

Guía para la prestación del Servicio de Mediación

1. Introducción

Las agencias de soluciones y mediadores deberán observar la presente guía para la prestación del servicio de mediación.

2. Objetivo

Ofrecer a las acreditadas y acreditados alternativas de solución para la reestructuración o liquidación de su crédito vencido, a través del servicio de mediación que es conducido por un tercero imparcial denominado mediador, a fin de evitar procesos judiciales y poner en riesgo el patrimonio de la acreditada o acreditado.

3. Lineamientos generales

1. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable, debe determinar las cuentas susceptibles al servicio de mediación, en apego a los siguientes criterios de exclusión:

- Créditos con dos convenios de mediación ratificados incumplidos (se habría agotado la re-mediación).
- Créditos dictaminados previamente como vivienda abandonada, invadida, vandalizada, no habitada o no localizada.
- Créditos con reestructura activa.
- Créditos del pool fideicomiso y tercerías.
- Créditos que no facturan Renewall.
- Créditos con prórroga activa.
- Créditos que no cuenten con algún convenio o solución disponible.
- Créditos con demanda o etapa procesal posterior.
- Cuentas de acompañamiento.

2. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe definir los tipos de convenios a firmarse en la asignación mensual de las cuentas a las agencias de soluciones, según sea el caso, conforme a las opciones siguientes:

- 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, o
- 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).

Una vez concluidas las sesiones de mediación se debe determinar el tipo de convenio que se debe celebrar con el(la) acreditado(a).

3. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe dar el visto bueno al uso de cualquier herramienta informática para el desarrollo de mediaciones a distancia.

4. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe supervisar y validar que los proveedores, el personal externo, contratistas, usuarios de terceras partes y aliados estratégicos, según corresponda, realicen las actividades estipuladas en el proceso y, en su caso, cumplan con los entregables en tiempo y forma de acuerdo con lo establecido en el instrumento jurídico celebrado con FONAVIT.

5. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe definir los criterios para supervisar que los proveedores externos cumplan con las tareas que deriven de la presente Guía y que le son asignadas.

6. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe verificar que además de las actividades establecidas en la presente Guía, también se contemplen las siguientes:

- Identificación plena del mediador.
- Puesta a disposición del aviso de privacidad.
- Acreditación y validación de la identidad de los mediados:
 - Mediante una identificación oficial vigente con fotografía, de preferencia credencial para votar o cédula profesional, o en su caso, pasaporte o cartilla militar.

- Si el acreditado no puede asistir a la sesión de mediación la persona que lo represente, debe contar con poder notarial otorgado a su favor, así como credencial para votar vigente de ambos.
 - Si el acreditado es declarado en estado de interdicción, el tutor debe presentar, la sentencia donde se le otorgue ese carácter, el acuerdo que decreta que ha causado ejecutoria, así como credencial para votar vigente de ambos.
 - Si se trata de un crédito conyugal, el cónyuge que firme el convenio debe presentar identificaciones oficiales vigentes con fotografía de ambos cónyuges, de preferencia credencial para votar o cédula profesional, o en su caso, pasaporte o cartilla militar.
- Verificación de la capacidad jurídica de las partes, para lo cual bastará con que no se observe en ellos manifestaciones evidentes de incapacidad natural, ni se cuente con información que permita suponer que están sujetos a interdicción.
 - Comunicación a las partes sobre las reglas que se deberán observar en la mediación, los derechos y obligaciones de los mediados, los alcances de la mediación, las implicaciones de la firma de un convenio de mediación y las consecuencias de su incumplimiento, entre otra información relevante.
 - Comunicación al acreditado del convenio de confidencialidad y de aceptación del servicio.
 - Narración del conflicto.
 - Presentación y selección de alternativas de solución.
 - Construcción de acuerdos.
 - En su caso, celebración del convenio de mediación.
7. Las Gerencias de Cobranza de las Delegaciones Regionales deben asegurar y validar que los convenios sean firmados por el acreditado o la acreditada, o su representante legal, el representante del Infonavit que asista a la sesión y por el mediador que condujo la mediación.
8. El representante del Infonavit que asista a la sesión, debe asegurarse que tanto él como el acreditado o la acreditada conserven un original del convenio firmado, con independencia de que el mediador deba conservar aquellos que sean necesarios para dar trámite al servicio.
9. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe establecer que el servicio de mediación contemple la remediación, que es el procedimiento posterior a la mediación, y que se utiliza cuando el convenio ratificado alcanzado se

ha incumplido o cuando surgen nuevas circunstancias que hacen necesario someter el caso nuevamente a mediación. El objetivo es agotar todas las posibilidades que permitan al acreditado o a la acreditada reestructurar su crédito.

10. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable debe establecer que la remediación debe llevarse a cabo observando las mismas reglas que para la mediación y bajo el procedimiento aquí descrito, así como de conformidad con lo establecido en la normativa que resulte aplicable cuando se trate de un convenio de mediación ratificado.

11. Los Agentes de Cobranza Extrajudicial deben de gestionar las cuentas susceptibles al servicio de Mediación a través de los asesores domiciliarios, quienes deben contactar a la o el acreditado(a) para invitarlo a una sesión de mediación, una vez aceptada, el mediador contacta al acreditado(a) para agendar la sesión.

12. El mediador debe iniciar el contacto con los mediados el mismo día o a más tardar al día siguiente en el que le fueron notificadas las cuentas en las que el acreditado aceptó el servicio de mediación, y debe agendar las sesiones lo antes posible. El intento de contactar a la o el acreditado y agendar la cita para la sesión de Mediación, debe continuar dentro de los primeros 3 días del mes subsecuente a la asignación.

13. Los mediadores a quienes se les asignen las cuentas deben estar registrados en la plataforma institucional “REDES” y dados de alta en el Padrón de mediadores que gestiona la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable.

14. La o él mediador, de manera imparcial, debe de facilitar la comunicación entre el Infonavit y la(el) acreditado(a). Durante la mediación se ofrece al acreditado(a) alternativas para reestructurar su crédito.

15. La Gerencia de Estrategia de Mediación para la Vivienda Vulnerable debe requerir a los Agentes de Cobranza Extrajudicial la actualización de la documentación que haya terminado su vigencia correspondiente a de los mediadores, así como darlos de baja si no presentan su documentación actualizada o si se han encontrado inactivos al menos en un mes.

16. Los representantes designados por los Agentes de Cobranza Extrajudicial para acudir a las sesiones de Mediación, deberán estar registrados en el “Directorio de Representantes” que gestiona la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable.

17. La o él representante designado por el Agente de Cobranza Extrajudicial debe representar al Instituto en la sesión de mediación, salvo que el o la Gerente de Cobranza de la DR o personal del Instituto, habilitado para tal fin, asista personalmente.
18. La o él representante debe de tener pleno conocimiento de los productos que se ofrecerán en la sesión de mediación, así como de las características que guarda el crédito susceptible a mediar, a fin de tener la capacidad de explicar y responder las preguntas de la o el acreditado. Lo anterior, a través de un diálogo constructivo y de convencimiento con la o el acreditado, respetar sus derechos y actuar con trato digno hacia al mediador y la o el acreditado.
19. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable puede solicitar la capacitación del representante y en su caso, el cambio de personal que realiza dicha representación.
20. La Gerencia de Estrategia de Mediación para la Vivienda Vulnerable debe requerir a los Agentes de Cobranza Extrajudicial la actualización de la documentación de los “Representantes del Infonavit” que hayan terminado su vigencia, así como requerir su cambio si no presenten su documentación actualizada.
21. Los créditos que lograron un fin de rama de convenio de mediación deben asignarse al siguiente mes para el seguimiento de pagos para cura y mantenimiento. El Agente de Cobranza Extrajudicial debe realizar el seguimiento de pagos a través de la visita domiciliaria, una vez agotada debe realizar el seguimiento por canales distintos
23. La(el) responsable del proceso debe supervisar y validar que los(las) proveedores, personal externo, contratistas, usuarios(as) de terceras partes y aliados estratégicos, según corresponda, realicen las actividades estipuladas en el proceso y, en su caso, cumplan con los entregables en tiempo y forma de acuerdo con lo establecido en el instrumento jurídico celebrado con INFONAVIT.
24. Los reembolsos por ratificación de convenio de mediación ante los Centros de Justicia Alternativa no deben exceder de la cuota de recuperación definida por el CJA correspondiente al año en que el convenio se inscriba. En caso de excedentes derivados de prevenciones y/o correcciones que notifique el CJA o registros extemporáneos de convenios, la agencia de solución debe cubrir esos montos excedentes.

3. Procedimiento

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Etiquetar cuentas susceptibles de mediación	<p>1. Etiqueta en ambiente SQL las cuentas susceptibles de mediación, conforme al proceso de asignación.</p> <p>2. Asigna tipo de convenio, según los criterios vigentes.</p> <p>3. Registra en la plataforma de Gestión Móvil las cuentas que son susceptibles de mediación.</p> <p>4. Notifica a la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable que la asignación se encuentra disponible en la plataforma Gestión Móvil.</p> <p>Nota: Los créditos que lograron un fin de rama de convenio de mediación se asignaran al siguiente mes para el seguimiento de pagos para cura y mantenimiento. La Agencia de soluciones realizará el seguimiento de pagos a través de la visita domiciliaria, una vez agotada podrá realizarla por canales distintos.</p>	Gerente de Operación de Soluciones
2	Notificar cuentas susceptibles al servicio de Mediación.	<p>1. Recibe correo electrónico por parte de la Gerencia Operación de Soluciones, con la notificación de que la asignación se encuentra disponible en la Plataforma de Gestión Móvil.</p> <p>2. Envía a las Gerencias de Cobranza en Delegaciones Regionales las cuentas susceptibles del Servicio de Mediación.</p>	Gerente de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable.

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
3.	Distribuir las cuentas a los asesores de soluciones.	1. Distribuye las cuentas etiquetadas como susceptibles de mediación a los asesores de soluciones en la plataforma Gestión Móvil a más tardar al día siguiente de haber recibido la asignación.	Coordinador(a) del Agente de Cobranza Extrajudicial
4.	Ofrecer soluciones disponibles en la visita domiciliaria.	1. Ofrece, a la o el acreditado las soluciones que tiene disponibles para la reestructura de su crédito, en la visita domiciliaria.	Agente de Cobranza Extrajudicial
	¿La o el acreditado aceptó alguna solución disponible para la reestructura de su crédito en la visita domiciliaria?	Sí: termina el procedimiento. No: continua actividad 5. Verificar si la cuenta es susceptible del servicio de mediación	
5.	Verificar si la cuenta es susceptible del servicio de mediación	1. Si el acreditado no aceptó alguna solución, debe identificar si la cuenta que está gestionando en la visita domiciliaria está etiquetada con el servicio de mediación. Nota: Con independencia de lo anterior, el Agente de Cobranza Extrajudicial podrá invitar al acreditado directamente a la sesión de mediación. Una vez agotada la visita domiciliaria, podrá realizar la invitación al acreditado por canales distintos a la visita domiciliaria.	Agente de Cobranza Extrajudicial
	¿La cuenta está etiquetada como “susceptible de mediación”?	Sí: continúa actividad 6. Consultar al acreditado sobre interés en mediación. No: termina el procedimiento.	



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
6.	Consultar al acreditado sobre interés en mediación	1. Explicar al acreditado en qué consiste la mediación, sus beneficios y alcance. 2. Consultar al acreditado si está interesado en el servicio de mediación. Notas: 1. Esta actividad se debe realizar en la misma visita domiciliaria. 2. Con independencia de lo anterior, el Agente de Cobranza Extrajudicial podrá invitar al acreditado directamente a la sesión de mediación. Una vez agotada la visita domiciliaria, podrá realizar la invitación al acreditado por canales distintos a la visita domiciliaria.	Agente de Cobranza Extrajudicial
	¿El acreditado acepta el servicio de mediación?	Sí: continúa actividades 8. Registrar en Gestión Móvil la aceptación del servicio por parte del acreditado. No: continua actividad 7. Registrar dictamen “Negativa de Mediación.	
7.	Registrar dictamen de Negativa de Mediación.	1. Registra en Gestión Móvil , el dictamen “Negativa de Mediación”. Termina el Procedimiento.	Agente de Cobranza Extrajudicial
8.	Registrar aceptación del servicio por parte del acreditado	1. Registrar en Gestión Móvil que el acreditado aceptó el servicio de mediación, con el dictamen “En Mediación”. 2. Informar al acreditado que en breve será contactado para ser convocado a la sesión de mediación.	Agente de Cobranza Extrajudicial



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>3. Solicitar al acreditado los siguientes datos de contacto, o los confirma en caso de que cuente con ellos en Gestión Móvil: número telefónico y correo electrónico.</p> <p>4. Muestra el aviso de privacidad del Infonavit para el servicio de mediación.</p> <p>Notas: 1. Estas actividades se deben realizar en la misma visita domiciliaria. 2. En caso de obtención, los datos personales del acreditado sólo deberán ser registrados en Gestión Móvil.</p>	
9.	Aprobar y Distribuir las cuentas a los mediadores	<p>1. Aprobar de manera diaria en Gestión Móvil las cuentas capturadas por los Agentes de Cobranza Extrajudicial con el estatus “En Mediación”.</p> <p>2. Distribuir equitativamente las cuentas en las que los acreditados aceptaron el servicio de mediación, a los mediadores en la plataforma Gestión Móvil.</p> <p>3. Llevar un registro en el que relacione al mediador con el número de licencia de la aplicación que tenga asignada, de forma tal que sea posible conocer qué mediador está a cargo de cada cuenta.</p> <p>4. Designar a personal para representar al Infonavit en las sesiones de mediación en el caso de los convenios administrativos. Para los convenios ratificables, el representante del Infonavit debe contar con poderes de representación legal y poderes suficientes.</p>	Coordinador de cuentas del Agente de cobranza extrajudicial



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>5. Informar al Mediador qué personas fungirán como representantes del Infonavit en las sesiones de mediación, y proporciona datos de contacto.</p> <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los mediadores a quienes se les asignen las cuentas deben estar registrados en la plataforma institucional “REDES” y dados de alta en el Padrón de mediadores que gestiona la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable. 2. Los representantes designados por las Agencias de Soluciones para acudir a las sesiones de Mediación, deberán estar registrados en el “Directorio de Representantes” que gestiona la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable. 3. La Gerencia de Estrategia de Mediación para la Vivienda Vulnerable podrá requerir a las agencias de soluciones la actualización de la documentación de los Mediadores o Representantes del Infonavit que hayan terminado su vigencia y requerir su baja o cambio si no presentan su documentación actualizada, y/o en el caso de los mediadores se encuentren inactivos al menos en un mes. 	
10.	Identificar las cuentas con invitación a mediación aceptada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar en Gestión Móvil diariamente las cuentas que le han sido asignadas por el Agente de cobranza extrajudicial, en las que el acreditado aceptó el servicio de mediación. 2. Intentar el contacto con el acreditado y el representante del Infonavit para agendar la sesión de mediación. 	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Nota: El contacto con los mediados debe apegarse a lo establecido en el Lineamiento 12 de esta Guía.	
	¿Fue exitoso el contacto con el acreditado para agendar la sesión de mediación?	Sí: continúa actividad 12. Registrar datos de la sesión de mediación. No: continúa actividad 11. Retirar etiqueta de Mediación.	
11.	Retirar etiqueta de Mediación.	1. Retirar de Gestión Móvil la cuenta del servicio de mediación, una vez que el mediador no haya concretado la cita para la sesión de mediación y previo a realizar el proceso mensual de asignación. Nota: Después del día 3 del siguiente mes en el que se asignó la cuenta al Agente de Cobranza Extrajudicial, si el mediador no llevó a cabo la sesión de Mediación o no capturó el convenio, corre el proceso automático para que también sea retirada la cuenta del servicio de mediación en Gestión Móvil. Termina el Procedimiento.	Gerente de Operación de Soluciones
12.	Registrar y enviar datos de la sesión de mediación	1. Registrar en Gestión Móvil la fecha y hora en la que se llevará a cabo la sesión de mediación vinculada con un crédito en concreto, el mismo día en que se agendó la sesión de mediación. 2. Enviar los datos de la convocatoria al acreditado y al representante del Infonavit, por un medio que permita tenerlo por escrito: correo electrónico, mensaje SMS o Whatsapp, el mismo día en que se agendó la sesión de mediación. El Mediador deberá conservar la evidencia de la convocatoria para futuras aclaraciones.	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>3. Informar vía correo electrónico a el(la) Gerente de Cobranza y supervisor de la DR correspondiente, las sesiones de mediación agendadas a través de un calendario, indicando el número de crédito, nombre del acreditado, tipo de sesión, lugar, fecha y hora de la sesión, requiriendo los convenios de los productos o soluciones disponibles del crédito agendado.</p> <p>Nota: La sesión de Mediación debe llevarse a cabo a más tardar antes del día 3 del siguiente mes al que le fue asignada cuenta, una vez agendada la cita para la sesión</p>	
13.	Obtener convenios preliminares	<p>1. Recibir correo electrónico del Mediador con calendario de las sesiones de mediación agendadas, así como la solicitud de los convenios de los productos o soluciones disponibles del crédito agendado.</p> <p>2. Ingresar al sistema Módulo de Gestión para obtener todos los convenios preliminares disponibles por crédito, y los envía al mediador mediante correo electrónico o por dispositivo de almacenamiento USB.</p>	Gerente de Cobranza DR
14.	Recibir convenios y confirmar asistencia de la o el acreditado.	<p>1. Recibir por parte de la(el) Gerente de Cobranza de la Delegación Regional los convenios disponibles.</p> <p>2. Confirmar, el día de la cita, la asistencia del acreditado(a) para llevar a cabo la sesión de mediación.</p>	Mediador(a)
	¿Se confirma la asistencia de la o el acreditado a la sesión de mediación?	<p>Sí: continuar con actividad 17. Desarrollar la sesión de mediación.</p> <p>No: continuar con las actividades 15. Reagendar sesión de mediación.</p>	



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
15.	Reagendar sesión de mediación	<p>1. Intentar reagendar la sesión de mediación, para que esta se pueda llevar a cabo, antes del día 3 del siguiente mes en el que le fue asignada la cuenta.</p> <p>Nota: La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable podrá modificar el plazo antes mencionado previa notificación a las áreas involucradas y la adecuación en el sistema.</p>	Mediador(a)
	¿Se logró contactar al acreditado para reagendar la cita de Mediación con éxito?	<p>Sí: continua actividad 17. Desarrollar la sesión de mediación.</p> <p>No: continua actividad 16. Retirar etiqueta de mediación</p>	
16.	Retirar etiqueta de mediación	<p>1. Después del día 5 del siguiente mes en el que se asignó la cuenta a la Agencia de Soluciones, si el mediador no llevó a cabo la sesión de Mediación o no capturó el convenio, corre el proceso automático para retirar la cuenta del servicio de mediación en Gestión Móvil.</p> <p>Termina el Procedimiento.</p>	Gerente de Operación de Soluciones
17.	Desarrollar la sesión de mediación	<p>1. Acudir a la sesión de mediación con las distintas versiones del convenio de mediación según los productos o soluciones que se podrán ofrecer al acreditado y que están disponibles en Módulo de Gestión, a fin de que se pueda firmar el convenio de mediación que corresponda al producto o solución aceptado por el acreditado, en su caso.</p> <p>2. Mostrar el aviso de privacidad del Infonavit para el servicio de mediación a el(la) acreditado(a).</p>	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>3. Validar la identidad de los mediados y, en su caso la personalidad de sus representantes a través de una identificación oficial vigente con fotografía (de preferencia credencial para votar, o en su caso, pasaporte cartilla militar o cédula profesional con fotografía y, en su caso, documento que acredite como representante legal de la o el acreditado, conforme a los supuestos de lineamiento 4 de este proceso.</p> <p>4. Desarrollar la sesión de mediación.</p> <p>Nota: Se podrán llevar a cabo más de una sesión de mediación, según sea necesario, pero teniendo en cuenta el criterio de economía en el proceso y que se debe concluir el servicio antes del día 3 del siguiente mes en que le fue asignada la cuenta al Agente de Cobranza Extrajudicial.</p>	
18	Representar al Infonavit en la sesión de mediación	<p>1. Representar al Instituto en la sesión de mediación, salvo que el Gerente de Cobranza de la DR o personal del Instituto, habilitado para tal fin, asista personalmente.</p> <p>Notas:</p> <p>1. El representante deberá de tener pleno conocimiento de los productos que se ofrecerán en la sesión, así como de las características que guarda el crédito susceptible a mediar, a fin de tener la capacidad de explicar y responder las preguntas de la o el acreditado. Lo anterior, a través de un diálogo constructivo y de convencimiento con la o el acreditado, respetar sus derechos y actuar con trato digno hacia al mediador y la o el acreditado.</p>	Representante del Infonavit



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		2. La Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable podrá solicitar la capacitación del representante y en su caso, el cambio de personal que realiza dicha representación.	
	¿La o el acreditado acepta la firma del convenio?	Sí: continúa actividad 21. Firmar convenio de mediación. No: continúa actividad 19. Registrar causa de negativa de firma de convenio.	
19.	Registrar causa de negativa de firma de convenio	1. Registrar en Gestión Móvil que la o el acreditado no aceptó un convenio de mediación, así como la fecha de la sesión y la causa, conforme a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a) La o el acreditado consideró que los factores de los productos son altos y no tiene ingresos suficientes para cubrirlos (si fueran más bajos sí podría). b) La o el acreditado manifestó no tener ingresos, por lo que no puede comprometerse a pagar alguna de las soluciones ofrecidas. c) La o el acreditado manifestó no estar de acuerdo con el adeudo que tiene a la fecha y que está plasmado en el convenio. d) Al conocer los efectos y consecuencias de la firma de un convenio de mediación, la o el acreditado se negó a firmarlo. e) El representante del Fonavit no le explicó con claridad los productos, por lo que no aceptó firmar el convenio. 2. Solicitar a la o el acreditado que antes de retirarse de la sesión responda la encuesta en línea.	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>3. Proporcionar a la o el acreditado(a) la liga electrónica para que responda la encuesta en su teléfono celular o dispositivo electrónico e informa que puede presentar cualquier queja relacionada con el servicio de mediación al correo electrónico mediacionescuha@infonavit.org.mx, en caso de que el acreditado no cuente con un medio electrónico para responder la encuesta en línea, el mediador o el representante del Agente de Cobranza Extrajudicial podrá facilitarle el medio para responder la encuesta.</p> <p>Nota: Estas actividades deberán realizarse sólo al final de la sesión de mediación que se considere como la última, en caso de que haya más de una.</p>	
20.	Retirar etiqueta de mediación	<p>1. Retirar la etiqueta de la cuenta del servicio de mediación, cuando en la plataforma de Gestión Móvil se registre que el acreditado o la acreditada no aceptó firmar un Convenio de Mediación.</p> <p>Termina el Procedimiento.</p>	Gerente de Operación de Soluciones
21.	Firmar convenio de mediación	<p>1. Proceder a la firma del convenio, al menos por triplicado, por parte de la o el acreditado, el representante del Infonavit y el mediador.</p> <p>2. Informar a la o el acreditado que su pago debe realizarlo en una sola exhibición por la cantidad completa establecida en el convenio, incluyendo seguros y evitar fraccionarlo, así como el plazo que tiene para realizar el primer pago.</p>	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>3. Entregar un convenio original firmado a la o el acreditado, conserva uno para entregarlo al Gerente de Cobranza, así como los necesarios para su archivo y, en su caso, trámites de ratificación.</p> <p>4. Solicitar a la o el acreditado que firme un acuse de recibo del convenio de mediación original firmado.</p> <p>5. Registrar en Gestión Móvil lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Que se firmó convenio de mediación; b) Fecha de la firma; c) Tipo de convenio, con la información solicitada en el sistema, y d) Solución que se debe aplicar. <p>6. Proporcionar a la o el acreditado la liga electrónica para que responda la encuesta en su teléfono celular o dispositivo electrónico e informa que puede presentar cualquier queja relacionada con el servicio de mediación al correo electrónico mediacionescucha@infonavit.org.mx, en caso de que el acreditado no cuente con un medio electrónico para responder la encuesta en línea, el mediador o el representante del Agente de Cobranza Extrajudicial podrá facilitarle el medio para responder la encuesta.</p> <p>7. Identificar los convenios etiquetados como ratificables para acudir a inscribir los Convenios de Mediación ante el CJA o autoridad equivalente.</p>	



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Nota: Estas actividades deberán realizarse al final de la sesión de mediación.	
	¿El convenio firmado es ratificable ante CJA o Notario Público?	Sí: continúa actividad 22. Solicitar aprobación para inscribir convenio ratificable. No: continúa actividad 28. Revisar convenio firmado.	
22.	Solicitar aprobación para inscribir convenio ratificable.	1. Enviar por correo electrónico el convenio ratificable a la o el Gerente de Cobranza de la DR, solicitando su aprobación para la inscripción en CJA o Notario Público Nota: Esta actividad debe realizarse a más tardar al siguiente día hábil de la firma del convenio.	Mediador(a)
23.	Recibir convenio ratificable.	1. Recibir por correo electrónico del Mediador el convenio ratificable. 2. Verificar que el contenido del convenio ratificable y los datos de la identificación de la o el acreditado sean correctos. Nota: Esta actividad debe realizarse a más tardar al siguiente día hábil de haber recibido el convenio para revisión.	Gerente de Cobranza en DR.
	¿El convenio ratificable está correcto?	Sí: continúa actividad 26. Enviar autorización de inscripción de convenio ratificable. No: continúa actividad 24. Enviar convenio ratificable con inconsistencias.	



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
24.	Enviar convenio ratificable con inconsistencias.	1. Envía por correo electrónico al Mediador las inconsistencias encontradas y solicita su corrección, para otorgarle la autorización para su inscripción.	Gerente de Cobranza en DR
25.	Recibe convenio ratificable con inconsistencias.	1. Recibir el convenio ratificable con inconsistencias, atender las observaciones realizadas por la o el Gerente de Cobranza en DR. 2. Enviar nuevamente el convenio ratificable corregido a más tardar al día hábil siguiente que haya recibido la notificación de inconsistencias, para que la o el Gerente de Cobranza en DR autorice la inscripción del convenio. Continua actividad 23. Recibir convenio ratificable.	Mediador(a)
26.	Enviar autorización de inscripción de convenio ratificable.	Envía por correo electrónico al Mediador autorización para realizar la inscripción correspondiente ante CJA o Notario Público.	Gerente de Cobranza en DR.
27.	Inscribir convenio ratificable.	1. Acudir ante el CJA, autoridad equivalente o Notario Público para inscribir el convenio. 2. Enviar por correo electrónico a la o el Gerente de Cobranza de la DR que corresponda copia digitalizada, o en caso de ser posible, original del convenio de mediación firmado, copia de la identificación del acreditado y constancia de inscripción correspondiente.	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
28.	Revisar convenio firmado.	<p>Nota: El pago de Derechos se actualiza anualmente de acuerdo al arancel que determine el CJA, autoridad equivalente o Notario Público de la entidad que se trate.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir del mediador(a) de forma física o digital el convenio firmado. 2. Revisa que el contenido del convenio y los datos de la identificación del acreditado los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> a. Que la solución aceptada y el tipo de convenio sean los mismos que los capturados en Gestión Móvil. b. Que el factor de pago plasmado en el convenio sea el mismo que el capturado en Gestión Móvil. c. Revisa que el documento se encuentre debidamente firmado por las partes. d. Que las identificación de la o el acreditado, o en su caso el poder del representante, sean correctos y se encuentren vigentes. 3. Validar, para los casos de convenios ratificados, en la plataforma Gestión Móvil el pago de derechos u honorarios al CJA o Notario Público. Y realiza la captura correspondiente en Gestión Móvil relacionada al pago de derechos u honorarios al CJA o Notario Público, una vez que cuente con las constancias correspondientes. <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esta actividad debe realizarse a más tardar al día hábil siguiente de haber recibido el convenio firmado y la copia de la identificación con fotografía del acreditado(a), en su caso, del representante legal, así 	Gerente de Cobranza DR



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>como el documento que lo acredite, para el caso de los convenios ratificados, una vez que le sean presentadas las constancias de inscripción correspondientes.</p> <p>2. En caso de que se realice una aclaración sobre el tipo de convenio y/o la solución aceptada, el Gerente de Cobranza puede llevar a cabo la modificación correspondiente en la plataforma Gestión Móvil, antes de aceptar o rechazar el convenio capturado por el mediador o notificarle alguna inconsistencia.</p>	
	¿El convenio de mediación presenta inconsistencias?	<p>Sí: continúa con actividad 29. Solicitar cambios o aclaraciones al mediador.</p> <p>No: continúa actividad 30. Aprobar solución.</p>	
29.	Solicitar cambios o aclaraciones al mediador	<p>1. Solicitar cambios o aclaraciones al mediador.</p> <p>Notas:</p> <p>1. Esta actividad deberá realizarse a más tardar al siguiente día hábil de haber recibido el convenio firmado digitalizado o físico y la copia de la identificación del acreditado.</p> <p>2. El mediador deberá dar respuesta a más tardar al siguiente día hábil de recibir el requerimiento, para proceder a la aprobación de la solución.</p>	Gerente de Cobranza DR.
30.	Aprobar solución	<p>1. Aprueba la solución en la plataforma de Gestión Móvil, a fin de que la reestructura migre al sistema ALS y el acreditado pueda realizar su primer pago.</p>	Gerente de Cobranza DR.



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>2. Informa a la Agente de Cobranza Extrajudicial y al Mediador que la solución fue aprobada.</p> <p>Notas:</p> <p>1. En caso de que se realice una aclaración sobre el tipo de convenio y/o la solución aceptada, el Gerente de Cobranza puede llevar a cabo la corrección correspondiente en la plataforma Gestión Móvil.</p> <p>2. Esta actividad deberá realizarse a más tardar al siguiente día hábil de haber recibido el convenio firmado digitalizado y la copia de la identificación del acreditado.</p>	
31.	Invitar al acreditado a realizar el pago	<p>1. Invitar a la o el acreditado a realizar su primer pago, según lo acordado en el Convenio de Mediación, para que éste continúe vigente.</p> <p>Notas:</p> <p>1. El contacto con la o el acreditado podrá realizarse por visita al domicilio, teléfono, correo electrónico, correo postal y/o mensaje de texto.</p> <p>2. Esta actividad podrá realizarse con el apoyo de los mediadores.</p>	Agente de Cobranza Extrajudicial
32.	Integrar expediente del servicio de mediación	<p>1. Integrar el expediente del servicio de mediación, según se haya firmado o no convenio, con, al menos, los siguientes documentos:</p> <p>Para servicio de mediación con un convenio firmado:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Original del convenio de mediación firmado. ii. Acuse donde conste que el acreditado recibió un original del convenio firmado. 	Mediador(a)



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> iii. Copia de las identificaciones oficiales de los mediados y del mediador. iv. En su caso, constancias de inscripción del convenio ante el CJA y del pago de derechos. v. Convenio de confidencialidad y de aceptación del servicio debidamente firmado por el acreditado. vi. Poder notarial del representante legal del acreditado(a), así como su identificación oficial, en los casos que corresponda. vii. Demás documentos que se hayan generado o entregado en el proceso de mediación y que deban formar parte del expediente los cuales deberán estar debidamente llenados. <p>Para servicio de mediación sin un convenio firmado::</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Copia de las identificaciones oficiales de los mediados y del mediador. ii. Convenio de confidencialidad y de aceptación del servicio debidamente firmado por el acreditado. iii. Poder notarial del representante legal del acreditado(a), así como su identificación oficial, en los casos que corresponda. iv. Demás documentos que se hayan generado o entregado en el proceso de mediación y que deban formar parte del expediente, los cuales deberán estar debidamente llenados. <p>2. Entregar el expediente a la Gerencia de Cobranza de la DR que corresponda.</p>	

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Nota: El expediente completo del servicio de mediación se debe entregar a la Gerencia de Cobranza de la DR, como máximo hasta los primeros diez días naturales del mes posterior a la asignación. En el caso de los convenios inscritos ante el CJA o Notario Público, el expediente se debe entregar en cuanto se emita la constancia de inscripción o ratificación del convenio, según corresponda.	
33.	Revisar integridad de expediente	1. Recibe expediente del servicio de mediación. 2. Revisa que el expediente esté completo y correcto.	Gerente de Cobranza DR
	¿El expediente está completo?	Sí: continúa actividad 35. Resguardar convenio. No: continúa actividad 34. Solicitar aclaración al mediador.	
34.	Solicitar al mediador aclaración o corrección del expediente.	1. Solicitar al Mediador, vía correo electrónico o por escrito, que realice las correcciones o aclaraciones pertinentes al expediente. Nota: La corrección o aclaración debe solicitarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del expediente; y el Mediador debe dar respuesta al día hábil siguiente a la recepción de la solicitud de corrección.	Gerente de Cobranza DR
35.	Resguardar convenio.	1. Resguarda bajo llave el convenio en una gaveta exclusiva para este fin, hasta el envío de éste al ANEC. 2. Identifica los convenios ratificados donde la inscripción implique un pago de derechos.	Gerente de Cobranza DR



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
36.	Enviar expedientes al ANEC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitalizar el expediente completo del servicio de mediación, en caso de que se haya firmado convenio, y lo guarda en el disco duro de su computadora, durante al menos un año. 2. Preparar el expediente físico para envío al ANEC. 3. Integrar en el Formato de envío de expediente al ANEC, el detalle de los documentos que enviará por paquetería, así como la información requerida dentro de este 4. Entregar los expedientes correctamente embalados al área administrativa o proveedor de mensajería para su envío dentro de los primeros diez días hábiles del mes y le solicita firma de acuse de recibo en el oficio de entrega de paquetería, así como el número de guía de envío. 5. Notificar por correo electrónico al ANEC el envío de la paquetería integrando el Formato de envío de expediente al ANEC debidamente llenado, la fecha en que será enviado y el oficio de entrega. 6. Envía por correo electrónico a la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable formato de envío, oficio de entrega de expedientes y notificación al ANEC, el mismo día del envío o a más tardar al siguiente día. 7. Consulta en la página de envío del servicio de paquetería que tiene contratado el Instituto, el número de guía de envío dentro de los primeros 15 días naturales de haber enviado la paquetería a fin de corroborar su entrega al ANEC. 	Gerente de Cobranza DR



No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>8. Una vez verificado su entrega lo reporta al ANEC, con copia a la Gerencia de Estrategia de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable.</p> <p>9. Registra en el Reporte del avance de Convenios recibidos en el ANEC la entrega del expediente al ANEC.</p> <p>Nota: El seguimiento a la paquetería debe realizarse hasta la entrega al ANEC. Si detecta una inconsistencia durante el rastreo de envío, deberá notificarlo al área administrativa para su solución</p>	
		Termina el Procedimiento.	

4. Glosario de Términos y Acrónimos.

Término/Acrónimo	Definición/Descripción
Agente de Cobranza Extrajudicial	Agente de Cobranza Extrajudicial con la cual el Infonavit tiene celebrado un contrato para la prestación del servicio de cobranza y soluciones para acreditados del Infonavit.
ANEC	Archivo Nacional de Expedientes de Crédito
Asesor de soluciones	Gestor de cobranza administrativa.
CJA	Centro de Justicia Alternativa o equivalente.
Convenio de Mediación Administrativo	No se ratifica ante un CJA o Juzgado, ni es ejecutable. Este tipo de convenio se celebra a través del servicio de un profesional de la mediación, un mediador certificado o un Notario mediador.
Convenio de Mediación Ratificado	Celebrado por un mediador que cuente con el certificado necesario, y que será inscrito ante un CJA o Juzgado, para que sea ejecutable.
DAVI	Vivienda deshabitada, Abandonada, Vandalizada o Invasada.
DR	Delegación Regional.
Infonavit o Instituto	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Guía	Guía para la prestación del servicio de mediación.
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.
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.
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.