

ANEXO 1.9

CONTROL DE SESIONES PRESENCIALES Y A DISTANCIA

Objetivo: Garantizar que las sesiones de mediación se lleven a cabo bajo los estándares de calidad y términos contemplados dentro del proceso del Servicio de Mediación.

Alcance:

- Gerencias de Cobranza de las Delegaciones Regionales.
- Proveedores externos de la Subdirección General de Gestión de Cartera (Agentes de Cobranza Extrajudicial).
- Gerencia Senior de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable.

Controles:

1. SESIONES PRESENCIALES

- Mediadores deberán de enviar expediente resultante de la sesión de mediación completo en formato digital o físico, al término de la sesión o más tardar al día siguiente, IMPRORRIGABLE.
- Las Gerencias de Cobranza deberán de cotejar que coincida la firma de la identificación del INE con la plasmada en la documentación.
- Las Gerencias de Cobranza supervisaran que los registros de Gestión Móvil se hagan en tiempo real.
- Representantes y/o mediadores tomaran fotos de las sesiones, solicitando previamente el permiso del acreditado para ser fotografiado, a través del anexo “ACEPTACIÓN PARA FOTOGRAFIAR LA SESIÓN DE MEDIACIÓN”. En caso de negativa por parte del acreditado, se podrá tomar sin que salga su rostro para proteger la identidad de este, dicha fotografía deberá de tener visible la fecha y hora misma que deberá establecerse al momento de tomarla en la sesión, se podrá omitir si el teléfono no cuenta con esta opción, en cualquiera de los casos, deberá requerirse que las fotografías no se editen, que estén en formato de imagen tal como se extraigan del teléfono con las que se tomaron y se envíen por correo a minutos posteriores al término de la sesión junto con el expediente digital. En caso de rotunda negativa por parte del acreditado de toma de fotografía sin que salga su rostro, el mismo acreditado deberá asentar dicha negación de puño y letra, así como estampar su firma en el formato antes referido.

2. SESIONES A DISTANCIA

- Para poder realizar sesiones a distancia, todas deberán de ser aprobadas previamente por el Gerente de Cobranza en Delegación o por la Gerencia de Estrategia de Mediación y S.V.V.
- Cada solicitud de sesión a distancia deberá de validarse por parte del personal de la Gerencia de Cobranza de la Delegación o supervisor(a), estableciendo

contacto directo con el acreditado o acreditada por medio de sus datos de contacto en la asignación, a fin de asegurar que es él o ella quien solicita que se realice por ese medio. Una vez llevado el contacto, podrá aprobarse o rechazarse, para esta última, podrán solicitar que se haga de manera presencial o se apruebe por el módulo de gestiones, cabe señalar que esta última, no contará como convenio de mediación.

- En caso de aprobarse la sesión a distancia, sin excepción alguna, se deberán de seguir las reglas de sesión a distancia:
 - I. Deberán de ser por videoconferencia/videollamada y encontrarse la cámara prendida en todo momento.
 - II. Garantizar la presencia de los participantes en las sesiones a distancia, conforme a cualquiera de los siguientes escenarios:
 - a) El acreditado solicitó sesión a distancia por medida sanitaria por COVID-19 o por motivos de salud propios o de familiar a cargo, por lo que este se conectará vía remota, en tanto, **el mediador y el representante llevarán la sesión en la oficina destinada para ello;**
 - b) El acreditado solicita sesión a distancia por encontrarse en otra entidad federativa y el proveedor tiene presencia en dicha entidad, deberá de invitar al acreditado a presentarse en la sala de mediación más cercana a este. Podrá utilizar a uno de los representantes registrados en esa entidad, quien deberá acompañar físicamente al acreditado en dicha sala, para este caso el agente deberá indicar el nombre del Representante que acudirá a la sesión, en el caso del mediador, este podrá conectarse vía remota desde la sala de mediación registrada en el padrón correspondiente a la entidad federativa donde se originó el crédito;
 - c) Si es el mediador o el representante quienes por medidas sanitarias por COVID-19 no se puede presentar físicamente, quien esté en asilamiento podrá conectarse vía remota y el resto desde la sala de mediación destinada para ello.
 - III. **Cumplir con las formalidades de una sesión de Mediación.**
 - IV. **Asegurar que se podrá recabar la firma original del acreditado en tiempo,** llevando o enviando el expediente al acreditado para recabar la firma.
 - V. Asegurar que el **acreditado obtendrá su tanto del convenio original debidamente firmado por todas las partes.**
 - VI. Coordinar con la delegación para que le sea **entregado el tanto del convenio original y expediente completo que le corresponde.**
 - VII. Los gastos de paquetería correrán por la agencia.

- VIII. Asegurar que las gestiones se registren en tiempo real, así como que la **aprobación del convenio en BLUE se realice antes de concluir el mes de la firma y previo al pago.**
- IX. La **sesión deberá de ser supervisada** por personal de la Gerencia de Cobranza o supervisor.
- Los mediadores o representantes les deberán enviar vía correo:
 - 1) Capturas de pantalla de la sesión, al término de esta, en formato de imagen sin editar y en formato de imagen. Dichas capturas deberán de hacerse al inicio, durante y al final de la sesión donde se vea claramente la hora y fecha.
 - 2) Fotografía de los mediadores y/o representantes dentro de la sala, según sea el caso, y enviarlas junto con las capturas al término de la sesión. Fotografías sin editar y en formato de imagen como se extrae del teléfono con el que se toma.
 - 3) Enviar el expediente en formato digital en cuanto se haya firmado por las partes.
- El expediente físico se deberá de compartir conforme a los tiempos acordados con la delegación, antes del cierre de la asignación.

3. Para ambos casos, se debe asegurar:

- Que el mediador al momento de solicitarles los convenios disponibles envíe el calendario de sesiones agendadas con los datos correctos de las sesiones a llevar, copiando al supervisor en delegación.
- Que el acreditado contará con la versión final del convenio firmado por él, el mediador y representante, a más tardar la fecha de cierre de la asignación.
- Garantizar que los convenios no serán firmados por familiares directos del acreditado, si estos no cuentan con poner notarial otorgado a su favor. Conforme al lineamiento 4 del proceso AC.05.01 Operación del Servicio de Mediación:

[...]

Acreditación y validación de la identidad de los mediados:

- *Mediante una identificación oficial vigente con fotografía, de preferencia credencial para votar o cédula profesional, o en su caso, pasaporte o cartilla militar.*

- *Si el acreditado no puede asistir a la sesión de mediación la persona que lo represente, debe contar con poder notarial otorgado a su favor, así como credencial para votar vigente de ambos.*

- *Si el acreditado es declarado en estado de interdicción, el tutor debe presentar, la sentencia donde se le otorgue ese carácter, el acuerdo que decreta que ha causado ejecutoria, así como credencial para votar vigente de ambos.*

- *Si se trata de un crédito conyugal, el cónyuge que firme el convenio debe presentar identificaciones oficiales vigentes con fotografía de ambos cónyuges, de preferencia credencial para votar o cédula profesional, o en su caso, pasaporte o cartilla militar.*
- *En caso de presentarse casos no descritos anteriormente, se deberá de someter a autorización por parte de la Gerencia Senior de Mediación y Soluciones para la Vivienda Vulnerable.*