



Gobierno de
México



POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN CREDITICIA



Contenido

1.	Introducción	3
2.	Fundamentos Normativos de la Recuperación Crediticia con perspectiva social	4
2.1.	Normativa Internacional	4
2.2.	Normativa Nacional	6
3.	Considerandos.....	8
4.	Áreas Responsables	9
4.1.	Dirección de Cartera	9
4.2.	Subdirección de Cobranza Social.....	9
5.	Pilares y proceso de la Política de Recuperación Crediticia	10
5.1.	Pilares	10
5.2.	Proceso de recuperación crediticia	11
6.	Etapas del Proceso de Recuperación Crediticia	13
7.	Reglas Generales del Proceso de Recuperación Crediticia.....	17
7.1.	Interés social, principio de protección a la persona trabajadora y prohibición de trato discriminatorio.....	17
7.2.	Transparencia e información	17
7.3.	Protección a los derechos humanos y legalidad	18
7.4.	Protocolo de implementación de instrumentos de recuperación conforme al perfil de la persona acreditada.	18
7.5.	Exhaustividad en las acciones de recuperación y establecer la judicialización como última solución.....	18
7.6.	Seguridad de la información	19
8.	De los asesores, supervisores, coordinadores, mediadores, conciliadores y negociadores que intervienen en el proceso de recuperación crediticia	20
9.	Segmentación de la Cartera Créditos y Canales de Recuperación Crediticia.....	24
10.	Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)	26
11.	Del Dictamen de Agotamiento de Mecanismos de Recuperación Crediticia	27
12.	Transitorios.....	28
13.	Glosario y Acrónimos.....	29



1. Introducción

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce desde 1983, en su artículo 4º, el derecho de toda familia a disfrutar de una vivienda adecuada, estableciendo que los instrumentos y apoyos necesarios para alcanzar dicho objetivo serían regulados a través de normas secundarias. Previamente a este reconocimiento constitucional, ya existían mecanismos de apoyo a las personas trabajadoras para conseguir este objetivo, sustentados en la propia Constitución a través de su artículo 123, apartado A, fracción XII, el cual ordenó la expedición de una Ley a la que encomendó crear al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT o Instituto), para administrar los recursos del fondo mencionado con el objeto de establecer un sistema de financiamiento que permitiera otorgarle a las personas trabajadoras crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones.

El derecho humano a la vivienda adecuada contenido en el referido artículo 4º constitucional ha sido reconocido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación como un derecho social que se vincula con diversos elementos, entre ellos, el otorgamiento de créditos accesibles con intereses moderados, y facilidades de pago a través de instituciones como el INFONAVIT, instrumento de garantía de cumplimiento de ese derecho.

La Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Ley del INFONAVIT) es considerada de utilidad social y define al Instituto como un organismo de servicio social, que tiene por objeto establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a las personas trabajadoras obtener crédito barato y suficiente para a) La adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas, b) La construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus viviendas y c) El pago de pasivos contraídos por los conceptos anteriores; d) La adquisición en propiedad de suelo destinado para la construcción de sus habitaciones. Como parte de las opciones para ayudar a las personas acreditadas a conservar su patrimonio, el Instituto puede establecer facilidades de pago y los mecanismos que han sido denominados como “Recuperación Crediticia”, los cuales reconocen la responsabilidad de las personas trabajadoras a cumplir con las obligaciones de pago adquiridas, a través de acciones de cobro preferentes, que garanticen al Instituto la recuperación de los créditos que otorgue, pero basadas en criterios de equidad y no discriminación, con el fin de fomentar la realización del derecho humano a la vivienda.

Esto es relevante porque si bien el Instituto está facultado para otorgar créditos baratos para la adquisición de vivienda, esto también implica que debe hacerlo garantizando su viabilidad financiera, puesto que esto permite que se genere un rendimiento en la Subcuenta de Vivienda del resto de personas trabajadoras que no han solicitado crédito y con ello seguir ofreciendo créditos que resuelvan diversas necesidades de vivienda. Es justamente por este doble mandato Institucional que en la etapa de administración de los créditos se debe de implementar un esquema de Acompañamiento y Recuperación Crediticia con perspectiva social que procure el equilibrio entre ambos objetivos. De esta forma y debido a la naturaleza



jurídica del INFONAVIT como un organismo de servicio social, se deben implementar mecanismos que permitan exigir el pago de las obligaciones contraídas por las personas acreditadas del Instituto, garantizando en todo momento alternativas que permitan, a quien tenga voluntad de pago, conservar su vivienda.

Este derecho de las personas acreditadas a la Recuperación Crediticia se encuentra establecido en el artículo 71 de la Ley del INFONAVIT que debe analizarse en función del concepto referido de vivienda adecuada, consagrado en el texto de nuestra Carta Magna, así como del concepto de vivienda adecuada establecido en diversos tratados internacionales que México ha suscrito. Al respecto, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mediante su Observación General número 4, ha identificado las obligaciones específicas para los Estados, y los elementos mínimos siguientes para considerar “adecuada” una vivienda: seguridad de la tenencia; disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura; asequibilidad; habitabilidad; accesibilidad; ubicación y adecuación cultural. Es así como los elementos de la vivienda digna o adecuada deben ser procurados como elementos fundamentales mediante la determinación e implementación de la Recuperación Crediticia a través de la Cobranza Social en México por parte del INFONAVIT.

2. Fundamentos Normativos de la Recuperación Crediticia con perspectiva social

2.1. Normativa Internacional

El reconocimiento jurídico de los derechos sociales fue consecuencia de un largo proceso que data del siglo XIX, originado en las luchas de las personas trabajadoras para obtener auténticas conquistas laborales, reconocidas en las primeras legislaciones laborales y en instrumentos internacionales en el siglo XX.

Así, el trabajo se convirtió en un tema tan importante que desempeñó un papel significativo en las agendas políticas de diversos países, sobre todo en aquellos que desde el siglo XIX transitaron por un proceso de industrialización. Al comprenderse la interrelación entre los mercados de trabajo y al reconocerse la necesidad de la cooperación mundial para proteger a las personas trabajadoras, así como para mantener la competitividad de los países socialmente avanzados en los mercados mundiales, se impuso en la agenda mundial la creación de un organismo que velara por esos fines.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un organismo de la ONU especializado en temas laborales a nivel internacional, creado bajo la convicción de que la justicia social



es esencial para alcanzar una paz universal y permanente¹. Sus objetivos principales son promover normas, principios y derechos en el trabajo; fomentar las oportunidades de empleo digno; fortalecer la cobertura y eficacia de la seguridad social; y reforzar el diálogo sobre asuntos de la esfera laboral.

En este sentido, las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos preparados por las y los mandantes de la OIT en los que establecen principios y derechos básicos en el derecho laboral. Las normas se dividen en convenios (o protocolos), que son tratados internacionales jurídicamente vinculantes que pueden ser ratificados por los Estados Miembros, o en recomendaciones, que actúan como directrices no vinculantes².

Por otro lado, el 10 de diciembre de 1948 en París, Francia, la Asamblea General de las Naciones Unidas emitió la Declaración Universal de los Derechos Humanos que reconoció el respeto a derechos laborales, a la seguridad social y a la vivienda. Desde la emisión de esta Declaración se buscó implementar en el futuro un documento que ayudara a hacer operables las obligaciones para los Estados miembros de la Organización de Naciones Unidas, lo cual derivó en la emisión del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos [PIDCP] y el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (PIDESC).

En específico, el PIDESC es un instrumento multilateral que se emitió por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el cual resulta fundamental porque se reconocen los derechos a la seguridad social de las personas, así como el derecho a una “vivienda adecuada” en su artículo 11.1. El reconocimiento del derecho a la vivienda en el ámbito internacional, así como el desarrollo y la delimitación de los derechos que lo componen, mediante las Observaciones Generales del Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales³, hacen que este derecho no se vea como aislado, sino como un derecho que resulta interdependiente, indivisible e interrelacionado con otros que son vitales para que el ser humano pueda vivir con dignidad.

¹La OIT fue fundada sobre un sistema que incluyó a los representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores, para que estos tres grupos tengan la posibilidad de debatir abiertamente y elaborar conjuntamente normas del trabajo. Este sistema se denomina tripartismo y ha sido el rasgo distintivo de la Organización hasta el presente.

²En muchos casos, un convenio establece los principios básicos que deben aplicar los países que lo ratifican, mientras que la recomendación correspondiente complementa al convenio, proporcionando directrices más detalladas sobre su aplicación. Las recomendaciones también pueden ser autónomas, es decir, que no se encuentran relacionadas con ningún convenio

³La Observación General número 4 demuestra que el derecho a una vivienda adecuada o digna es algo más que cuatro paredes y un techo en el que habite una persona, sino que este derecho se compone de los siguientes elementos que permiten tener una vivienda digna: a) seguridad jurídica de la tenencia, b) disponibilidad de servicios básicos, c) gastos soportables, d) habitabilidad, e) asequibilidad, f) ubicación que no ponga en riesgo otros derechos y permita el acceso a las fuentes de trabajo y g) adecuación cultural. Por su parte, la Observación General número 7 se enfoca en la prohibición ante los desalojos arbitrarios que refuerza ese derecho ante las situaciones de violencia que pueden producir desplazamientos forzosos de las personas, afectando sus viviendas.



2.2. Normativa Nacional

Los antecedentes normativos del concepto de cobranza social en México tienen su origen en los derechos humanos contenidos en el artículo 4, párrafo séptimo, y en el artículo 123, apartado A, fracción XII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁴, los cuales establecen el derecho de todo mexicana y mexicano a disfrutar una vivienda adecuada, así como la expedición de una Ley para la creación del INFONAVIT, respectivamente.

De manera particular, el concepto de cobranza social tiene como antecedente dos iniciativas de Ley de fechas 18 de diciembre de 2012 y 7 de febrero de 2013, en las que se propuso definir a la Cobranza Social, como el modelo de acciones, productos y servicios que ofrece el INFONAVIT para mantener un proceso de cobranza más sano. Las iniciativas buscaban, en su momento, regular los intereses del mercado, garantizar los propósitos del Estado, generar condiciones de bienestar para las personas trabajadoras, y reforzar el carácter social del INFONAVIT en una economía de mercado en la que se debe garantizar un equilibrio entre las personas acreditadas y sus distintas problemáticas de pago, con los intereses de quienes facilitan la adquisición de una vivienda con un plan hipotecario.

Lo anterior, pone de manifiesto que la Recuperación Crediticia a través de la cobranza social no persigue únicamente objetivos financieros, sino subjetivos y que inciden directamente en el bienestar de las personas acreditadas al permitir que puedan conservar su vivienda aun en condiciones económicas y laborales adversas, para que tenga acceso a alternativas solidarias que les permitan mantener el pago de su crédito y minimizar el riesgo de que su propiedad sea adjudicada.

Finalmente, el 15 de enero de 2014, se adicionó el artículo 71 a Ley del INFONAVIT para incluir un esquema de Cobranza Social como mecanismo para la recuperación crediticia. Dicho numeral dispone:

Artículo 71.- *Con el objeto de preservar y fortalecer el ahorro de los derechohabientes depositado en su subcuenta de vivienda y atendiendo los balances necesarios que su*

⁴ **Artículo 4.** "[...] Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda adecuada. La Ley establecen los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo [...]"

Artículo 123. "Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promueve la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, debe expedir leyes sobre el trabajo, las cuales rigen:

A. Entre los obreros, jornaleros, empleados, domésticos, artesanos y, de una manera general, todo contrato de trabajo: [...]"

XII. Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, estará obligada, según lo determinen las leyes reglamentarias a proporcionar a sus personas trabajadoras viviendas adecuadas. Esta obligación se cumplirá mediante las aportaciones que las empresas hagan a un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus personas trabajadoras.

El fondo establecerá un sistema de vivienda con orientación social para las personas trabajadoras derechohabientes que permita obtener crédito barato y suficiente para su adquisición o mejora; también podrá adquirir suelo y construir vivienda, en los términos que fije la ley.

Se considera de utilidad social la expedición de una ley para la creación de un organismo integrado por representantes del Gobierno Federal, de las personas trabajadoras y empleadoras, que administre los recursos del fondo nacional de la vivienda. Dicha ley regulará las formas y procedimientos conforme a los cuales las personas trabajadoras podrán



naturaleza social exige, el Instituto brinda opciones que ayuden a los acreditados a conservar su patrimonio, por lo que el Instituto lleva a cabo la recuperación de los créditos que hubiera otorgado partiendo de un esquema de cobranza social aprobado por el Consejo de Administración.

De conformidad con el artículo 16 de la Ley del INFONAVIT, corresponde al Consejo de Administración:

***IX.-** Proponer para su aprobación a la Asamblea General las políticas generales en materia de crédito, arrendamiento social, administración inmobiliaria, enajenación de vivienda y de control interno.*

*A propuesta de la persona titular de la Dirección General, aprobar los castigos y quebrantos derivados de los créditos, las políticas de riesgos, así como las de adquisición de bienes, de prestación de servicios, de obras a que se refiere la fracción V del artículo 42 y cualquiera otra que sea necesaria para el cumplimiento de los objetivos del Instituto; **XIX.- Aprobar la normativa que derive de la presente Ley, salvo aquella que se encuentre reservada expresamente para aprobación de la Asamblea General. Las disposiciones de carácter general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación;***



3. Considerandos

PRIMERO. Que el artículo 71 de la Ley del INFONAVIT no establece explícitamente una definición respecto de la cobranza social, parámetros a considerar en su implementación, mecanismos de integración, entre otros; por lo que este documento define lo que es la Recuperación Crediticia a través de la cobranza social para otorgar mayor certeza.

SEGUNDO. La Política de Recuperación Crediticia da el sustento normativo a la implementación de los mecanismos de recuperación efectiva para beneficiar a las personas trabajadoras y hacer exigibles las condiciones mediante las cuales se deben realizar las gestiones de Recuperación Crediticia.

TERCERO. Estas políticas son congruentes con la normatividad en materia de crédito emitida por los Órganos Colegiados del Instituto y es parte de las herramientas a favor de las personas acreditadas para la administración del crédito y la preservación de la salud financiera del Fondo.



4. Áreas Responsables

4.1. Dirección de Cartera

La Dirección de Cartera (DCA), como parte de los procesos internos vinculados a la actividad crediticia, es el área encargada de la administración del portafolio hipotecario, de mantener actualizados los distintos estatus durante la toda la vida del crédito y recuperación de la cartera, lo que implica gestionar el cobro en todas las etapas, ofreciendo soluciones de recuperación crediticia a las personas acreditadas durante toda la vida del crédito, sanear la cartera deteriorada, en apego a las facultades y funciones dispuestas en el artículo 21 del Estatuto Orgánico del INFONAVIT.

4.2. Subdirección de Cobranza Social.

La SCS es el área adscrita a la Dirección de Cartera encargada de diseñar e instrumentar el procedimiento de Recuperación Crediticia del Instituto para apoyar a las personas acreditadas durante la administración de los Créditos, cumpliendo con el mandato social del Instituto y procurando su viabilidad financiera. Sus principales funciones y facultades se establecen en el Manual de Organización del INFONAVIT.



5. Pilares y proceso de la Política de Recuperación Crediticia

5.1. Pilares

- a) La administración integral de la cartera hipotecaria, priorizando la viabilidad del pago de las personas acreditadas mediante la implementación de soluciones a través del acompañamiento integral para mantener comunicación permanente y oportuna con las personas acreditadas para que conozcan el comportamiento de su crédito y reciban el servicio que se requiera durante toda la vida de este, entendiendo el comportamiento de los créditos para promover el pago continuo y sostenido. Con lo anterior se busca propiciar la retroalimentación con la persona acreditada para hacer más eficientes los procesos a lo largo de la administración de la cartera.

En cada interacción con las personas acreditadas se priorizará la verificación y en su caso la actualización de sus datos de contacto.

- b) Un enfoque social resolutivo a través del ofrecimiento de información clara y soluciones de recuperación crediticia a las personas acreditadas, basados en el respeto y promoción de los derechos humanos y de seguridad jurídica, protección de datos personales en términos de la Ley del INFONAVIT, Código de Ética del Instituto y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como al establecimiento de mejores prácticas de integridad y anticorrupción.
- c) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como el mecanismo que facilite el acuerdo con las personas acreditadas para la regularización de su situación crediticia.

Las alianzas estratégicas y reputacionales entre personas especializadas que así se requieran para el logro de los objetivos.

- d) El reconocimiento del empleo de las personas acreditadas en sus distintas modalidades. La movilidad entre diversos sectores, y otros factores que varían para cada persona, por lo que la recuperación crediticia debe tener en cuenta estos elementos en el diseño de los instrumentos y mecanismos derivados de esta Política.
- e) Medición de la eficacia en la aplicación de soluciones, lo que implica una evaluación del desempeño.



- f) Busca el contacto oportuno con la persona acreditada para propiciar el pago continuo y sostenido, encauzando los esfuerzos para hacer más eficientes los procesos a lo largo de la administración de la cartera.

5.2. Proceso de recuperación crediticia

5.2.1. Es del interés del INFONAVIT poner al alcance de las personas acreditadas información suficiente relacionada con las soluciones que les permitan continuar con el pago de las obligaciones adquiridas a lo largo de la vida de los créditos INFONAVIT. En ese sentido, el objetivo primordial del Proceso de Recuperación Crediticia es acompañar de manera permanente a las personas acreditadas y mantener un monitoreo continuo y preciso del estatus de los créditos para encontrar una solución adecuada y oportuna para apoyar a quienes así lo requieran, de modo que puedan continuar pagando sus créditos INFONAVIT.

5.2.2 Abarca el acompañamiento y monitoreo a partir de la originación del crédito INFONAVIT, así como el diseño y ejecución de soluciones integrales que permitan ofrecer a las personas acreditadas alternativas en situaciones de adversidad o dificultad de pago, mitigando la pérdida financiera para el Instituto.

5.2.3 Se debe complementar con el proceso de administración de la cartera, a través del cual se mantienen actualizadas, mediante la aplicación de la normatividad vigente, las características actuales e históricas, de los créditos, tales como las condiciones financieras, marcas, estatus de la cartera hipotecaria durante todas las etapas del propio crédito, entre otras.

5.2.4 La gestión de la cartera mantiene, conforme las reglas aplicables, bases de datos actualizadas que permiten la evaluación y seguimiento del Proceso de Recuperación Crediticia.

5.2.5 Las actividades dentro del proceso administrativo y operativo de gestión de la cartera incluyen, entre otras, el registro del crédito en el sistema de cartera, la actualización del portafolio hipotecario, la detección y corrección de desviaciones operativas, la generación de reportes, la administración del portafolio de terceros, la segmentación y la asignación del portafolio hipotecario.

5.2.6 Para llevar a cabo el Proceso de Recuperación Crediticia, para efectos operativos y respetando las clasificaciones de riesgo de crédito establecidas por la



Gobierno de
México



normatividad vigente, se clasifican los créditos de acuerdo con los criterios que determine la Dirección de Cartera a efecto de atenderlos con diversas soluciones específicas.



6. Etapas del Proceso de Recuperación Crediticia

a) Acompañamiento:

Esta etapa inicia a partir de la originación del crédito y consiste en mantener informada a la persona derechohabiente acreditada sobre sus derechos y obligaciones, así como de las oportunidades que tiene en caso de que pierda la relación laboral.

El objetivo es mantener una comunicación estrecha para mitigar el riesgo de que incurra en la omisión de pagos y que transite de etapa de riesgo de 1 a 2 o de 2 a 3 por falta de información o atención del Instituto.

a.1 Seguimiento y monitoreo. Se gestiona a través de herramientas construidas con otras áreas de la Administración del INFONAVIT, se da seguimiento a la totalidad de los créditos en especial aquellos que tengan un perfil de riesgo específico, con la finalidad de anticipar los problemas que se presenten por cambios exógenos al Instituto, como son: las condiciones económicas adversas, la dinámica del mercado laboral, avances tecnológicos, los desastres naturales, entre otros. El seguimiento implica que el análisis se debe realizar para todos los créditos de manera independiente al estatus en el que se encuentre (el crédito) o a la situación de empleo de las personas acreditadas.

En caso de existir una diferencia entre el monto esperado⁵ y el pago realizado en créditos con Régimen Ordinario de Amortización, que derive de los supuestos contemplados en las disposiciones enunciadas en la sección relacionada con Recaudación y Cobranza Fiscal del Manual Institucional de Actividad Crediticia, se reconoce aplicando lo dispuesto en la normativa vigente para su registro y tratamiento. Supuesto en el cual, se hará del conocimiento a la persona acreditada indicando los impactos que ello tiene en el sano comportamiento de su crédito.

a.2 Información y retroalimentación a través de los canales de atención

A través de los canales de atención interno o externos se monitorea e interactúa con las personas acreditadas para informar sobre las diversas soluciones disponibles tanto en condiciones de empleo dentro de la seguridad social como fuera de este y procuran mantener actualizados los datos de contacto de las personas acreditadas y de los patrones.

⁵ "Monto Esperado", que se refiere al monto que debe cubrir la persona acreditada conforme a lo pactado en el contrato de crédito y modificaciones, el cual incluye accesorios, intereses y capital correspondientes al periodo.



Con los datos obtenidos se perfilan soluciones que según sea el caso, eviten el deterioro del crédito. Las soluciones que se diseñen y coloquen a través de los canales deben ser para todos los créditos que se contemplen dentro de las reglas de elegibilidad de cada solución, de manera independiente al estatus laboral que tengan las personas acreditadas u otras variables.

a.3 Prórrogas

Las personas acreditadas que pierdan la relación laboral se les aplica de manera automática una prórroga en términos del artículo 41 de la Ley del INFONAVIT.

El Instituto debe informar a aquellas personas acreditadas sobre la prórroga prevista en la Ley del INFONAVIT, desde la firma de los contratos de otorgamiento de crédito, al momento en que actualicen el supuesto normativo y al momento de aplicación, a través de Mi Cuenta Infonavit y/o Estados de Cuenta, como funcionan dichas prórrogas en su crédito, en su caso, los accesorios y sus saldos, esto con el propósito de que tomen decisiones de manera informada.

El Instituto ofrece a las personas acreditadas el uso de las prórrogas, para lo cual tiene disponibles esquemas y soluciones que les permitan reanudar los pagos de su crédito lo más pronto posible; lo anterior, en beneficio tanto de la persona acreditada como del Fondo que administra el INFONAVIT.

b) Recuperación preventiva

Es la etapa que corresponde a la reciente pérdida de la relación laboral, cuando se registre la primera mensualidad sin pago o pago incompleto, créditos vigentes con cierto perfil de riesgo (etapa de riesgo 1 y 2). Se invita a las personas acreditadas a realizar el pago oportuno y completo, o en su caso, se brinda la información disponible para cada perfil de crédito.

b.1 Tiene como objetivo que las personas acreditadas continúen con el hábito de pago o bien conozcan las alternativas disponibles para que su crédito se mantenga sano. El principal esfuerzo de la recuperación preventiva es primordialmente de contención y de concientización de la persona acreditada con la finalidad de que conozcan los efectos en su crédito a consecuencia de la falta de pago.

b.2 Se incentiva el uso de programas, seguros y soluciones que pagan las personas acreditadas, como es el Fondo de Protección de Pagos. En su caso, los beneficios del uso adecuado de la prórroga. El objetivo es promover la recuperación de pagos completos y atender de manera preventiva el potencial deterioro de los créditos.



b.3 La Recuperación Preventiva debe ser efectuada a través de los canales telefónico, digitales y en su caso, cartas, siempre bajo las estrategias y monitoreo que determine la Dirección de Cartera a través de la Subdirección de Cobranza Social.

c) Recuperación administrativa o domiciliaria

Esta etapa comprende las acciones que permiten, mediante esfuerzos de visita domiciliaria, ofrecer apoyos a las personas acreditadas con problemas de pago. En esta etapa se atiende a los créditos que tienen más de 1 mes de atraso y que no fue posible contactarles en la etapa preventiva o agotada esa etapa, subsiste la omisión de pago. El objetivo es que se pueda recuperar el hábito de pago, ofreciendo soluciones con la información suficiente que mitiguen el deterioro del crédito.

c.1. Se incorporan dos tipos de soluciones: a) Aquellos programas, apoyos, seguros u otros que hayan quedado plasmados en los contratos de apertura de crédito y cuyo financiamiento ha sido cubierto por la persona acreditada mediante el pago de las amortizaciones regulares. b) Son las soluciones y productos diseñados por el INFONAVIT y ejecutados a través de Agentes Internos, las Delegaciones Regionales y CESI o a través de Mi Cuenta Infonavit de forma independiente a los contratos de Crédito Infonavit, y que deben ser aplicados de acuerdo con la Ley del INFONAVIT, la normativa y procedimientos que se determinen para ello.

c.2 Los productos y soluciones que se ofrezcan en esta etapa, privilegian entre otros aspectos, la regularización de pagos, reducción de atrasos en las exhibiciones y de requerirse, reducción temporal en el pago que se haga con el consecuente regreso al nivel original de pago en un lapso razonable. El objetivo siempre es obtener el pago completo por parte de las personas acreditadas.

d) Recuperación de cartera deteriorada. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).

En esta etapa se incluyen a las personas acreditadas que presentan dificultades en el pago, con cuatro o más mensualidades atrasadas (etapa 3 de riesgo) y que no se encuentren dentro de un proceso judicial. A través de esta etapa de recuperación se busca conocer las causas raíz del deterioro, diseñar y ofrecer alternativas de solución, para regresar el estatus de estos créditos a una situación de Cartera Vigente (etapa 1 y 2 de riesgo de crédito) a través de pagos completos.

d.1. Se incorporan soluciones que buscan frenar el deterioro del crédito; se debe privilegiar, entre otros aspectos, el saneamiento completo del crédito, manteniendo un nivel tolerable de solvencia financiera de largo plazo y con el objetivo de que la persona acreditada conserve su patrimonio.



d.2 Se impulsarán los mecanismos alternativos de solución de controversias a través de los cuales se ofrecen a las personas acreditadas opciones para la reestructuración de su crédito en Etapa 3 de riesgo y con ello, procurar que el inicio de procesos judiciales que pongan en riesgo su patrimonio sea siempre la última opción.

d.3. La aplicación de una Reestructura a los Créditos INFONAVIT en ningún momento da lugar a la novación del contrato de crédito original.

d.4. La Dirección de Cartera a través de la Subdirección de Cobranza Social debe contar con mecanismos de control, revisión y determinación de la falta de voluntad de pago, previo a iniciar los procesos de cobranza judicial, asegurándose en todo momento de privilegiar soluciones administrativas.



7. Reglas Generales del Proceso de Recuperación Crediticia

Es derecho de la persona acreditada obtener los beneficios de la Recuperación Crediticia hasta su agotamiento en tanto exista la voluntad de pago. La persona acreditada elige la opción que mejor se ajuste a sus intereses y es responsable de mantenerse al corriente de sus pagos. El INFONAVIT proporciona a la persona acreditada toda la información para que tome una decisión libre e informada.

Por lo anterior las reglas generales que guían la Recuperación Crediticia son las siguientes:

7.1. Interés social, principio de protección a la persona trabajadora y prohibición de trato discriminatorio

Reúne un conjunto de mecanismos y acciones que privilegian el otorgamiento de soluciones que permitan la continuidad de los pagos de los Créditos INFONAVIT. En apego a su compromiso social con las personas trabajadoras, a través de los mecanismos de Recuperación Crediticia, el INFONAVIT está orientado a preservar el patrimonio de las personas acreditadas, sin afectar la viabilidad financiera del fondo, otorgando el máximo apoyo posible antes de llegar a la etapa de Recuperación Judicial, quedando prohibido cualquier tipo de discriminación hacia las personas trabajadoras en el ofrecimiento de soluciones.

7.2. Transparencia e información

El modelo de recuperación crediticia debe ser transparente y claro en todas sus etapas y acciones relacionadas. En este sentido, el desarrollo del proceso de recuperación crediticia, su diseño e implementación, su evaluación, supervisión y verificación, deben ser públicas, accesibles, objetivas y verificables.

La recuperación crediticia debe garantizar que las personas acreditadas cuenten con información veraz y suficiente sobre las estrategias, productos, efectos y demás temas relacionados con las soluciones de pago, para que estén en posibilidad de tomar decisiones informadas relacionadas con el pago de su hipoteca. Entre otros aspectos, el INFONAVIT debe hacer de conocimiento de las personas acreditadas el estado que guarda el crédito, informando en los estados de cuenta de forma clara y accesible, privilegiando los medios electrónicos para su envío o puesta a disposición, así como, información completa y exhaustiva sobre los beneficios que tiene a su favor y la manera en que puede ejercerlos, detallando modo, tiempo y lugar.



7.3. Protección a los derechos humanos y legalidad

La implementación de los mecanismos de recuperación crediticia debe apegarse estrictamente a los principios de protección de los derechos humanos y legalidad, rigiéndose en todo momento a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales suscritos y ratificados por México, las leyes aplicables, así como, en la normatividad que rige al Instituto y a los procedimientos, ya sean administrativos o judiciales. Lo anterior, siempre que se garantice la viabilidad financiera del Fondo.

7.4. Protocolo de implementación de instrumentos de recuperación conforme al perfil de la persona acreditada.

Deben ejecutarse conforme al perfil e información obtenida de cada persona acreditada, para que las soluciones se relacionen con su capacidad de pago conforme a criterios objetivos y razonables.

Estos instrumentos pueden contemplar programas de impulso al empleo formal para personas acreditadas.

7.5. Exhaustividad en las acciones de recuperación y establecer la judicialización como última solución.

Judicializar un crédito debe ser la última solución, cuando no se haya logrado obtener el pago durante alguna de las etapas del Proceso de Recuperación Crediticia, al ser la opción más contundente a un problema de impago. En caso de existir voluntad de pago, el INFONAVIT puede poner a disposición de las personas acreditadas interesadas en regularizar su crédito aquellas soluciones que sean susceptibles y aplicables a cada caso. En este sentido, deben privilegiarse todas las alternativas previamente establecidas, en el marco de este documento, siempre que no impidan la prosecución de un procedimiento judicial o imposibiliten su desarrollo.



Gobierno de
México



7.6. Seguridad de la información

La implementación del modelo de recuperación crediticia debe garantizar la observancia de las políticas de seguridad de la información que rigen al Instituto, con el objeto de proteger los datos de los derechohabientes, los patrones, del personal del Instituto y del Instituto.



8. De los asesores, supervisores, coordinadores, mediadores, conciliadores y negociadores que intervienen en el proceso de recuperación crediticia

8.1 A efecto de garantizar la viabilidad financiera del Instituto, éste tiene el control en todo momento sobre el tipo de medidas que pueden aplicarse en cada caso, tomando en consideración el tipo de población a la que van dirigidas, las áreas geográficas, los protocolos de atención, el lenguaje y cuestiones relacionadas con la cultura local, que se utilicen para realizar acciones de recuperación. Estas acciones podrán ejecutarse a través de los mecanismos internos o externos que determine la Dirección de Cartera a través de la Subdirección de Cobranza Social, procurando siempre el máximo beneficio para el Instituto.

8.2 Las acciones de recuperación que realiza directamente el INFONAVIT se distinguen de las labores de cobro que realizan instituciones particulares, por tener un tener un enfoque social, que privilegia en la medida de lo posible la protección del patrimonio de la persona acreditada con base en beneficios y esquemas de cobro flexibles, con el fin de que la judicialización para ejecutar la garantía hipotecaria constituida sea la última opción.

8.3. Se debe tener en cuenta en cada caso concreto los beneficios y apoyos que puedan otorgarse a la persona acreditada conforme lo establecido por el Instituto, buscando impactar en la menor medida posible a su patrimonio.

8.4. La existencia de un modelo privilegiado de recuperación crediticia por parte del Instituto no implica que éste no deba restituir las cantidades que presta en ejercicio de su labor social, pues el Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores se integra precisamente con las aportaciones que realizan las y los patrones, a cuenta de las personas trabajadoras y del pago de las amortizaciones de los créditos. En ese sentido, también se debe velar por recibir las cantidades, comisiones, intereses y demás que debe obtener el Instituto por el servicio que presta, dado que ello permite seguir otorgando Créditos INFONAVIT y remunerar el ahorro de las personas trabajadoras que no han utilizado servicios del Instituto, siempre y cuando las condiciones del crédito sean justas para ambas partes.

8.5. Las personas que intervienen en el proceso de recuperación crediticia que tengan contacto con las personas acreditadas, deben de agotar las posibles soluciones a cada caso concreto e informar a las personas acreditadas de las alternativas existentes, antes de que la ausencia de pago provoque que se deba acudir a instancias judiciales para lograr el cobro de lo debido.



Las obligaciones de las personas que intervienen en el proceso de recuperación deben incluir las siguientes:

a. Deben conocer en su totalidad los instrumentos que integran el sistema de Recuperación Crediticia (programas y/o productos, sus requisitos y límites de aplicación), y las etapas en que ésta se desarrolla, para que así puedan hacer del conocimiento de las personas acreditadas, preferentemente de forma presencial, las diferentes soluciones y mecanismos existentes derivados del esquema de Recuperación Crediticia. En este sentido, deben buscar de manera conjunta con la persona acreditada, en la medida de lo posible, una solución a un problema de falta de pago, así como, en su caso, explicar a la persona acreditada por qué no puede implementarse un determinado mecanismo.

b. Deben de cerciorarse que están tratando con la persona acreditada como paso previo a divulgar información sensible con respecto al adeudo y la potencial solución.

c. Toda comunicación que se tenga con las personas acreditadas deudoras deben tener un propósito y duración razonable. Se considera razonable buscar a la persona acreditada y una vez confirmada su identidad proveerle información de su crédito, pedir el pago del adeudo, ofrecer una Reestructura u otras soluciones, todas ellas previamente aprobadas por el INFONAVIT, explicar de manera precisa las consecuencias del no pago, dar seguimiento a soluciones externas y a las Reestructuras, entender por qué se incumplieron algunas condiciones de las soluciones externas y las Reestructuras previamente pactados, actualizar información de contacto u otras acciones similares, entre otras.

Dichas circunstancias razonables pueden cambiar de acuerdo con el perfil e historial de cada persona acreditada, por ello se debe considerar la información disponible para tomar en cuenta otros aspectos relevantes.

d. Se encuentra estrictamente prohibida toda conducta de intimidación o engaño en contra de la persona acreditada, así como actos que tiendan a discriminarla, desmoralizarla, acosarla o provocar cansancio a través de la intensidad y frecuencia de los mensajes, llamadas, actos que tiendan a criminalizarlo o exhibir su conducta de impago con su comunidad y entorno, así como otras actitudes similares. Asimismo, tienen prohibido recibir dinero directamente en nombre del INFONAVIT.

e. Deben aplicar a toda persona acreditada que lo solicite las soluciones de Recuperación Crediticia que diseñe el Instituto tomando en consideración cada caso particular para ofrecer una solución lo más adecuada posible a la situación de la persona acreditada.



f. Deben atender a las personas acreditadas con base en los lineamientos de servicio en materia de Recuperación Crediticia de créditos INFONAVIT, así como a lo descrito en la carta de derechos de la persona acreditada y en apego al Código de Ética del INFONAVIT.

8.6 Para medir el desempeño del personal que interviene en el proceso de recuperación crediticia, el INFONAVIT cuenta con indicadores que permitan identificar la eficacia, constancia y apego de la gestión de cobranza a la estrategia.

Para lograr lo anterior, deben analizarse métricas como montos recuperados, capacidad para evitar el avance en morosidad, soluciones colocadas, firma de convenios, satisfacción de las personas acreditadas, entre otros conceptos. Estos indicadores sirven también para tener una referencia del desempeño en cada región, zona o Delegación Regional.

Los esquemas de supervisión y verificación deben basarse en metodologías y lineamientos emitidos por la Subdirección de Cobranza Social. Si como resultado de la supervisión y verificación, en el informe de resultados y recomendaciones, se identifican deficiencias en el desempeño, se deben instrumentar las acciones tendientes a subsanarlas.

8.7 El sistema de recepción de quejas y denuncias del Instituto, a cargo de la Contraloría General, incluye la recepción de quejas y denuncias en contra del personal que interviene en el proceso de recuperación crediticia.

Corresponde a la Contraloría General la implementación de un sistema de atención a nivel nacional, que debe comprender como parte de los requisitos de la denuncia los actos que se reclaman a través de ella, datos de quien denuncia y contra quién se entabla la denuncia.

Para presentar una queja, las personas trabajadoras pueden contactar al Instituto a través de cualquiera de los siguientes canales:

- I. Mi Cuenta Infonavit: <https://micuenta.infonavit.org.mx/wps/portal/mci2/login>.
- II. Infonatel: llamando al 55 9171 5050 desde la Ciudad de México o al 800 008 3900 desde cualquier parte del país.
La atención telefónica personalizada por medio de un asesor telefónico está disponible de lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas; sábados, domingos y días festivos de 9:00 15:00 horas. Adicionalmente, la atención por medio del sistema automático de respuesta está disponible las 24 horas los 365 días del año.
- III. CESI: Centros de Servicio Infonavit: están en todo el país para dar atención personal sobre los trámites relativos al ahorro y crédito.



CAPDE: Centros de Atención a Pensionados y Devoluciones: atienden a las personas que necesitan información sobre su ahorro en el INFONAVIT y a quienes solicitan su devolución.

DELEGACIÓN: Unidad administrativa con representación en cada estado del país que, además de poder contar con un CESI o un CAPDE, concentra varias atenciones que requiere el INFONAVIT en favor de los trabajadores.

IV. Kioscos de Atención: Los kioscos internos se ubican en algunas Delegaciones Regionales y CESI, también se cuenta con kioscos en sitios externos como cámaras empresariales, sindicatos, centros comerciales, empresas ayuntamiento, centrales camioneras y algunas oficinas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, dentro de las labores de la persona que interviene en el proceso de Recuperación Crediticia está el hacer del conocimiento de las personas acreditadas que cuentan con estos mecanismos para presentar sus quejas.



9. Segmentación de la Cartera Créditos y Canales de Recuperación Crediticia

9.1 La segmentación de la cartera de Créditos INFONAVIT es la forma de categorizar los créditos en grupos que presentan distintos perfiles de riesgos y que, a su vez, al interior de cada grupo, cuenta con características que son homogéneas. Este proceso se usa para definir el canal de atención, estrategias y soluciones. Posteriormente, se debe realizar un análisis del comportamiento de pago de las personas acreditadas que forman cada segmento para realizar la asignación de créditos a cada canal de Recuperación Crediticia.

9.2 Con el fin de realizar el análisis requerido para el modelo de segmentación, se utilizan métodos estadísticos y métricas relevantes que consideran variables, como el riesgo por incumplimiento, avance en morosidad, historial de pagos, etc. El procedimiento específico para calcular y actualizar este modelo es normado por la DCA. Adicionalmente, se presenta a la Coordinación de Riesgos y a la Dirección de Finanzas y Fiscalización, para garantizar su actualización y evaluación constante.

9.3 En cuanto a la definición de los canales de recuperación sin perjuicio de los mecanismos establecidos en este documento, se revisa la situación en particular para cada atraso, así como el historial de pago de la persona acreditada y se asigna a alguno de los siguientes canales de recuperación crediticia: canal en persona o canales electrónicos.

9.4. Canal en persona, se refiere a aquella acción de recuperación, realizada por las personas asesoras domiciliarios, las personas mediadoras, conciliadoras o negociadoras, en la que acuden al domicilio de las personas acreditadas que están riesgo de presentar o que presentan algún atraso, con el fin de ofrecer una alternativa de solución y obtener un pago.

9.5. Canales electrónicos y/o digitales se refieren a aquellas acciones, a través de las cuales se contacta por teléfono (fijo o móvil), mensaje de texto a teléfonos móviles, correo u otros medios electrónicos de cualquier otra tecnología a las personas acreditadas que están en riesgo de presentar o presenten algún atraso a con el fin de ofrecer una alternativa de solución y obtener un pago.

9.6. El análisis de comportamiento de pago de las personas acreditadas es un proceso posterior a la segmentación; en dicho procedimiento se busca plasmar la estrategia de negocio de la DCA, de tal forma que los créditos susceptibles de asignación de acciones de recuperación atiendan parámetros y criterios imparciales, así como los objetivos institucionales del INFONAVIT. Para ello, se analizan las asignaciones anteriores y el reporte de actualización de pagos. En esta etapa los productos y soluciones vigentes de la DCA se



Gobierno de
México



incorporan a cada crédito que lo requiera para que en el procedimiento de Recuperación Crediticia puedan aplicarse de acuerdo con el tratamiento que se les dé a los créditos en la asignación para su gestión.



10. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)

10.1. Son un conjunto de procesos que buscan resolver conflictos de manera voluntaria y pacífica entre las partes, sin necesidad de recurrir a una etapa judicial. Su objetivo principal es facilitar acuerdos mutuamente satisfactorios a través del diálogo y la cooperación, evitando el desgaste emocional y económico de un proceso judicial, ofreciendo una solución más ágil y rápida para las partes.

Las características de los créditos susceptibles al servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias son definidas por la DCA con base en un análisis de las características e historial del crédito, así como, la situación de vulnerabilidad de la persona acreditada, en su caso.

10.2 El objetivo de estos procesos es ofrecer a la persona acreditada alternativas para la reestructura de su Crédito INFONAVIT, así como el logro de acuerdos entre el INFONAVIT y la persona acreditada, a través de la firma de un convenio, **procurando en todo momento que el inicio de procesos judiciales sea la última instancia posible, ante la falta de voluntad de pago.**



11. Del Dictamen de Agotamiento de Mecanismos de Recuperación Crediticia

11.1 Una vez agotadas las acciones de Recuperación Crediticia y documentada la falta de voluntad de pago en el marco de esta Política, y que se emita y valide el dictamen correspondiente por parte de la Subdirección de Cobranza Social, se trasladarán los créditos al área responsable de la Secretaría General, para realizar la recuperación de los créditos por la vía judicial. Este proceso debe ser construido en coordinación con la Subdirección de Cobranza Judicial para realizar las transferencias de manera automática y sin dilación alguna.

11.2. El Dictamen de Agotamiento de Mecanismos de Recuperación Crediticia permite cumplir con los criterios que establece el Manual Institucional de Actividad Crediticia del INFONAVIT para declarar la falta de voluntad de pago de la persona acredita. Entre las características que debe tener se encuentran: número de crédito, tipo de crédito (Individual, Conyugal, Corresidencial), nombre(s) de las personas acreditadas, fecha de originación, moneda, monto de originación de crédito, plazo, domicilio de la vivienda en garantía, régimen de pago, estatus del crédito, meses de impago, plazo remanente, productos o soluciones aplicadas (ej.: FPP, Prórrogas, reestructuras, productos de MASC) monto de adeudo. Este dictamen hace constar de manera fehaciente que se ha agotado la aplicación del esquema de Recuperación Crediticia conforme a lo establecido en estas Políticas.



12. Transitorios

Primero. Las presentes Políticas fueron aprobadas por la Asamblea General en la sesión ordinaria número 139 celebrada el 08 de diciembre de 2025.

Segundo. Las presentes Políticas entran en vigor a partir de que hayan sido publicadas en el sitio web e intranet del Instituto.

Tercero: Se establece un periodo de transición en tanto concluye la migración del esquema vigente al Nuevo esquema de Recuperación Crediticia



13. Glosario y Acrónimos

Término/Acrónimo	Definición/Descripción
Acciones de Recuperación Crediticia	Actividades realizadas por el instituto, con el objeto de identificar, monitorear y, en su caso, contactar a toda persona deudora de un Crédito INFONAVIT y obtener de esta el pago del adeudo de acuerdo con las opciones disponibles.
Agentes Internos	Personal que tiene facultades, funciones y responsabilidades relacionadas con la Recuperación Crediticia en línea con la Ley INFONAVIT, el Estatuto Orgánico o la normatividad interna; personal estratégico (Directores (as), Subdirectores (as), Coordinadores (as) y personal táctico (Gerentes, Subgerentes, Líderes Coordinadores, Jefaturas de Departamento); personal técnico (Encargados (as) Especializados (A), Enlaces Especializados, Encargados (as) (A), Enlaces, Analistas Especializados (A), Supervisores (as) (A), Analistas, Auxiliares Especializados (A), Asistentes y Auxiliares), Jefes de Departamento, Delegados y Delegadas en las Delegaciones Regionales, y responsables de CESI.
Asesor (a) de Recuperación domiciliaria	Encargado (a) de realizar visitas a las personas acreditadas en su domicilio para informar, orientar y proponer alternativas de regularización de su crédito de vivienda, privilegiando soluciones accesibles y evitando procesos judiciales.
Asesor (a) de Recuperación telefónica	encargado (a) de mantener informadas a las personas acreditadas sobre sus compromisos de pagos y ofrecer soluciones accesibles a través de gestión telefónica de los créditos asignadas con el fin de mantener el crédito sin mora.
CESI	Los Centros de Servicio Infonavit son oficinas localizadas en el territorio nacional con el objeto de brindar atención personalizada a derechohabientes del instituto sobre los servicios (asesoría, trámites, aclaraciones)



Término/Acrónimo	Definición/Descripción
	relativos al ahorro, crédito y Recuperación Crediticia.
Subdirección de Cobranza Social (SCS)	Coordinar las funciones de servicios de soluciones sociales, así como las del servicio integral de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) del portafolio vigente (etapa de riesgo 1 y 2) y portafolio vencido (etapa de riesgo 3) sin relación laboral, de acuerdo con las estrategias, políticas y lineamientos definidos en el marco legal de la Actividad Crediticia del Instituto. Asimismo, coordinar la operación general de la Dirección de Cartera en los segmentos de Recuperación Crediticia a su cargo, acatando el mandato del Instituto que implica que se cumpla con el objetivo social del Instituto, garantizando su viabilidad financiera.
Cobranza Judicial	Procedimiento implementado por el INFONAVIT orientado al cobro de los adeudos a cargo de las personas derechohabientes que implica que, una vez agotadas las vías administrativas conducentes, y conforme al mecanismo de Recuperación Crediticia, se inicie un procedimiento judicial o extrajudicial por parte del INFONAVIT.
Conciliador (es)	Profesional especializado del Instituto que interviene en la recuperación de cartera deteriorada, para resolver los conflictos de pago, a través de un convenio entre la persona acreditada y el Instituto, en el que se ofrecen diferentes soluciones sociales para la recuperación crediticia, que garantiza la conservación del inmueble dentro de un marco voluntario, justo y viable.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.



Término/Acrónimo	Definición/Descripción
CUOEF	Son las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; también es conocida como la Circular Única de Organismos de Fomento y Entidades de Fomento tiene menú contextual de los Órganos y Entidades de Fomento, considerando, en su caso, las reformas que de tiempo en tiempo se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.
Créditos INFONAVIT	Son aquellos otorgados en los términos de los artículos 3 y 42, fracción II, de la Ley del INFONAVIT.
Delegaciones Regionales	Oficinas de representación estatal del INFONAVIT, donde se brinda asesoría, atención a dudas e información a las personas derechohabientes, acreditadas, patrones y público en general para que lleven a cabo los trámites que requieran.
INFONAVIT o Instituto	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
Justicia Alternativa	Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), procedimientos no jurisdiccionales, cuyo objetivo consiste en propiciar la avenencia entre las partes de manera voluntaria, pacífica y benéfica para ambas partes, a través de concesiones recíprocas en una controversia o conflicto presente o futura, en el que se incluye la Negociación, Mediación y Conciliación.
Ley del INFONAVIT	Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
LGPDPPSO	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Manual Institucional de Actividad Crediticia	Documento que debe contener los procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para complementar la originación y administración de los créditos. Lo



Término/Acrónimo	Definición/Descripción
	anterior, en cumplimiento del artículo 8 de la CUOEF.
Mediadores (as) o proveedores del servicio	Personal certificado (a) e imparcial que está a cargo de la prestación del servicio de mediación que el INFONAVIT ofrece a las personas acreditadas con la finalidad de que regularicen el pago atrasado de su crédito, aceptando alguna de las soluciones a su disposición, en sesiones en las que el mediador (a) deberá conducir el diálogo entre los mediados.
Negociador	Persona especializada en solución de conflictos que ofrece soluciones a través del dialogo, con el fin de resolver una controversia y/o conflicto.
Política de Recuperación Crediticia (PRC)	Conjunto de principios y directrices en las que deberán sustentarse las acciones inherentes a las actividades, orientadas a preservar el patrimonio de las personas acreditadas, a través de soluciones accesibles para la persona acreditada y financieramente viables para el INFONAVIT.
Reestructura	Es aquella operación que deriva de modificaciones a las condiciones financieras originalmente pactadas en el crédito, dentro de las cuales se incluyen cambios al esquema de pagos, sin que ello implique la novación de la obligación original. El diseño de las Reestructuras debe acompañarse del análisis costo beneficio operativo y financiero de cada uno de los posibles programas y/o productos de Reestructuras, así como de sus posibles modalidades conforme la normatividad del instituto. Lo anterior a efecto de garantizar la responsabilidad financiera respecto del patrimonio del instituto.



Término/Acrónimo	Definición/Descripción
Dirección de Cartera (DCA):	Su principal función es planear, diseñar e instrumentar estrategias para la adecuada administración del portafolio hipotecario y la recuperación de éste, mediante el diseño e implementación de soluciones apegadas a la Política de Recuperación Crediticia.
El Dictamen de Agotamiento de Mecanismos de Recuperación Crediticia	Documento que permite cumplir con los criterios que establece el Manual Institucional de Actividad Crediticia del INFONAVIT para iniciar los procesos de cobranza judicial, ante la falta de voluntad de pago de la persona acreditada.