

Concepto	Mínimo requerido	Descripción
Área de recepción	No aplica (N/A)	Tiene / No tiene
Área de atención a acreditados	Independiente del dedicado a la administración y operación	Tiene / No tiene
Área de atención a abogados	Independiente al dedicado a la atención de los acreditados	Número de escritorio Número de abogados
Servicio de telefonía	Dos o más líneas telefónicas	Número telefónico y extensiones y/o números de líneas telefónicas (con clave lada)
Impresora láser	Una por oficina	Número y características de impresoras
Fax en servicio	Uno por oficina	Números telefónicos con clave lada
Computadoras para trabajo administrativo	Por lo menos 3 por oficina, Pentium IV o superior	Total de computadoras con las que cuenta y características
Software actualizado	(Power Point, Excel, Word, versión 97 en adelante)	Software usado y versión
Conexión a Internet	Contrato de Internet que dé un servicio eficaz al equipo de cómputo con que el proveedor cuente	Especificar proveedor
	Servicio de correo electrónico	Correo electrónico
Área de archivo	Una por oficina	Tiene / No tiene
Personal necesario		
Gestores de cobranza		Con experiencia en el manejo y administración de sistemas de información (Microsoft Office)
Gerente regional	Uno por cada entidad federativa	Nombre de la persona
Responsable ante el Infonavit	Uno	Nombre de la persona Copia de su cédula profesional
Sistema de incentivos al personal		Esquema de contraprestaciones e incentivos económicos, identificando a las personas que actuarán en este segmento de cobranza
Contar con una metodología definida y sustentada para el proceso de selección de personal		Que la estructura organizacional cubre los requisitos mínimos necesarios para el cumplimiento del objeto de la recuperación especializada
Al menos el 50% del personal designado para laborar con el Infonavit deberá contar con un año como mínimo de experiencia en cobranza		El proveedor se obliga a contar con la documentación que lo avale