

Reglas para el Servicio de Mediación en la Cobranza Social del Infonavit

I. Generalidades

Justificación

El Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores establece en su artículo 46, entre otras, las siguientes facultades y funciones de la Subdirección General de Administración de Cartera:

De la Subdirección General de Administración de Cartera

ARTÍCULO 46. *Respecto a la administración y recuperación del crédito, sus facultades y funciones son:*

I. Planear, diseñar e instrumentar estrategias para la adecuada administración del portafolio hipotecario y del cobro de éste;

II. Diseñar, ofrecer, instrumentar y monitorear soluciones de cobranza individuales o a la medida de las posibilidades y situación particular de cada acreditado, siempre y cuando éstas impliquen una recuperación que considere la situación real de la cartera;

III. Diseñar e instrumentar la cobranza social, a través de programas de facilidades de pago a los acreditados;

IV. Establecer e instrumentar programas de abatimiento de cartera vencida y de recuperación para acreditados;

V. Establecer mecanismos para la recuperación extrajudicial, vía mediación o justicia alternativa e incluso judicial;

[...]

XIII. Gestionar ante la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos, en el ámbito de su competencia, la contratación de asesores externos y proveedores de servicios para el mejor cumplimiento de sus funciones.

De conformidad con lo anterior, es posible advertir que la Subdirección General de Administración de Cartera del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores (Infonavit o Instituto) tiene entre sus funciones ofrecer soluciones de cobranza individuales o a la medida de las posibilidades o situación particular de cada acreditado, mediante el establecimiento de mecanismos extrajudiciales, como la mediación.

Para efectos de este documento, entenderemos que la mediación es el método a través del cual las partes (Infonavit y acreditado), que intervienen de manera libre y voluntaria, buscan y proponen opciones de solución a su controversia (reestructura del crédito), con el fin de resolverla a través de un acuerdo que sea equitativo, durable, y que satisfaga o tome en cuenta los intereses de ambas partes, lo más posible.

Para cumplir con esta función, el Infonavit debe facilitar las condiciones para que los acreditados puedan contar con el servicio de mediación y que éste se brinde de manera adecuada.

Ahora bien, dado que la mediación requiere ser conducida por un tercero imparcial, independiente a las partes en conflicto, se hace necesaria la contratación de profesionales especializados y con experiencia en esa materia, que funjan como mediadores entre el Infonavit y los acreditados.

La tarea del mediador es facilitar la comunicación y entendimiento entre las partes y, en lo particular, ayudar al logro de acuerdos que contribuyan a finanzas sanas para el Instituto y a que el acreditado conserve su vivienda.

Para que el mediador conduzca con éxito la mediación, respetando en todo momento los derechos de las partes que intervienen, es necesario que en el servicio de mediación se observen una serie de principios y características esenciales que regulan y distinguen a la mediación, las cuales deben ser previamente definidas, reconocidas y aceptadas.

Objetivo

A partir de lo anterior, el presente documento tiene por objeto que el Infonavit establezca un mínimo de acciones y conductas que deberán observar los proveedores con los que el Infonavit tenga contratado el servicio integral de Cobranza Social, los mediadores que brinden sus servicios profesionales en la cobranza social de este Instituto, y los mediados que intervengan en la mediación, sin pretender ser exhaustivo en la descripción del procedimiento a seguir para la conducción de la mediación.

Asimismo, cabe aclarar que este documento no tiene como objetivo sustituir el procedimiento que establecen las leyes de justicia alternativa o equivalentes para el trabajo de los mediadores privados certificados, sino que las complementa en todo aquello que no se contraponga.

Alcance

- Proveedores contratados por el Infonavit para los servicios de Cobranza y Soluciones a Acreditados del Infonavit en los segmentos de Cobranza Administrativa y Recuperación Especializada, y para el servicio de mediación.
- Mediadores, personas físicas o morales, que brinden el servicio de mediación.
- Infonavit.
- Acreditados.

II. Derechos y reglas para los mediados

1. Los mediados (acreditado e Infonavit) tendrán derecho a:

- a) Participar de manera personal, voluntaria e informada en la mediación.
- b) Ser debidamente informado sobre los beneficios, alcances y características del proceso de mediación, así como sobre sus derechos y obligaciones.
- c) Ser tratado con pleno respeto a sus derechos y sin discriminación alguna.
- d) Acompañarse por quien decida a las sesiones de mediación, previo aviso y aceptación del mediador y de la otra parte.
- e) Recibir asesoría externa a su costa.
- f) Tomar los acuerdos a que se lleguen en la mediación y manifestar su conformidad con la redacción de los mismos en el convenio.
- g) Solicitar la recusación o sustitución del mediador, cuando se actualice alguno de los supuestos de excusa previstos en estas reglas.
- h) Conservar un ejemplar en original del convenio de mediación.
- i) Presentar una queja cuando la mediación no se conduzca conforme a estas Reglas y lo definido en el Procedimiento de Operación de la Mediación.
- j) Evaluar el desempeño del mediador.
- k) Solicitar que concluya la mediación.

- l) Los demás que deriven de las presentes Reglas, del Procedimiento de Operación de la Mediación y normativa que resulte aplicable.

2. Las obligaciones de los mediadores serán las siguientes:

- a) Conducirse con respeto durante el desarrollo de las sesiones y, en general, en el transcurso del servicio de mediación.
- b) Cumplir con las obligaciones de dar, hacer o no hacer establecidas en el convenio que se llegare a celebrar.
- c) Respetar la confidencialidad de información y datos personales de terceros.
- d) Las demás que deriven de las presentes Reglas, del Procedimiento de Operación de la Mediación y normativa que resulte aplicable.

3. Durante el procedimiento de mediación, los mediadores deberán observar lo siguiente:

- a) Manifestar una conducta de respeto y tolerancia.
- b) Dialogar con honestidad y franqueza, para mantener una comunicación constructiva.
- c) Tener una participación activa y mostrar voluntad para la solución del conflicto.
- d) Permitir que el mediador guíe el procedimiento.
- e) Tener la disposición para efectuar sesiones privadas cuando el mediador lo estime pertinente.
- f) Permanecer en la sesión hasta en tanto el mediador no la dé por terminada o concluya de común acuerdo entre las partes.
- g) Respetar la fecha y hora señaladas para todas las sesiones, así como confirmar y asistir puntualmente a las mismas.
- h) En caso de fuerza mayor que le impida asistir, informar al mediador sobre dichas circunstancias y solicitarle la reprogramación de la sesión, cuando ello sea posible.
- i) Las demás medidas que deriven de las presentes Reglas, del Procedimiento de Operación de la Mediación y normativa que resulte aplicable.

III. Reglas para el Infonavit

1. El Infonavit mantendrá una relación con los mediadores de absoluto respeto a su independencia y autonomía. Lo anterior implica que el Instituto deberá diferenciar su actuación cuando sea parte del procedimiento y cuando intervenga como dueño del proceso de Cobranza Social.

En ese sentido, si bien, el Instituto financiará el servicio de mediación, a fin de que no tenga costo alguno para los acreditados, no ejercerá ninguna influencia en el trabajo del mediador, a fin de no poner en riesgo su imparcialidad y neutralidad.

2. El Infonavit supervisará, por sí mismo o a través de un tercero, a los proveedores, a fin de garantizar que su relación con los mediadores observe lo establecido en las presentes reglas, y que cumplan con sus obligaciones contractuales en lo relativo a este servicio.

Asimismo, el Instituto vigilará la actuación de los mediadores, por sí mismo o a través de un tercero, para asegurar que la misma se conduzca conforme a lo aquí señalado.

3. El Infonavit promoverá la mejora continua del servicio de mediación en la Cobranza Social, en lo que esté dentro de sus atribuciones.



4. El Infonavit destinará al servicio de mediación aquellas cuentas que cumplan con las características que se definan para ello. En ese sentido, será el Instituto quien determine las cuentas que deberán asignarse al servicio de mediación, de conformidad con la estrategia para la administración de la cartera de Cobranza Social.

IV. Reglas para los proveedores

1. Los proveedores deberán respetar la autonomía e independencia de los mediadores, aun tratándose de mediadores adscritos a su estructura.

En ese sentido, no podrán intervenir en la definición del procedimiento para la mediación, ni en los temas sustantivos para el desarrollo y conducción de las sesiones de mediación.

Lo anterior no implica que los proveedores estén impedidos a brindar apoyo operativo a los mediadores, cuando ellos lo soliciten o resulte necesario.

2. Los proveedores tienen prohibido influir en el sentido de los acuerdos de mediación, o solicitar a los mediadores que conduzcan la mediación de manera parcial o hacia un determinado acuerdo.

3. Los proveedores estarán obligados a gestionar en el servicio de mediación la totalidad de las cuentas que el Infonavit destine al mismo; o bien, deberán justificar plenamente cuando ello no ocurra.

4. Si bien el mediador deberá contar con oficinas o instalaciones independientes a las del proveedor, será válido que éste facilite al mediador un espacio para llevar a cabo la mediación, siempre y cuando ello implique un beneficio para el servicio en general y los mediados, y el espacio cuente con, al menos, las siguientes características:

- a) Las instalaciones son adecuadas: hay espacio suficiente para al menos 4 personas (mediador, representante del Infonavit, acreditado y un acompañante del acreditado), la acústica permite el diálogo entre los participantes, está iluminada, está limpia, entre otros.
- b) Las instalaciones reflejan la neutralidad del servicio de mediación: no muestran logotipos o información que represente al proveedor o al Infonavit.
- c) Las instalaciones están debidamente equipadas para brindar el servicio de mediación: sillas y mesas suficientes, equipo de cómputo, impresión y proyector, cuando éste se requiera, entre otros.

5. Para que el servicio sea competitivo y de calidad, es importante que el proveedor otorgue una retribución al mediador proporcional al arancel que pague el Infonavit y el servicio que brindan los mediadores, y que establezca estándares y parámetros al respecto.

6. Los proveedores deberán contar con un número de mediadores que sea suficiente para brindar el servicio de mediación, según las necesidades de las entidades federativas en las que operen. El número de mediadores, en ningún caso, podrá ser menor a dos.

7. Los proveedores deberán distribuir las cuentas a los mediadores que le presten sus servicios de acuerdo con el ranking o metodología que establezca el Infonavit.

8. Los proveedores están obligados a designar un representante del Infonavit para acudir a las sesiones de mediación, salvo que personal del Infonavit acuda personalmente, previo aviso. Asimismo, el proveedor deberá vigilar que los representantes que designe cumplan con su obligación de asistir

puntualmente a las sesiones de mediación. Este personal deberá contar con los poderes legales y de representación necesarios.

9. El personal que ostente la representación del Infonavit y que sea designado para acudir a las sesiones de mediación, deberá cumplir con esta obligación de manera puntual, así como representar los intereses del Instituto, prepararse para las sesiones de mediación, respetar los derechos del acreditado y actuar con un trato digno hacia al acreditado y el mediador.

10. Los proveedores deberán establecer en el instrumento que regule su relación con los mediadores, que éstos se encuentran obligados a observar las presentes Reglas, el Procedimiento de Operación de la Mediación, el Código de Ética del Infonavit, la Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores del Infonavit, el Manual General de Políticas de Seguridad de la Información de este Instituto, el sistema de evaluación, supervisión y control que establezca el Infonavit, la política de consecuencias, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás normativa que resulte aplicable.

11. Los proveedores deberán cumplir con la normativa que resulte aplicable a la protección de los datos personales, y velar porque los gestores de cobranza y mediadores cumplan también.

12. El INFONAVIT aplicará las acciones que establezca el contrato, ante el incumplimiento por parte del proveedor de las reglas aquí establecidas.

V. Reglas para los mediadores

1. El mediador deberá ser un profesional en la materia, por lo que, los requisitos mínimos necesarios para desempeñarse como tal son los siguientes:

- a) Cuando en la entidad federativa en la que se desempeñe exista una norma que regule la justicia alternativa, y ésta prevea la figura de mediador privado, deberá estar certificado por el Centro de Justicia Alternativa (CJA) correspondiente o su equivalente, salvo en los casos en que dicho Centro no esté realizando las certificaciones.
- b) En los casos en que en la entidad federativa no exista dicha norma, la misma no contemple la figura de mediador privado o el CJA no esté certificando mediadores privados, por excepción, el mediador podrá no estar certificado, pero deberá contar con capacitación en mediación, impartida por una institución pública o privada, con constancia emitida por la institución correspondiente, que lo acredite como mediador, y que corresponda, como mínimo, al nivel de diplomado.

Los mediadores deberán presentar al proveedor la constancia de su certificación o capacitación en la materia, según los criterios antes señalados.

2. El mediador deberá actualizarse en la materia, de manera continua, para el efectivo ejercicio de su profesión.

Los mediadores no certificados deberán tomar al menos un curso por año, equivalente a diplomado o seminario de actualización con valor curricular.

La capacitación y actualización de los mediadores certificados se regirá conforme a lo señalado en la normativa que resulte aplicable.



En ambos casos, los mediadores deberán proporcionar al proveedor o consorcio las constancias que acrediten su capacitación continua.

3. El mediador que esté acreditado para ejercer otra actividad profesional distinta de la mediación, evitará hacerlo en los casos en que ello pueda interferir en los resultados de la mediación o afectar la imparcialidad.

De manera adicional, los mediadores no podrán actuar como testigo en procedimiento legal alguno relacionado con los asuntos en los que participe como mediador.

4. El mediador deberá excusarse para conocer del asunto cuando se actualice cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Tener interés personal en el asunto objeto de mediación o en cualquier otro que pueda influir directa o indirectamente en el mismo.
- b) Tener alguna cuestión litigiosa pendiente con alguna de las personas intervinientes en la mediación.
- c) Tener vínculo de parentesco de afinidad o consanguinidad hasta el cuarto grado con alguna de las personas intervinientes en la mediación.
- d) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas citadas en el apartado anterior.
- e) Haber intervenido como perito o testigo en un proceso judicial o administrativo previo a la mediación.
- f) Ser socio de los mediados, en la actualidad o en los seis meses inmediatos anteriores al inicio del proceso de mediación.
- g) Cuando el mediador haya actuado para alguno de los mediados en otro ámbito profesional y esta actuación pueda afectar al proceso de mediación.

En el supuesto de que concurra alguna de las circunstancias antes descritas y el mediador no decline su designación, cualquiera de los mediados puede, en cualquier momento del proceso, recusar su designación.

Los mediadores también deberán excusarse cuando durante la mediación llegara a actualizarse cualquiera de los supuestos antes señalados.

En el caso de los mediadores certificados, además de lo anterior, deberán atender lo dispuestos por la normativa que regula su actuación.

5. El mediador debe fomentar una conducta de integridad y de trato digno, respetuoso y no discriminatorio hacia los mediados, así como de respeto a los derechos humanos, para favorecer una relación de confianza y seguridad con los mediados.

6. En el servicio de mediación de la Cobranza Social del Infonavit, los mediadores deberán observar y velar por que se cumplan los siguientes principios, como mínimos:

- a) **Voluntariedad.** La participación de los involucrados en el procedimiento de mediación deberá ser producto de su propia decisión, haciendo uso de su libertad, sin presiones o coacciones externas.



- b) **Información.** El mediador realizará las gestiones necesarias para conocer y estudiar el expediente del crédito en cuestión y conocer los antecedentes y situación actual, a fin de conducir la mediación de la manera más eficiente. Asimismo, el mediador hará saber a las partes que intervienen, el valor, ventajas y beneficios de la mediación; las características del procedimiento de mediación; las reglas que le aplican; sus derechos y obligaciones dentro del procedimiento, y los alcances y efectos legales de los acuerdos que lleguen a concretarse, entre otra información relevante en la materia.
- c) **Confidencialidad.** La información generada durante el procedimiento de mediación no podrá ser divulgada ni utilizada para fines distintos, y se deberá respetar la regulación en materia de protección de datos personales, sin perjuicio de lo dispuesto por la normativa de transparencia y acceso a la información que resulte aplicable y de la información pública y estadística que solicite el INFONAVIT. Asimismo, el mediador deberá informar a los mediados sobre su obligación de respetar la confidencialidad de la información y datos personales que se generen o a los que tenga acceso con motivo de la mediación.
- d) **Flexibilidad.** Se evitará establecer formalismos innecesarios y se deberá hacer el máximo esfuerzo para que los acuerdos se adapten a las necesidades de los mediados, en lo que sea posible.
- e) **Simplicidad.** El lenguaje que emplee el mediador deberá ser sencillo, claro y sin tecnicismos que dificulten la comunicación.
- f) **Imparcialidad.** El mediador deberá conducirse con objetividad, evitando la emisión de juicios u opiniones subjetivas o prejuicios.
- g) **Equidad.** El mediador deberá mantener la igualdad entre las partes, evitando favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de ellas.
- h) **Honestidad.** El mediador deberá conducirse con apego a la verdad y transparencia, y deberá presentar la información con objetividad.

7. De manera adicional, los mediadores deberán:

- a) Valorar si la controversia que se plantea es susceptible de ser solucionada a través de la mediación y, en caso contrario, orientar a las partes a las instancias pertinentes.
- b) Conducir la mediación potenciando la creatividad de las partes para la construcción de acuerdos.
- c) Asegurarse que los acuerdos a los que lleguen los mediados no sean contrarios a la legalidad y a la buena fe.
- d) Evitar influir en los mediados para acudir, permanecer o retirarse de la mediación.
- e) Solicitar el consenso de los mediados para la participación de peritos u otros especialistas externos a la mediación, cuando resulte evidente que por las características del conflicto se requiera su intervención y las partes lo soliciten.
- f) Abstenerse de delegar, en un procedimiento ya iniciado, la mediación en otro mediador, salvo en los casos de vencimiento, suspensión o revocación de su certificación, y en aquellos que una fuerza mayor lo exija o la ley aplicable lo contemple.
- g) Facilitar y acompañar a los mediados en todas las actuaciones que requiera la ratificación del convenio de mediación, en su caso.
- h) Facilitar las acciones de supervisión y monitoreo de su actividad profesional por parte del personal debidamente designado.
- i) Las demás que establezcan las disposiciones estatales, federales y del INFONAVIT que regulan la actividad de la mediación.

8. Los mediadores se encuentran obligados a observar las presentes Reglas, el Procedimiento de Operación de la Mediación, el Código de Ética del Infonavit, la Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores del Infonavit, el Manual General de Políticas de Seguridad de la Información de este Instituto, el sistema de evaluación, supervisión y control que establezca el Infonavit, la política de consecuencias, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y la demás normativa que resulte aplicable.
9. El mediador deberá dar las facilidades y permitir que el personal designado por el Infonavit pueda realizar el trabajo de supervisión del servicio de mediación.
10. El Infonavit aplicará las acciones que establezca el contrato con el proveedor, ante el incumplimiento por parte de un mediador de las reglas aquí establecidas, con independencia de lo que disponga la normativa que regule la actuación del mediador certificado en cuestión.

