



## 1. Descripción de las Políticas

Conjunto de mecanismos, plataformas, criterios y actividades para supervisar, por parte de agentes internos del Instituto, a los agentes de Recuperación Especializada que brindan servicios especializados de recuperación de la cartera hipotecaria del Instituto en el segmento de cobranza judicial.

### 1.1. De la supervisión y consecuencias:

Los agentes internos supervisan el cumplimiento de obligaciones, criterios e instrucciones durante las diferentes etapas de la cobranza judicial de los créditos asignados a los agentes de Recuperación Especializada que intervienen en los diferentes procesos.

Las consecuencias por desviaciones identificadas en la gestión de créditos se determinan en función de la repercusión económica, reputacional y de control que representen para el Instituto, conforme a los clausulados de los contratos respectivos.

Aquellos incumplimientos que no pueden ser cuantificados económicamente tienen consecuencias que son graduadas en función de la gravedad del impacto.

### 1.2. De la asignación:

1. La asignación para la gestión de créditos que son transferidos al segmento de Recuperación Especializada se realiza con imparcialidad a los agentes de Recuperación Especializada que tienen presencia en la circunscripción territorial donde se encuentra ubicada la garantía hipotecaria.
2. La presencia se determina en función de la medición y evaluación de su desempeño a través del Ranking que se ejecuta de manera mensual, definiendo porcentajes de efectividad en la gestión de créditos considerando los puntos por soluciones obtenidos de manera mensual entre la cantidad de cuentas asignadas vencidas.

Asimismo, permite categorizar a los agentes de Recuperación Especializada en 4 rubros por Delegación Regional: "Muy bueno", "Bueno", "Regular" y "Deficiente".

3. La asignación inicial mensual se divide en dos bloques:
  - 80% del universo susceptible de asignación, por efectividad: de forma proporcional al porcentaje de efectividad mensual.
  - 20% del universo susceptible de asignación, por premio: se reparte de manera equitativa entre los agentes de Recuperación Especializada que hayan obtenido la categoría más alta en delegación, siempre y cuando su porcentaje de efectividad sea mayor al 50%.

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			
<b>Capacidad de Actividad Crediticia</b> <b>Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial</b>		<b>Clave de Identificación:</b> <b>POL-AC.06-002</b>	
<b>Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada</b>		<b>Versión</b>	000
		<b>Hoja</b>	2 de 11



4. Cuando los agentes de Recuperación Especializada no cumplen con el porcentaje de efectividad mayor al 50% en una Delegación Regional, no existe premio a repartir, por lo que la asignación del 100% de los créditos se realiza solamente por porcentaje de efectividad.
5. La asignación a los agentes de Recuperación Especializada se registra en las plataformas o aplicativos definidos por la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada que permiten su vinculación con otros procesos de administración de la cartera hipotecaria.

### 1.3. De la prefectura

1. La validación de los entregables por etapas facturables cuenta con la revisión y obtención de un dictamen positivo por parte de agentes internos, y en caso de contar con servicios de validación por parte de un proveedor, por agentes externos.
2. Los criterios definidos por la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada para la dictaminación positiva de los entregables se encuentran documentados y son del conocimiento de agentes internos, de Recuperación Especializada y externos.
3. Las etapas facturables que hayan sido alcanzadas son registradas en el mismo aplicativo en el que se registra la asignación de los créditos a los agentes de Recuperación Especializada (ARC) a fin de que el aplicativo destinado al registro de facturas (módulo de facturación electrónica -MFE) identifique las etapas susceptibles de pago.
4. La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada, derivado de las estrategias o necesidades de negocio, define criterios para excluir de forma automatizada aquellas etapas susceptibles de pago que no puedan ser liberadas a pago.

Dichos criterios se encuentran documentados como mínimo con la razón que les dio origen, si la causal de exclusión es definitiva o puede ser solventada, en cuyo caso deberá expresarse con claridad la hipótesis que debe cumplirse para su liberación, así como las marcas que permitirán su identificación. La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada se asegura que los criterios de exclusión son del conocimiento de los agentes internos, de Recuperación Especializada y externos.

5. Los criterios de exclusión se encuentran parametrizados en el aplicativo de registro de facturas, mismo que permite la validación por personal de la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada, la cual, determina el universo final de soluciones (evidencias) que son distribuidas a los agentes externos.

Dicha notificación denominada prefectura constituye la validación y aceptación de los servicios los cuales son agrupados y distribuidos tomando como referencia el contrato del agente de Recuperación Especializada generando un número de identificación único que impide la gestión de las facturas asociadas por más de una ocasión.

6. El proceso de prefectura se realiza de forma periódica conforme a la capacidad operativa de las gerencias involucradas, y todas las actividades, desde la carga de evidencias hasta la

**IMPORTANTE:** Fuera de los sistemas de consulta de Normativa Institucional, este documento se considera una copia no controlada.



Barranca del Muerto s/n. 263, col. Guadalupe Inn,  
alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México



Commutador 55 5322 6600

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				 <b>INFONAVIT</b>	
Capacidad de Actividad Crediticia Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial		Clave de Identificación: POL-AC.06-002			
Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada		Versión	000	Hoja	3 de 11

distribución se realizan a través de plataformas o aplicativos vinculados que permiten su trazabilidad.

### 1.3.1. Evaluación 360 (Mecanismo de revisión muestral del servicio de dictaminación)

En los casos en que la dictaminación de evidencias de etapas facturables o comprobantes para reembolsos se realice a través de un agente externo consistente en proveedor de servicios de validación, personal de la Gerencia de Análisis y Supervisión de Recuperación Especializada corrobora el apego a los criterios de dictaminación mediante una selección estadística, considerando elementos de confiabilidad, volumen y tendencia de confiabilidad para el establecimiento de una muestra aleatoria de dictámenes mensuales, con el propósito de evaluar que el resultado haya cumplido con los criterios de dictaminación.

### 1.4. De los Honorarios

1. Previo a la autorización y liberación de las facturas para su gestión de pago conforme a los procedimientos institucionales vigentes, se confirma el estatus contractual del agente de Recuperación Especializada, verificando la vigencia del contrato, así como documentos complementarios que limiten la viabilidad jurídica o administrativa de la gestión de los pagos tales como: cartas de asignación, convenios modificatorios, fianzas o registros de proveedor; a fin de determinar la forma de pago o vía procedente para la factura enviada para cobro.

Para tal efecto, se privilegia el uso de plataformas y aplicativos vinculados con el proceso de prefacturación que permiten calcular la vigencia de los instrumentos contractuales, así como prevenir la gestión de pagos fuera de estas.

Dicha información se encuentra al alcance de los agentes internos, de Recuperación Especializada y externos, restringiendo únicamente el acceso al personal con funciones vinculadas a la gestión de cuentas.

2. Los procesos de pago de honorarios por servicios de gestiones judiciales permiten la identificación de los créditos asociados para efectos de registrar contablemente los saldos correspondientes conforme a la normativa contable vigente.

### 1.5. De los gastos

1. Los gastos derivados de la gestión de las cuentas que hayan sido cubiertas con recursos de los agentes de Recuperación Especializada son reembolsados en los términos establecidos en los contratos correspondientes y conforme a la normativa institucional para la gestión de comprobantes fiscales vigente.



<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				 <b>INFONAVIT</b>	
<b>Capacidad de Actividad Crediticia</b> Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial		<b>Clave de Identificación:</b> <b>POL-AC.06-002</b>			
<b>Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada</b>		<b>Versión</b>	000	<b>Hoja</b>	4 de 11

2. La revisión de los comprobantes de gastos presentados para pago se realiza uno a uno por agentes internos o, en su caso, por un agente externo que presta el servicio de validación conforme a los criterios para dictaminación que emitió la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada
  
3. Dicha revisión considera en una primera instancia los comprobantes que amparen la erogación de recursos según el origen de estos y una vez que se cuente con una dictaminación positiva respecto a los comprobantes de gastos de honorarios o saneamiento reembolsables conforme al catálogo de conceptos emitido por la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada, se emiten comprobantes fiscales directamente por los agentes de Recuperación Especializada a efecto de reembolsar dichos gastos, mismos que cuentan con la validación de los comprobantes fiscales en la plataforma establecida por el Instituto a efecto de corroborar que cumplen con los requisitos emitidos por el Servicio de Administración Tributaria.
  
4. Una vez hecho lo anterior, se efectúan los siguientes puntos de control:
  - De forma mensual, se efectúa por parte de la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada, la revisión a través de una muestra del servicio de dictaminación, que permite, a través de la determinación y revisión de universo aleatorio seleccionado mediante un mecanismo estadístico, contar con un mínimo grado de certeza respecto de la aplicación de criterios por parte de los agentes internos o externo.
  
  - Todo comprobante fiscal por concepto de reembolsos cuenta con la evidencia de que el universo correspondiente ha sido supervisado, por lo menos, mediante una revisión muestral de la aplicación de criterios de dictaminación.
  
  - Se analizan los registros en los que el comprobante integra un valor que supera el monto máximo a reembolsar, revisando las constancias y generando la aprobación en los casos que son susceptibles de autorización, conforme a los elementos expuestos por el agente externo que justifiquen la imposibilidad de continuar con la gestión sin el pago fuera de los montos máximos.
  
5. Concluidas las revisiones, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada establece canales de comunicación a efecto de que el enlace administrativo o personal con firma autorizada gestione el pago de comprobantes fiscales.
  
6. Los procesos de pago de reembolsos por gastos asociados a gestiones judiciales permiten la identificación de los créditos asociados para efectos de registrar contablemente los saldos correspondientes conforme a la normativa contable vigente.
  
7. La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada podrá establecer mecanismos y procedimientos para el pago directo de gastos, en los cuales se seguirán los mismos criterios de revisión de los comprobantes presentados para reembolsos. Será responsabilidad de los agentes externos el seguimiento a la comprobación de los gastos conforme a la normativa institucional y la falta de cumplimiento a esta obligación podrá ser sancionada en términos

  
  
  
  
  
  


<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>				 <b>INFONAVIT</b>	
Capacidad de Actividad Crediticia Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial		Clave de Identificación: POL-AC.06-002			
Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada		Versión	000	Hoja	5 de 11

de este documento. Será responsabilidad de los agentes internos supervisar la comprobación de los gastos.

## 1.6. De la validación de entregables y comprobantes

1. En el caso de que se opte por la contratación de un agente externo que preste el servicio de validación de entregables y comprobantes asociados a los procesos de Recuperación Especializada, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada se asegura que agentes internos y de Recuperación Especializada cuenten con los parámetros para la revisión establecidos en el "Manual de dictaminación", que prevé las características de forma y fondo de los documentos legales que cargan los agentes de Recuperación Especializada en atención a las cuentas asignadas y que se encuentran en un proceso judicial, con la finalidad de emitir un dictamen positivo/negativo de acuerdo con los criterios de revisión previstos en el manual de referencia.
2. Con independencia de que se puedan incluir diferentes etapas facturables de pago dentro de los aranceles, se validan como mínimo las siguientes:
  - Emplazamiento
  - Sentencia
  - Remate
  - Escrituración
  - Recuperación de posesión

## 1.7. Capacidad instalada

### 1.7.1. Visitas in situ

1. La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada a efecto de garantizar que los agentes de Recuperación Especializada brinden seguimiento oportuno y de calidad al portafolio de créditos asignados, establece condiciones mínimas de capacidad instalada, tanto de infraestructura como de personal que laboré para ellos y brindé el seguimiento a la cartera de acuerdo con el volumen de asignación por cada Estado.
2. Para corroborar que los agentes de Recuperación Especializada cuentan con las condiciones mínimas de capacidad instalada, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada se apoya de agentes externos o internos en las Delegaciones Regionales, para la realización de visitas en las oficinas de los agentes de Recuperación Especializada conforme a las cláusulas correspondientes del contrato de prestación de servicios, en intervalos que no superan los 6 meses.
3. La evaluación se realiza preferentemente mediante el uso de la plataforma tecnológica definida por la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada, privilegiando la inmediatez en el registro y cálculo de los resultados, identificando las áreas de oportunidad que el agente

**IMPORTANTE:** Fuera de los sistemas de consulta de Normativa Institucional, este documento se considera una copia no controlada.



Carretera del Maestro #1111, 2do. Ed. Ciudad de México  
 Avenida Arco Obregón, C.P. 06030, Ciudad de México



Commutador 55 5322 6600

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			
<b>Capacidad de Actividad Crediticia</b> Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial		<b>Clave de Identificación:</b> <b>POL-AC.06-002</b>	
<b>Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada</b>		<b>Versión</b>	<b>000</b>
		<b>Hoja</b>	<b>6 de 11</b>



de Recuperación Especializada deberá subsanar de ser el caso, previo a la siguiente revisión a efectuarse.

## 1.8. Sanciones

Cuando derivado de la ejecución de las actividades de supervisión o por vista de agentes internos se identifiquen incumplimientos por parte de los agentes de Recuperación Especializada, o se cuente con la vista de parte de agentes internos del Instituto competentes para la determinación de una violación al Código de Ética, se aplican las sanciones económicas y/o no económicas comprendidas en los contratos o bien, penalizaciones a la asignación conforme a la metodología de ranking vigente, según la gravedad de la violación o incumplimiento. La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada cuenta con un registro de sanciones.

### 1.8.1. Graduación

1. No se consideran graves las deficiencias en la operación del servicio de cobranza judicial que sólo tengan como consecuencia la afectación en la eficiencia del servicio.
2. Se consideran graves, las acciones u omisiones del personal del agente de Recuperación Especializada que hayan causado un daño directo o irreparable a los derechos del acreditado, sus beneficiarios o del Instituto, o bien, que permitan presumir la comisión de delito en términos de la normativa vigente aplicable.

### 1.8.2. Económicas (Penas convencionales)

1. Una vez que se acredita el incumplimiento cuantificable económicamente, la Gerencia Sénior de Sénior de Recuperación Especializada, a través del responsable de supervisión y ejecución del contrato correspondiente, envía al agente de Recuperación Especializada requerimiento con plazo por escrito, vía correo electrónico u oficio, para que se pronuncie respecto de las acciones u omisiones que se le imputan.
2. En caso de que el agente de Recuperación Especializada no atienda en el plazo establecido el requerimiento, se envía un único apercibimiento con un nuevo plazo.
3. En caso de que el agente de Recuperación Especializada atienda el requerimiento dentro del término otorgado, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada elabora dictamen final en el cual notificará al agente de Recuperación Especializada si los argumentos y pruebas proporcionados justifican el presunto incumplimiento.

En los casos que se contemple una presunta violación al Código de Ética, se les hace del conocimiento la presunta violación a efecto de obtener sus argumentos y defensas y determinar si se procede o no a la aplicación de una sanción.



*[Handwritten marks and signatures on the right margin]*

<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>					
Capacidad de Actividad Crediticia Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial		Clave de Identificación: POL-AC.06-002			
Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada		Versión	000	Hoja	7 de 11

4. En caso de que el agente de Recuperación Especializada no atienda el requerimiento después del apercibimiento, se aplica directamente la penalización económica con el monto calculado por la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada conforme a lo siguiente:

#### 1.8.2.1. Deductivas

1. Cuando el incumplimiento versa sobre los plazos de entrega en términos de los contratos correspondientes, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada cuantifica el monto de la deductiva tomando como referencia la fecha en la que el agente de Recuperación Especializada se encontraba en aptitud de avanzar en la etapa y los plazos contenidos en los contratos para tal efecto.
2. Una vez determinado se hace del conocimiento del agente de Recuperación Especializada la aplicación de la sanción indicando la cláusula contractual que la fundamenta.

Una vez notificado el agente de Recuperación Especializada, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada identifica los comprobantes fiscales por honorarios o en su defecto reembolsos de gastos que se encuentren en proceso de liberación por parte del responsable de supervisión y ejecución e informa al enlace administrativo o personal con firma autorizada para pago, la aplicación de la deductiva con el monto determinado, indicando de forma expresa el comprobante al cual se aplicará, el monto y la cuenta contable que se afectará.

#### 1.8.2.2. Reparación del Daño o indemnización

1. Cuando el incumplimiento o violación permite la determinación de un daño o perjuicio como resultado de la actuación del agente externo, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada cuantifica el monto del daño o perjuicio conforme al caso concreto atendiendo en todo momento a los elementos objetivos del asunto.
2. Una vez determinado se hace del conocimiento del agente de Recuperación Especializada la aplicación de la sanción indicando la cláusula contractual que la fundamenta, así como su obligación de indemnizar al Instituto o a terceros según sea el caso.
3. En caso de que la indemnización se realice a un tercero, el agente de Recuperación Especializada debe acreditar los acuerdos y manifestación expresa de parte del afectado respecto a su conformidad con la solución proporcionada.

La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada documenta y brinda seguimiento a la indemnización, y en caso de que no se atienda por parte del agente de Recuperación Especializada, se iniciará el procedimiento de rescisión del contrato y la ejecución de las garantías.



<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>			
<b>Capacidad de Actividad Crediticia</b> <b>Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial</b>		<b>Clave de Identificación:</b> <b>POL-AC.06-002</b>	
<b>Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada</b>		<b>Versión</b>	000
		<b>Hoja</b>	8 de 11



4. En caso de que la indemnización sea al Instituto, una vez notificado el agente de Recuperación Especializada, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada identifica los comprobantes fiscales por honorarios o en su defecto, reembolsos de gastos que se encuentran en proceso de liberación por parte del responsable de supervisión y ejecución e informa al enlace administrativo o personal con firma autorizada para pago, la aplicación de la deductiva con el monto determinado, indicando de forma expresa el comprobante al cual se aplicará, el monto y la cuenta contable que se afectará.
5. Cuando el monto no sea cuantificable y el incumplimiento sea grave, se podrá aplicar una multa de cincuenta UMAS vigentes en la Ciudad de México, al momento del incumplimiento o violación, en caso de que el contrato no establezca una cifra específica por cada crédito relacionado con el incumplimiento, con independencia de la aplicación de sanciones no económicas.

### 1.8.2.3. Devoluciones

1. Para aquellos casos en los que los incumplimientos derivan de errores involuntarios en los cuales se hayan cubierto pagos indebidos o improcedentes, o bien no se identifican comprobantes fiscales con los cuales se puedan cubrir las deductivas o indemnizaciones, se solicita la devolución de los montos directamente al Instituto mediante los mecanismos vigentes.
2. La Gerencia Sénior de Recuperación Especializada cuenta y concilia operativamente una cuenta contable para el registro de devoluciones considerando las implicaciones fiscales del ingreso de recursos al patrimonio del Instituto por concepto de devoluciones y se registran a nivel crédito en su caso para la determinación de la pérdida o utilidad al momento de la adjudicación o dación según corresponda.

### 1.8.3. No económicas

#### 1.8.3.1. Disminución o suspensión de asignación

1. Cuando los incumplimientos no son graves, la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada informa al agente de Recuperación Especializada por escrito, notificado vía correo electrónico, que su asignación se disminuye un 50% desde 1 hasta 6 periodos consecutivos en función del tipo de incumplimiento.

La falta de atención a requerimientos de información por parte de la Gerencia Sénior de Recuperación Especializada invariablemente tiene como consecuencia la disminución por 6 meses.

Las cuentas correspondientes se distribuirán de forma proporcional entre los agentes de Recuperación Especializada restantes con presencia en la Delegación Regional.



<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</b>					
Capacidad de Actividad Crediticia Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial		Clave de Identificación: POL-AC.06-002			
Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del segmento de Recuperación Especializada		Versión	000	Hoja	9 de 11

2. Cuando los incumplimientos o violaciones son graves, se lleva a cabo la suspensión en la asignación, y la des asignación de cuentas se lleva a cabo conforme al protocolo de des asignación.

### 1.8.3.2. Rescisión

Cuando derivado de la vista de agentes internos competentes para determinar violaciones al Código de Ética y/o a través de las actividades de supervisión se determina que los incumplimientos son graves, se notifica al agente de Recuperación Especializada para que, en términos de las cláusulas del contrato respectivo, se manifieste conforme a su derecho corresponda respecto al presunto incumplimiento y se inicie con el procedimiento de rescisión contemplado en las políticas de contratación vigentes.

De forma invariable se inicia el proceso de rescisión si las omisiones o conductas pueden actualizar la comisión de delito conforme a la legislación penal y se tiene cuenta de la denuncia correspondiente.

### 1.8.3.3. Vista por la posible comisión de delitos

Cuando derivado de los procesos de supervisión o por notificación de agentes internos, de Recuperación Especializada o externos se advierta la comisión de actos u omisiones que pudieran ser constitutivos de delitos en términos de la legislación penal vigente y aplicable, se da vista al personal del Instituto facultado para la tramitación de las denuncias correspondientes.

## 1.9. Protocolo de des asignación

1. El protocolo de des asignación de créditos precisa los pasos para llevar a cabo una correcta des asignación de cartera, para lo cual, la Gerencia Senior Recuperación Especializada, extrae y analiza el universo de créditos a desasignar y lo envía al agente de Recuperación Especializada, generando con ello un diagnóstico inicial de des asignación.
2. El diagnóstico inicial enlista todos los asuntos pendientes de entrega por parte del agente de Recuperación Especializada, así como los asuntos pendientes de atención con las siguientes Gerencias, las cuales de manera enunciativa mas no limitativa se enlistan:
  - Gerencia de Operación de Recuperación Especializada,
  - Gerencia de Operación y Gestión de Recuperación Especializada,
  - Gerencia de Análisis y Supervisión de Recuperación Especializada,
  - Gerencia de Supervisión Jurídica y Análisis de Recuperación Especializada,
  - Gerencia de Administración de Recuperación Especializada,
3. Una vez que se cuente con el diagnóstico inicial, tanto el agente de Recuperación Especializada, así como las gerencias enlistadas, trabajan en el desahogo de los asuntos

**Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores**



Capacidad de Actividad Crediticia  
Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial

Clave de  
Identificación:  
POL-AC.06-002

Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del  
segmento de Recuperación Especializada

Versión

000

Hoja

10 de  
11

pendientes con la finalidad de llevar a cabo la conclusión y entrega de los procesos judiciales pendientes o bien la entrega de los procesos judiciales en curso (última etapa de actuación), así como las gestiones de pago de servicios devengados para que finalmente se aplique la reasignación en sistemas y con ello se concluya el proceso.

## 2. Glosario y Acrónimos

Término/Acrónimo	Definición/Descripción
Agente de Recuperación Especializada	Persona Física o Moral que haya celebrado un contrato de prestación de servicios profesionales con el Instituto cuyo objeto sea la prestación del servicio de cobranza judicial.
Agente Interno	Personal estratégico (Subdirectores Generales, Coordinadores Generales y Gerentes Sénior), personal táctico (Gerentes, Consultores Máster, Subgerentes, Consultores Senior), personal técnico (Encargados Especializados (A), Enlace Especializados, Encargados (A), Enlaces, Analistas Especializados (A), Supervisores (A), Analistas, Auxiliares Especializados (A), Asistentes y Auxiliares), Gerentes de Crédito, Gerentes Técnicos, Gerentes de Cobranza, Gerentes de Recaudación Fiscal en Delegaciones Regionales y Responsables de CESI del Instituto.
Agente Externo	Persona Física o Moral que haya celebrado un contrato de prestación de servicios profesionales con el Instituto cuyo objeto auxilie al ejercicio de la función de Recuperación Especializada.
ARC	Sistema de Administración de Relaciones con el Ciudadano
Código de Ética	El Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, aprobado por la Asamblea General.
Coordinación	Coordinación General Jurídica.
Estatuto del Infonavit	Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
GAR	Grupo de Trabajo de Asignaciones y Reasignaciones de Cobranza Judicial.
Infonavit o Instituto	El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Ley del Infonavit	Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
MIAC	Manual Institucional de la Actividad Crediticia.
Ranking	Modelo de clasificación establecido por la Secretaría General y Jurídica que evalúa jerárquicamente el desempeño y la efectividad de los agentes de Recuperación Especializada en un periodo determinado.
Recuperación Especializada	Mecanismo por el que se busca recuperar los créditos vencidos para el Infonavit a través de gestiones de cobranza judicial, ya sea al pedir la regularización de los créditos, la

**IMPORTANTE:** Fuera de los sistemas de consulta de Normativa Institucional, este documento se considera una copia no controlada.



Servicio del Usuario núm. 250, col. Cuauhtémoc Im.  
Carretera Álvaro Obregón, C.A. INECO, Ciudad de México



Contenedor 55 5322 0000

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores



Capacidad de Actividad Crediticia  
Macroproceso: Gestión de Cobranza Judicial

Clave de  
Identificación:  
POL-AC.06-002

Políticas para el Sistema de Supervisión y Consecuencias del  
segmento de Recuperación Especializada

Versión

000

Hoja

11 de  
11

Término/Acrónimo	Definición/Descripción
	liquidación total, la dación en pago, la adjudicación de la vivienda o la entrega de la vivienda con poder notarial.
Secretaría	Secretaría General y Jurídica.
SIAL	Sistema de Información y Administración Legal

IMPORTANTE: Fuera de los sistemas de consulta de Normativa Institucional, este documento se considera una copia no controlada.

 Dirección del Departamento: 250, Cal. Queréqulito Im.  
Avenida Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México

 Conmutador 55 5321 6600