y Contacto Telefónico de INFONAVIT que permite el contacto con el acreditado, se asesora y ayuda en todo tipo de aclaraciones referentes a los créditos a través de llamadas telefónicas.
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Inscripción	Asiento o anotación realizada en el Registro Público de la Propiedad de la Entidad Federativa correspondiente respecto a la transmisión de un inmueble, constitución de una garantía hipotecaria y cancelación de hipoteca.
Institución Acreedora	Es la Institución Financiera, cuando no recibe, como acreedor hipotecario distinto a la Institución adquirente, la propiedad del bien inmueble sobre el que ha sido constituida garantía hipotecaria a su favor para garantizar el pago del crédito que hubiere otorgado al o la trabajador(a) acreditado(a).
Institución Financiera	Institución que realiza operaciones Financieras, dicha institución puede ser Banco, Sofol, INFONAVIT, entre otros.
Instituto	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
Instrumento del DCP	Instrumento para obtener información para determinar la situación económica del acreditado o solicitante.
Interés Real pagado en el ejercicio	El monto del interés real se determina restando de los intereses pagados en el ejercicio, el monto del ajuste anual por inflación del período de pago de los intereses. Interés Real Pagado en el ejercicio = Interés Pagado en el Ejercicio - Inflación
Interesado(a)	Persona moral mexicana con capacidad legal, técnica y financiera.
Intereses Nominales Devengados	Intereses facturados en el Estado de Cuenta del Crédito que corresponde a aquel que se devenga por el transcurso del tiempo.
Intereses Pagados en el Ejercicio	Intereses nominales que fueron pagados durante el ejercicio.
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
IVR	Interactive Voice Response.

J	
JFCA	Junta Federal de Conciliación de Arbitraje.
K	
Kiosco	Módulo interactivo en el que los o las Acreditados(as) y Derechohabientes pueden tramitar su Constancia de Registro como Proveedor o consultar información respecto a los créditos.
L	
Laudo, Sentencia o Resolución de la Comisión de Inconformidades	Resolución o fallo jurídico a través del cual se resuelve una controversia.
Layout	Formato predefinido en archivo de texto o Excel en el cual se deberá de enviar determinada información.
Ley del INFONAVIT	La Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Liberación de Adeudo	Liberación del acreditado o, para el caso de Defunción, de los beneficiarios de la responsabilidad de pagar el crédito, contenido en el artículo 51 de la Ley del INFONAVIT.
Líneas de captura	Información bancaria necesaria para realizar las aportaciones a la amortización del crédito, formada por el número de crédito, el factor de pago considerado en la reestructura y el mes al que se deberá aplicar la cantidad depositada.
Líneas de crédito	Los destinos a las que puede acceder el o la Derechohabiente, de acuerdo con sus necesidades, para utilizar su crédito INFONAVIT.
Liquidación	Pago del 100% del saldo del crédito INFONAVIT.
Liquidación Anticipada	Pago del 100% del saldo del crédito INFONAVIT antes del plazo establecido.
M	
Mediación	Diálogo entre el Instituto y el acreditado a través de un tercero certificado e imparcial denominado Mediador para coadyuvar a que el acreditado regularice el pago total de los omisos acumulados y tome alguna de las soluciones ofrecidas en el marco de la Cobranza Social. Se considera esta actividad como la última oportunidad que tiene el acreditado antes de un proceso judicial.
Mediación Privada	Modalidad no judicial de resolución de conflictos, debe ser llevada a cabo con la intervención de un mediador calificado o certificado que asegure la total privacidad del acuerdo.
Medio de Defensa	Son los mecanismos legales con que cuenta una o un trabajador(a) o sus beneficiarios(as) para hacer valer los derechos que a su entender se estuvieran lesionando.
Ministraciones	Entregas parciales de pago fraccionando el monto total del crédito que se llevan a cabo en función del avance de la obra.
Monto a Liberar	Es el monto del adeudo a cargo del Acreditado y corresponde al importe pendiente de amortizar al momento de suceder el evento, liberando al Beneficiario de la obligación de pagar dicho monto el cual será cubierto con el Autoseguro.

Monto a Liquidar	Cantidad mínima que la o el acreditado deberá pagar para poder saldar su crédito.
Mora	Falta de pago por parte del acreditado. Retraso en el cumplimiento del pago crediticio.
Municipio	División territorial administrativa en que se organiza un Estado, que está regida por un ayuntamiento.
N	
Notario Público	Funcionario facultado de fe pública que ilustra a las partes, redacta documentos, los autoriza, expide copias certificadas y conserva el original.
NRP	Número de Registro Patronal que asigna el Instituto Mexicano del Seguro Social y que sirve como dato identificador del patrón, tanto para ese instituto como para el INFONAVIT.
NSS	Número de Seguridad Social que asigna el IMSS y que sirve como dato identificador del derechohabiente, tanto para ese instituto como para el INFONAVIT, se conforma de 11 dígitos o caracteres.
Número de Caso	Folio numérico que asigna el Centro de Contacto Telefónico INFONATEL para identificar asuntos de aclaraciones que efectúan los acreditados.
Número de Crédito	Es el número señalado en la Carta de Condiciones Financieras Definitivas con que se identifica el crédito otorgado para efectos de administración del INFONAVIT.
O	
OCI	Sistema de Originación de Créditos INFONAVIT.
Oferente	Es la persona física o moral que presenta al Instituto una oferta de viviendas en paquete Línea II.
Oficio al Registro Público de la Propiedad para Cancelación de Hipoteca	Oficio mediante el cual el INFONAVIT solicita al Director del Registro Público de la Propiedad y del Comercio la cancelación de la hipoteca del inmueble con el cual quedo garantizado el crédito otorgado por el Instituto. Este oficio se emitirá, a petición del Acreditado, para aquellos estados y/o municipios en los que proceda de acuerdo con la legislación vigente.
Omisos	Es el número de pagos completos no realizados en tiempo por la o el Acreditado(a) para amortizar su crédito.
ONAVI's	Organismos Nacionales de Vivienda.
Otorgamiento de crédito	Facultad del INFONAVIT de otorgar créditos de vivienda a los Trabajadores.
P	
PAE	Procedimiento Administrativo de Ejecución.
Pago	Monto con el que se finiquitó el crédito. Monto con el que se solventa la obligación mensual de amortización del crédito.
Pago sostenido	Cumplimiento de pago del acreditado sin retraso por el monto total exigible de principal e intereses, como mínimo de tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito, o en caso de créditos con amortizaciones que cubran periodos mayores a 60 días naturales, el pago de una exhibición.

Pagos Efectivos	Es aquél que se recibe en tiempo y forma como lo señala su contrato vigente y cubre al 100% de la facturación.
Pagos en exceso	Importes a favor del Acreditado.
Pagos Omisos	Es el número de pagos no realizados en tiempo por el acreditado para amortizar su crédito.
Pagos Parciales	Pagos diferentes al factor de pago establecido.
Paro técnico	Mecanismo a través del cual los Patrones pueden modificar temporalmente las jornadas diarias o semanales de trabajo, para que las empresas puedan sortear ciertas adversidades económicas y al mejorar su situación, volver a operar con normalidad
Patrimonio	Conjunto de bienes y obligaciones de una persona considerados como una universalidad de Derecho.
Patrón	Persona física o moral obligada ante el INFONAVIT a pagar las aportaciones y realizar retenciones para la amortización de los créditos de los Trabajadores.
Periodo de Carencia	Es el lapso que debe transcurrir entre la fecha de otorgamiento del crédito y la fecha a partir de la cual la o el Acreditado podrá solicitar la aplicación del beneficio correspondiente. Los eventos de desempleo que ocurran durante este periodo no se cubrirán. La duración de este periodo será definida por el Comité Técnico y en ningún caso será menor a seis meses.
Periodo de Cobertura del FPP	Los Acreditados pueden disfrutar de los beneficios ordinarios de este Fondo considerando máximo 6 beneficios ordinarios cada quinquenio, contados a partir del mes que cumpla aniversario de inscripción del crédito.
Plan DN3	Plan de Auxilio a la población civil en casos de desastre.
Póliza	Documento en que se plasma el contrato de seguro y en el que se establecen las obligaciones y derechos tanto de la Aseguradora como de el o la Acreditado(a) y en donde se establecen las garantías e indemnizaciones.
Portal INFONAVIT	Sitio Web que ofrece de forma integrada servicios para hacer trámites o recibir algún servicio y recursos a los acreditados, empresarios, oferentes de vivienda e INFONAVIT ampliado.
Precalificación	Trámite con el cual el derechohabiente puede obtener su puntuación y condiciones de crédito iniciales.
Prima del Seguro	Monto que paga el o la Acreditado(a) por la contratación del seguro de protección de pagos.
Primer Apoyo	Primera etapa del producto Solución a Tu Medida considerada dentro del segmento de Cobranza Social.
Primer Vivienda	Es la vivienda donde se destinó el crédito otorgado por el instituto al o a la Acreditado(a).
Productos de reestructura	Alternativas de pago para los acreditados que se encuentran con la incapacidad para realizar sus pagos mensuales y así cubrir el monto del crédito otorgado por el Instituto.
PROFEDET	Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
Proveedor y Prestadores de Servicios del INFONAVIT	Empresa contratada por el INFONAVIT para proporcionar productos, servicios y/o actividad(es) específica(s) requeridas para su operación.
Proveedor Externo	Se considera así a los despachos, personas físicas y/o morales, agencias de cobranza social, judicial y extrajudicial, de búsqueda registral, y titulación, mediadores, promotores inmobiliarios, notarios públicos, peritos y valuadores.
Puntuación	Es el resultado del cálculo de variables que permite identificar si el o la Trabajador(a) ya puede ejercer su derecho a crédito.

Q	
Quejas	Acción de los o las Trabajadores(as) y Acreditados(a) en situación de desacuerdo con relación a la atención, servicios y soluciones que les proporcionó INFONAVIT a través de algún(os) canal(es) de atención.
R	
RE	Recuperación especializada. Es el mecanismo por el que se busca la recuperación de los créditos vencidos a través de gestiones de cobranza judicial, ya sea demandando la regularización de créditos, liquidación total, dación en pago, la adjudicación de la vivienda o la entrega de vivienda con poder notarial.
REA	Régimen Extraordinario de Amortización, a través del cual los acreditados amortizan su crédito cuando no tienen una relación laboral formal. En este régimen, el acreditado debe hacer los pagos del crédito por cuenta propia, ya que no es posible la retención de los mismos (este pago tiene una periodicidad mensual).
Recuperación de Cartera Vencida	Acción que se aplicará a los créditos que se encuentran con omisiones a fin de que se reanuden sus pagos. Se aplica a los créditos de 4 a 8 omisos vencidos en el segmento de Cobranza Administrativa.
Recuperación Especializada	Parte del proceso del modelo de cobranza social a la que se remite al acreditado después de no haber aceptado ninguna de las soluciones ofrecidas o haber acumulado más de 9 omisos. Se enfoca en administrar el proceso judicial de recuperación desde la demanda hasta la adjudicación y escrituración.
Reestructura	Renegociación del crédito otorgado por INFONAVIT entre éste y el o la Acreditado(a) de la amortización mensual de la deuda y/o la capitalización de omisiones.
Regeneración Urbana y Social	Programa con enfoque correctivo cuyos objetivos son mitigar el deterioro de las viviendas; frenar su abandono; contribuir a la producción de un entorno urbano adecuado; fomentar la integración comunitaria; e impulsar comunidades sustentables integrales en los conjuntos habitacionales financiados por el INFONAVIT con alta concentración de vivienda abandonada, mediante la realización de intervenciones físicas y sociales a partir de procesos de diseño participativo, de la promoción de trabajos comunitarios, y de la generación de alianzas estratégicas con diferentes instancias públicas que contribuyan a la regeneración de los conjuntos. Cuando es implementado con un enfoque preventivo, el Programa se lleva a cabo en conjuntos habitacionales financiados por el INFONAVIT que no tienen una alta concentración de vivienda abandonada.
Régimen	Categorización de la forma de pago a la que pertenece un acreditado. Si cuenta con relación laboral formal se agrupa en el Régimen Ordinario de Amortización (ROA); mientras que en caso contrario se agrupa en el Régimen Extraordinario de Amortización (REA). Los acreditados en periodo de gracia de pagos se agrupan bajo la categoría de créditos en Prórroga (EXT).
Registro Civil	Organismo encargado de dejar constancia de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas físicas, así como otros que las Leyes le encomienden.
Regularización de escritura	Procedimiento mediante el cual se obtiene la escritura del inmueble adquirido con un crédito otorgado por INFONAVIT.
Regularización de pagos	Proceso mediante el o la Acreditado(a) se pone al corriente de los pagos de su crédito.

Resolución de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT	Documento emitido por la Comisión de Inconformidades en el que se resuelve sobre el particular reclamado y que será de observancia obligatoria para la administración del INFONAVIT.
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
ROA	Régimen Ordinario de Amortización. Régimen a través del cual los acreditados amortizan su crédito cuando tienen una relación laboral formal). Bajo este régimen, el acreditado amortiza su crédito a través del descuento de nómina que hace el patrón.
ROC	Reglas de Otorgamiento de Crédito.
RPP	Registro Público de la Propiedad.
RPPyC	Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
RUV	Registro Único de Vivienda.
S	
Saldo Insoluto del Crédito	Es el Importe del Saldo de capital que el Trabajador adeuda al INFONAVIT, más los intereses devengados y no pagados y cualquier otro accesorio.
Saldo Total	Suma de toda la deuda del crédito.
Segundo Testimonio	Se define el Segundo Testimonio a la Escritura elaborada para el instituto en donde se Registra en el RPP el Contrato de Apertura de Crédito y constitución de Garantía Hipotecaria compraventa; también se denomina Primer Testimonio Segundo en su Orden o se puede identificar con el Libro segundo en los datos registrales.
SGAC	Subdirección General de Administración de Cartera
SGARH	Subdirección General de Administración y Recursos Humanos.
SGC	Subdirección General de Crédito.
SGCA	Subdirección General de Comunicación y Apoyo.
SGJ	Secretaría General y Jurídica.
SGPF	Subdirección General de Planeación y Finanzas.
SGTI	Subdirección General de Tecnologías de Información.
Siniestro Individual	Daño que implica la posible indemnización por parte de la compañía Aseguradora lo cual está cubierto por la Póliza contratada en donde se ve afectada solo 1 vivienda.
Siniestro Masivo	Daño que implica la posible indemnización por parte de la compañía Aseguradora lo cual está cubierto por la Póliza contratada por el Instituto, que afecta a 2 viviendas o más por un mismo riesgo.
SOFOL	Sociedad Financiera de Objeto Limitado
SSV	Saldo de Subcuenta de Vivienda.
STyPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
SUA	Sistema Único de Autodeterminación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Es el sistema que se utiliza en la administración del proceso de Pago de las Aportaciones Patronales de los trabajadores, así como en la aplicación del descuento del 5% que se hace sobre el salario de los trabajadores que cuentan con un crédito del INFONAVIT.
Subsidio federal	Cantidad de dinero en beneficio de las personas de escasos recursos para cubrir, parcialmente, los montos para el acceso a una de las soluciones habitacionales.

T	
Testimonio	Es el documento en el que se transcribe la escritura pública otorgada ante el notario, así como los documentos que obran en el apéndice y que sirvieron de base para conformar la escritura. El testimonio debe de contener los datos de inscripción en el registro público de la propiedad de la sustitución de la garantía hipotecaria.
Titulación	Acto Jurídico mediante el que se formaliza en Escritura Pública el crédito otorgado por el INFONAVIT al derechohabiente.
U	
UMA	Unidad de Medida y Actualización. Es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las Leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.
Unidad de Solución Social (USS)	es el área responsable de la SGAC de administrar y comercializar los activos recuperados por el Instituto a través de procesos eficientes y canales de comercialización convenientes bajo la perspectiva de largo plazo autorizados por el H. Consejo de Administración.
Unidad de Valuación	Empresa registrada en el padrón de proveedores del INFONAVIT que colaboran para el sector hipotecario, realizando avalúos de acuerdo con los lineamientos establecidos para determinar el valor de las viviendas.
USS	Unidad de Solución Social.
V	
Vivienda	Se entiende por vivienda lo que constituye la edificación material con sus mejoras y adaptaciones (crecimiento o ampliación de la vivienda conforme al diseño del proyecto ejecutivo), la infraestructura urbana, definida esta última como la composición de alumbrado público, electrificación, vialidades, redes de drenaje y agua potable, pavimentos y muros de contención, tal como se aprobó en los proyectos para este tipo de crédito; equipamiento, entendiéndose por este último concepto a: tanques elevados de agua potable, plantas de tratamiento de aguas negras, incluyendo sus equipos electromecánicos, equipos de bombeo y líneas de conducción más lo descrito en la definición de infraestructura urbana aquí mencionada, incluyendo las áreas comunes como son, escaleras, pasillos, indivisos en general y que correspondan al interés asegurable del INFONAVIT.
Vivienda invadida	Toda aquella propiedad que esté habitada por un tercero sin relación familiar directa o sin algún contrato privado de sesión de derechos realizado con el acreditado.
VSM	Veces Salario Mínimo.
VSMD	Veces el Salario Mínimo General Diario.
VSMM	Veces el Salario Mínimo Mensual.