

Concepto	Mínimo requerido	Descripción
Logotipo y/o razón social del proveedor		Localizado en forma visible en la parte exterior de las oficinas
Proveer a todos los asesores de uniformes e identificaciones	No aplica (N/A)	Carta bajo protesta de decir verdad
Área de recepción	No aplica (N/A)	Tiene / No tiene
Área de trabajo con estaciones para los gestores	Independiente del dedicado a la atención de los acreditados	Número de estaciones
Pizarrones	Uno	Número de pizarrones
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 cada 2 000 cuentas asignadas y una para la operación	Número y características de impresoras
Fax en servicio	Uno	Números telefónicos con clave lada
Computadoras	Una por cada 10 gestores, con Pentium IV o superior. -Equipo de cómputo con acceso a Internet y software compatible con Microsoft Office	Total de computadoras con las que cuenta y características
Cámara digital	Una	Tiene / No tiene
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
Sistema de cobranza del Infonavit	Equipo PC Pentium, Pentium IV o superior. Conexión a red a 10/100 MB. Ancho de banda de 128 Kb para 5 usuarios. Ancho de banda de 56 Kb si es acceso telefónico, con garantía por parte del proveedor de por lo menos 40 Kb. -Browser Explorer versión 5.0 o mayor. Se recomienda 6.0. - Sistemas operativos recomendados: WIN 98, NT 4.0, WIN 2000, WIN XP	Cantidad y descripción
Personal necesario		
Gestores de cobranza	Uno por cada 300 cuentas mensuales	Número de gestores
Equipo telefónico para el registro de gestiones		Número de equipos
Gestores de cobranza		Con experiencia en el manejo y administración de sistemas de información (Microsoft Office)
Supervisor	Uno por cada 15 asesores	Nombre de la persona
Gerente regional	Uno por cada entidad federativa	Nombre de la persona
Responsable ante el Infonavit	Uno	Nombre de la persona

Personal necesario		
Sistema de incentivos al personal		Plantilla de dicho personal, así como el esquema de contraprestaciones e incentivos económicos, identificando a las personas que actuarán como sus representantes en la entidad federativa en que se ubique la delegación regional del Infonavit, independientemente del nombre que les asigne (representantes, gerentes, coordinadores, etc.)
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 cobranza extrajudicial domiciliaria	
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
Certificación		<p>Personal certificado en la Norma Técnica de Competencia Laboral de Cobranza Extrajudicial a más tardar tres meses después de firmar el contrato</p> <p>Capacitación: Modelo de Cobranza de Infonavit, Módulos de capacitación, E-learning y en delegación. El personal (como mínimo el 50%) debe tener un año de experiencia en cobranza</p>
Para despachos con infraestructura de centro telefónico (call center)		
Área de trabajo con estaciones para los gestores		
Pizarrones		
Conmutador telefónico o líneas telefónicas		
Fax en servicio		
Cámara digital		
Software actualizado (Power Point, Excel, Word)		
Conexión a Internet		
Sistema de incentivos al personal		
Gestores de cobranza telefónicos		
Sistema de discado automático, semiautomático o similar para cobranza		
Teléfono con clave lada 01800, exclusiva para el Infonavit		