**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES**



**ANEXO 1.8**

**Macroproceso:** **Administración del Portafolio Hipotecario**

**Proceso:** **Gestión de la Cobranza.**

**Procedimiento: Subproceso** **para Establecer la Operación de Mediación**

**Clave de Identificación: PR-SGGC-057**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de Publicación:** | [dd de mmmm de aaaa; Arial 10; Alineación centrada] |
| **Versión:** | 006 |

**Contenido**

[1. Control de Cambios 3](#_Toc17476523)

[2. Definición del Subproceso 3](#_Toc17476524)

[3. Lineamientos 4](#_Toc17476525)

[4. Niveles de Servicio 5](#_Toc17476526)

[5. Entradas y Salidas 6](#_Toc17476527)

[6. Diagrama de Flujo 7](#_Toc17476528)

[7. Narrativa del Procedimiento del Subproceso 8](#_Toc17476529)

[8. Glosario de Términos y Acrónimos 26](#_Toc17476530)

[9. Anexos 27](#_Toc17476531)

[10. Correo (s) de Autorización 28](#_Toc17476532)

1. Control de Cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión\*\*** | **Fecha** | **Descripción del Cambio** |
| 002 | 16/02/2015 | Se actualizan las Actividades 23, 25 y 34; se reubica el riesgo de la Actividad 24 en la Actividad 22 y se actualiza el Control de la Actividad 25. |
| 003 | 25/10/2016 | Cambios en la operación, se agregan entradas y salidas, niveles de servicio. |
| 004 | 16/11/2017 | Se actualiza operación: se elimina lo referente a la Plataforma Móvil en la actividad 4 a la 11.  Se actualiza alcance.  Se actualiza plantilla.  Se actualizan Riesgos y Controles de acuerdo a la operación. |
| 005 | 28/12/2018 | Se actualiza la alineación del Macro Proceso y Proceso conforme al Modelo de Operación de la Subdirección General de Administración de Cartera, versión 000 de “MCP-SGAC-003 – Cobranza Jurídica PRO-SGAC-012 – Ofrecimiento de Soluciones” a “MCP-SGAC-002 – Administración del Portafolio Hipotecario PRO-SGAC-008 – Gestión de la Cobranza”.  Se actualizan los siguientes apartados:  6. Entradas y salida del Procedimiento  10. Anexos (Anexo 1. Matriz de Riesgos y Controles) |
| 006 | ------ | Se actualiza el nombre de las áreas del Infonavit de acuerdo a la publicación del Estatuto Orgánico del 22 de Mayo de 2020.  Se actualizan Riesgos y Controles de acuerdo a la operación.  Se actualizan y modifican:  2. Definición del Subproceso.  3. Lineamientos.  4. Niveles de Servicio.  5. Entradas y Salidas.  6. Diagrama de Flujo.  7. Narrativa del Procedimiento. |

\*\* No eliminar las últimas 5 versiones previas.

1. Definición del Subproceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo:** | Ofrecer a los acreditados (as) alternativas de solución para la reestructuración o liquidación de su crédito vencido, a través del servicio de mediación que es conducido por un tercero imparcial denominado mediador, a fin de evitar procesos judiciales y poner en riesgo el patrimonio del acreditado. | | |
| **Alcance:** | De aplicación para la Gerencia Mediación y Convenios, Gerencias de Cobranza de las Delegaciones Regionales, Gerencia Operación de Soluciones y proveedores externos de la Subdirección General de Gestión de Cartera.  Comprende desde la asignación de cuentas al servicio de mediación; la invitación al acreditado; el desarrollo de las sesiones de mediación, con la posible firma de un convenio de mediación; la evaluación del servicio del Mediador; la ratificación de los convenios, en su caso; los registros correspondientes en los sistemas institucionales, hasta el seguimiento del primer pago por parte del acreditado, la re-mediación y la integración y envío del expediente de Mediación al ANEC. | | |
| **Categorización:** | Central | ¿Participa en la Actividad Crediticia? | Sí |

1. Lineamientos.
2. La Gerencia Mediación y Convenios, en la asignación de cuentas al servicio de Mediación, define los siguientes criterios de exclusión:

* Créditos con dos convenios de mediación incumplidos (se habría agotado la re-mediación).
* Créditos dictaminados previamente como vivienda abandonada, invadida, vandalizada, no habitada o no localizada.
* Créditos con reestructura activa.
* Créditos del *pool* fideicomiso y Tercerías.
* Créditos que no facturan *Renewall*.
* Créditos con prórroga activa.
* Créditos que no cuenten con algún convenio o solución disponible.
* Créditos con demanda o etapa procesal posterior.
* Cuentas de Acompañamiento.

1. La Gerencia Mediación y Convenios debe definir los tipos de convenios a firmarse, según sea el caso, una vez concluidas las sesiones de mediación, conforme a las opciones siguientes:
   * Convenio de Mediación Ratificado: celebrado por un mediador que cuente con un certificado expedido por un Centro de Justicia Alternativa (CJA) o autoridad equivalente, y que será inscrito ante dicho Centro o autoridad
   * Convenio de Mediación Notarial: celebrado por un Notario Público que preste el servicio de mediación, o
   * Convenio de Mediación Administrativo: celebrado por un profesional de la mediación que no requerirá de certificación, pero sí de conocimientos en la materia, y que no se inscribirá ante un CJA.

En la asignación mensual de las cuentas a las Agencias de Soluciones se determinará el tipo de convenio que se deberá celebrar.

1. La Gerencia Mediación y Convenios debe dar el Vo.Bo. al uso de cualquier herramienta informática para el desarrollo de mediaciones a distancia.
2. La Gerencia Mediación y Convenios debe definir que además de las actividades establecidas en el presente procedimiento, también se contemplen las siguientes:

* Identificación plena del mediador.
* Puesta a disposición del aviso de privacidad.
* Acreditación de la identidad de los mediados y, en su caso, la personalidad de sus representantes a través de una identificación oficial (Credencial para Votar, pasaporte, cédula profesional o cualquier identificación con fotografía emitida por alguna autoridad).
* Verificación de la capacidad jurídica de las partes, para lo cual bastará con que no se observe en ellos manifestaciones evidentes de incapacidad natural, ni se cuente con información que permita suponer que están sujetos a interdicción.
* Comunicación a las partes sobre las reglas que se deberán observar en la mediación, los derechos y obligaciones de los mediados, los alcances de la mediación, las implicaciones de la firma de un convenio de mediación y las consecuencias de su incumplimiento, entre otra información relevante.
* Comunicación al acreditado del convenio de confidencialidad y de aceptación del servicio.
* Narración del conflicto.
* Presentación y selección de alternativas de solución.
* Construcción de acuerdos.
* En su caso, celebración del convenio de mediación.

1. Las Gerencias de Cobranza de las Delegaciones Regionales deben asegurarse que los convenios sean firmados por el acreditado, el representante del Infonavit que asista a la sesión y por el mediador que condujo la Mediación.
2. El representante del Infonavit que asista a la sesión, debe asegurarse que tanto él como el acreditado conserven un original del convenio firmado, con independencia de que el mediador deba conservar aquellos que sean necesarios para dar trámite al servicio.
3. La Gerencia Mediación y Convenios debe establecer que el servicio de mediación contemple la re-mediación, que es el procedimiento posterior a la mediación y que se utiliza cuando el convenio alcanzado se ha incumplido, o cuando surgen nuevas circunstancias que hacen necesario someter el caso nuevamente a mediación. El objetivo es agotar todas las posibilidades que permitan al acreditado reestructurar su crédito.
4. La Gerencia Mediación y Convenios debe establecer que la re-mediación debe llevarse a cabo observando las mismas reglas que para la mediación y bajo el procedimiento aquí descrito, así como de conformidad con lo establecido en la normativa que resulte aplicable cuando se trate de un Convenio de Mediación Ratificado.
5. La Gerencia Mediación y Convenios debe definir los criterios para supervisar que los proveedores externos cumplan con las tareas que deriven del presente procedimiento y que le son asignadas.
6. La Gerencia Mediación y Convenios debe asegurarse que las instrucciones a proveedores externos que se señalen en la narrativa de este procedimiento estén descritas en la “Guía para la prestación del Servicio de Mediación” las cuales deberán entenderse como dadas y ser observadas en todo momento para la prestación del servicio de Mediación. La Guía puede consultarse en la siguiente ruta:<https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>
7. Niveles de Servicio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Producto/Servicio** | **Tiempo de Respuesta**  (Hrs., días, etc.) | **Responsable de Confirmación**  (Cliente. Puesto/Área) | **Medio de Entrega** (Electrónico, físico, etc.) |
| Convenio de Mediación firmado por el acreditado. | 30 días naturales | Gerente de Cobranza en Delegación Regional | Físico |

1. Entradas y Salidas

| **Requisitos de Entradas** | **Proveedores de Insumos** | **Características** |
| --- | --- | --- |
| * Asignación de cuentas de Mediación. | * Procedimiento **PR-SGAC-146- Asignación del Portafolio Hipotecario para la Cobranza Social** que se encuentra publicado en la Intranet del Instituto / Normativa / Modelo de Operación de Administración de Cartera / Macro Proceso Administración del Portafolio Hipotecario / Proceso de Administración de la Cartera. | * Notificación vía correo electrónico de la disponibilidad de la Asignación de la Cartera Social para la cobranza. * La Asignación de cuentas de Mediación contiene, entre otros elementos: * Delegación * Acreditado(a) * Crédito * Despacho * Fecha de Asignación |

| **Requisitos de Salidas** | **Clientes** | **Características** |
| --- | --- | --- |
| * Convenio de Mediación firmado por el Acreditado | * Acreditado(a) | * La información del resultado de la mediación proporcionada al acreditado(a):   + Solución aceptada * Monto de Pago * Fecha límite de pago * Convenio |
| * Procedimiento **PR-SGAC-052 -** **Registro de convenios de reestructura en el sistema de Cartera ALS** que se encuentra publicado en la intranet del Instituto / Normativa / Modelo de Operación de Administración de Cartera / Macro Proceso Administración del Portafolio Hipotecario / Proceso Administración de la Cartera | * La información del resultado de la mediación para el registro de la reestructura en el sistema institucional, debe contener:   + Número de Crédito   + Acreditado(a)   + Convenio firmado   + Factor de Pago |
| * Procedimiento **PR-SGAC-081 -** **Actividades Previas al Proceso Batch de Cartera y Aplicación de Pagos** que se encuentra publicado en la Intranet del Instituto / Normativa Modelo de Operación de Administración de Cartera / Macro Proceso Administración del Portafolio Hipotecario / Proceso Administración de la Cartera | * La información del resultado de la mediación para el pago de la solución aceptada es:   + Número de Crédito   + Acreditado(a)   + Monto del pago realizado |
| * ANEC | * Los información del resultado de mediación para el envío del expediente ANEC es la siguiente:   + No. De Crédito   + Acreditado(a)   + Gerente de Cobranza de Delegación   + Número de Guía enviada * Fecha Envío de Guía |
| * Procedimiento **PR-SGAC-107 - Asignación y Reasignación de Cuentas de Recuperación Especializada** que se encuentra publicado en la Intranet del Instituto / Normativa / Modelo de Operación de Administración de Cartera / Macro proceso Administración del Portafolio Hipotecario / Proceso Administración de la Cartera | * En caso de que el Acreditado(a) no acepte Convenio de Mediación, si el crédito cuenta con el perfil establecido, se asigna al segmento de Recuperación Especializada, la información que se requiere es: * Delegación * Crédito * Acreditado(a) * Despacho * Fecha de Asignación |

1. Diagrama de Flujo



1. Narrativa del Procedimiento de Subproceso

| **Id** | **Actividad** | **Descripción de la Actividad** | **Responsable**  **(Personal del Instituto)** | **Documento de Apoyo** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Etiquetar cuentas susceptibles de mediación | 1. Etiqueta en ambiente SQL las cuentas susceptibles de mediación, conforme al proceso de asignación.  2. Asigna tipo de convenio, según los criterios vigentes.  3. Registra en la plataforma de Gestión Móvil las cuentas que son susceptibles de mediación.  **Nota:** Para ver detalles de la actividad ir al Procedimiento **PR-SGGC-146 Subproceso de Asignar el Portafolio Hipotecario para la Cobranza Social**, que se encuentra en el Modelo de Operación de Administración de Cartera / Macroproceso Administración del Portafolio Hipotecario / Proceso Administración de la Cartera  4. Notifica a la Gerencia Mediación y Convenios que la asignación se encuentra disponible en la plataforma de Gestión Móvil. | Gerencia Operación de Soluciones /Gerente | Anexo 1. Matriz de Riesgos y Controles. |
| 2 | Verificar si la cuenta es susceptible del servicio de mediación | 1. Recibe correo por parte de la Gerencia Operación de Soluciones, que la asignación se encuentra disponible en la Plataforma de Gestión Móvil.  2. Instruye a la Agencia de Soluciones para que al momento de que el Asesor de Soluciones realice la visita domiciliaria verifique en la plataforma de Gestión Móvil si la cuenta es susceptible del servicio de Mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>  **Nota:**  1. La Agencia y el Asesor de Soluciones ingresan a la Plataforma de Gestión Móvil a través de usuario y contraseña.  2. El asesor de soluciones encargado de la visita domiciliaria debe identificar si la cuenta que está gestionando está etiquetada con el servicio de Mediación,  3. Ofrece al acreditado las soluciones que tiene disponibles para la reestructura de su crédito.  Con independencia de que el acreditado acepte o no alguna solución ofrecida por el Asesor, la Agencia de Soluciones puede invitar al acreditado a la sesión de mediación por canales distintos a la visita domiciliaria. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 1. Matriz de Riesgos y Controles.  Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿La cuenta está etiquetada como “susceptible de mediación”? | Sí: continúa actividad **3. Consultar al acreditado sobre interés en mediación.**  No: **Termina Subproceso.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 3 | Consultar al acreditado sobre su interés en la mediación | 1. Instruye que el Asesor de Soluciones consulte al acreditado sobre su interés en la mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>  Nota:  1. Explica al acreditado en qué consiste la mediación, sus beneficios y alcance.  2. Consulta al acreditado si está interesado en el servicio de mediación.  Esta actividad se debe realizar en la misma visita domiciliaria. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿El acreditado aceptó el servicio de mediación? | Sí: continúa actividad **5. Registrar en Gestión Móvil la aceptación del servicio.**  No: Continua actividad **4. Registrar en Gestión Móvil la negativa.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 4 | Registrar en Gestión Móvil la negativa | 1. Instruye al Asesor de Soluciones registre en la plataforma de Gestión Móvil la negativa del acreditado al servicio de Mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>  Nota:  1. Registra la negativa del acreditado en la plataforma de Gestión Móvil.  **Termina Subproceso.** | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente |  |
| 5 | Registrar en Gestión Móvil la aceptación del servicio. | 1. Instruye que el Asesor de Soluciones registre en la plataforma de Gestión Móvil la aceptación del servicio por parte del acreditado, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>  Nota:  1. Registra en la plataforma de Gestión Móvil la aceptación del acreditado para recibir el servicio de mediación, el estatus en la plataforma deberá estar “En Mediación”.  2. Informa al acreditado que en breve será contactado para ser convocado a la sesión de mediación.  3. Solicita al acreditado los siguientes datos de contacto, o los confirma en caso de que cuente con ellos en la plataforma de Gestión Móvil: número telefónico fijo, número de teléfono celular y correo electrónico.  Estas actividades se deben realizar en la misma visita domiciliaria.  En caso de obtención, los datos personales del acreditado sólo deberán ser registrados en la plataforma de Gestión Móvil, y previo a que los proporcione, el asesor deberá mostrar el aviso de privacidad del Infonavit para el servicio de mediación, una vez capturados los datos y registrada la aceptación de la Mediación por parte del acreditado en la plataforma de Gestión Móvil, la Agencia de Soluciones podrá identificar qué cuentas continúan con el servicio de Mediación y las aprueba en su caso. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 6 | Aprobar y Distribuir las cuentas a los mediadores | * + - 1. Instruye que la Agencia de Soluciones apruebe en la plataforma de Gestión Móvil las cuentas capturadas por los Asesores de Soluciones con el estatus “En Mediación”, en caso de que la gestión sea válida, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:   <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>  Nota:  1. Distribuye en la plataforma de Gestión Móvil las cuentas en las que los acreditados aceptaron el servicio de mediación, a los mediadores con los que se esté trabajando.  2. La Agencia de Soluciones deberá llevar un registro en el que relacione al mediador con el número de licencia de la aplicación que tenga asignada, de forma tal que sea posible conocer qué mediador está a cargo de cada cuenta.  El mediador cuenta también con el sistema de Gestión Móvil, el cual deberá revisar diariamente para conocer las cuentas que se le asignaron. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 7 | Identificar las cuentas con mediación aceptada | 1. Instruye al Mediador a que identifique las cuentas con mediación aceptada, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. El Mediador ingresa a la plataforma de Gestión Móvil a través de usuario y contraseña.  2. Identifica en la plataforma de Gestión Móvil las cuentas que le han sido asignadas por la Agencia de Soluciones, en las que el acreditado aceptó el servicio de mediación, | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 8 | Designar a representantes para las sesiones de mediación | 1. Instruye que la Agencia de Soluciones designe a representantes del Infonavit para las sesiones de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Designa a personal con representación legal y poderes suficientes para representar al Infonavit en las sesiones de mediación, tanto de cuentas que estén en el segmento de Recuperación de Cartera Vencida y Recuperación de Vivienda Vulnerable.  2. Informa al Mediador, por correo electrónico, vía telefónica o en persona qué personas fungirán como representantes del Infonavit en las sesiones de mediación, y proporciona datos de contacto.  En el caso de los convenios administrativos no será necesario que el representante del Infonavit cuente con poderes de representación legal. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 9 | Citar a las partes a la sesión de mediación | 1. Instruye que el Mediador cite a las partes a la sesión de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Realiza el contacto con el acreditado y el representante del Infonavit para agendar la sesión de mediación.  2. Inicia el contacto con los mediados el mismo día o a más tardar al día siguiente de que se le hayan notificado en la plataforma de Gestión Móvil las cuentas en las que el acreditado ha aceptado el servicio de mediación, y procurará agendar las sesiones lo antes posible. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿Los mediados confirmaron su asistencia a la sesión de mediación? | Sí: continúa actividad **12. Registrar datos de la sesión de mediación.**  No: continúa actividad **10. Registrar la causa de la negativa para sesión de mediación**. |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 10 | Registrar la causa de la negativa para sesión de mediación. | 1. Instruye que el Mediador registre en la plataforma de Gestión Móvil la negativa del acreditado para que se lleve a cabo la sesión de mediación previamente aceptada, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.    Nota:  1. Realiza contacto con el acreditado nuevamente para que se lleve a cabo la sesión de mediación al menos durante 30 días naturales contados a partir de la fecha en la que el asesor de soluciones registró en la plataforma de Gestión Móvil que el acreditado aceptó el servicio de mediación.  2. Concluido el plazo antes señalado sin que haya sido posible agendar la sesión de mediación, al día 31, debe registrar en plataforma de Gestión Móvil que no se logró agendar la sesión de mediación y sus causas.  En caso de agendar una nueva cita para la sesión de Mediación, el Mediador contará con 90 días naturales para llevar a cabo la sesión de Mediación, contados a partir de la fecha en que se haya registrado por parte del asesor de soluciones en la plataforma de Gestión Móvil que el acreditado aceptó el Servicio de Mediación.  Los plazos mencionados en esta actividad podrán ser modificados por la Gerencia Mediación y Convenios, previa notificación a las áreas involucradas y la adecuación en el sistema. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 11 | Retirar etiqueta de mediación | 1. Retira de la plataforma de Gestión Móvil la cuenta del servicio de mediación una vez que el mediador haya registrado que no se concretó una cita para la sesión de mediación y que el plazo mencionado y autorizado por la Gerencia Mediación y Convenios expiró.  Nota:  Si llegado el día 32, el mediador no ha registrado que se agendó la cita para la sesión de mediación, o bien, que ésta no se concretó la plataforma de Gestión Móvil de forma automática cerrará todos los casos en los que no se logró concretar la cita a la sesión de mediación y el mediador no haya realizado el registro correspondiente en el día 31.  El plazo de los 32 días naturales podrá ser modificado por la Gerencia Mediación y Convenios, previa notificación a las áreas involucradas y la adecuación en el sistema.  **Termina Subproceso.** | Gerencia Operación de Soluciones / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 12 | Registrar datos de la sesión de mediación | 1. Instruye que el Mediador registre en la plataforma de Gestión Móvil los datos de la sesión de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Registra en la plataforma de Gestión Móvil la fecha y hora en la que se llevará a cabo la sesión de mediación vinculada con un crédito en particular.  2. Envía los datos de la convocatoria al acreditado y al representante del Infonavit, por un medio que permita tenerlo por escrito: correo electrónico, mensaje SMS o Whatsapp. El Mediador debe conservar la evidencia de la convocatoria para futuras aclaraciones.  3. Informa al Gerente de Cobranza de la DR que corresponda las sesiones de mediación que agende, a través de correo electrónico o vía telefónica.  Las notas 1 y 2 de esta actividad deberán realizarse el mismo día en que se agendó la sesión de mediación.  La nota 3 de esta actividad podrá ser diaria, semanal o según se acuerde con el Gerente de Cobranza, con independencia de que la agenda pueda ser actualizada en cualquier momento. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 13 | Solicitar convenios preliminares | 1. Instruye que el Mediador solicite a la Gerencia de Cobranza de la DR los convenios, contenidos en el Módulo de Gestión, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Solicita mediante correo electrónico, vía telefónica o presencial, al personal, de la Gerencia de Cobranza de la DR que corresponda, que le proporcione los convenios que estén disponibles en el Módulo de Gestión, respecto de cada uno de los créditos en los que vaya a llevar a cabo la mediación. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 14 | Obtener convenios preliminares | 1. Revisa en el Módulo de Gestión los convenios que están disponibles para los créditos reportados por el mediador.  2. Obtiene los convenios disponibles en los sistemas, por crédito, y los entrega al mediador, mediante correo electrónico o por dispositivo de almacenamiento USB. | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 15 | Recibir convenios. | 1.Instruye al Mediador reciba por parte del Gerente de Cobranza DR los convenios disponibles, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Recibe por parte del Gerente de Cobranza DR los convenios previamente solicitados. | Gerencia de Mediación y Convenios / Gerente |  |
|  | ¿Se lleva a cabo la sesión de mediación? | Sí: continuar con actividad **18. Desarrollar la sesión de mediación.**  No: continuar con las actividades **16. Reagendar sesión de mediación.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 16 | Re agendar sesión de mediación | 1. Instruye que el Mediador re agende la sesión de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. intenta re agendar la sesión de mediación, para que ésta se pueda llevar a cabo dentro de los 90 días naturales, contados a partir de la fecha en la que se registró en la plataforma de Gestión Móvil que el acreditado aceptó el servicio de mediación.  La sesión de mediación se podrá re agendar por una única ocasión.  La Gerencia Mediación y Convenios podrá modificar el plazo de los 90 días naturales, previa notificación a las áreas involucradas y la adecuación en el sistema. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿Se logró re agendar la cita de Mediación? | Sí: continúa actividad **18. Desarrollar la sesión de mediación.**  No: continúa actividad **17. Retirar etiqueta de mediación.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 17 | Retirar etiqueta de mediación | 1. A los 91 días naturales, contados a partir de la fecha en la que se registró en la plataforma de Gestión Móvil por parte del asesor de soluciones que el acreditado aceptó el servicio de mediación, si el mediador no registra una nueva fecha para llevar a cabo la sesión, corre el proceso automático para retirar la cuenta del servicio de mediación en la plataforma de Gestión Móvil. | Gerencia Operación de Soluciones / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 18 | Desarrollar la sesión de mediación | 1. Instruye que el Mediador desarrolle la sesión de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Acude a la sesión de mediación con las distintas versiones del convenio de mediación según los productos o soluciones que se podrán ofrecer al acreditado y que están disponibles en el Módulo de Gestión, a fin de que se pueda firmar el convenio de mediación que corresponda al producto o solución aceptado por el acreditado, en su caso.  2. Desarrolla la sesión de mediación.  3. Muestra el aviso de privacidad del Infonavit para el servicio de mediación, al inicio de la sesión.  Se podrán llevar a cabo más de una sesión de mediación, según sea necesario, pero teniendo en cuenta el criterio de economía en el proceso y que se cuenta con un plazo de 90 días para concluir con el servicio. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 19 | Representar al Infonavit en la sesión de mediación | 1. Instruye al representante, la representación del Infonavit en la sesión de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>  Nota:  1. Representa al Instituto en la sesión de mediación, salvo que el Gerente de Cobranza de la DR o personal del Instituto, habilitado para tal fin, asista personalmente.  Esta representación implica que deberá explicar al acreditado los productos o soluciones que le ofrece al Infonavit para reestructurar su crédito, los beneficios e implicaciones de cada uno, entre otra información. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿El acreditado acepta la firma del convenio? | Sí: continúa actividad **22. Firmar convenio de mediación.**  No: continúa actividad **20. Registrar causa de negativa de firma de convenio.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 20 | Registrar causa de negativa de firma de convenio | 1. Instruye que el Mediador registre en la plataforma de Gestión Móvil la causa de la negativa del acreditado para firmar el convenio de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Registra en la plataforma de Gestión Móvil que el acreditado no aceptó un convenio de mediación, así como la fecha de la sesión y la causa, conforme a lo siguiente:   1. El acreditado consideró que los factores de los productos son altos y no tiene ingresos suficientes para cubrirlos (si fueran más bajos sí podría). 2. El acreditado manifestó no tener ingresos, por lo que no puede comprometerse a pagar alguna de las soluciones ofrecidas. 3. El acreditado manifestó no estar de acuerdo con el adeudo que tiene a la fecha y que está plasmado en el convenio. 4. Al conocer los efectos y consecuencias de la firma de un convenio de mediación, el acreditado se negó a firmarlo. 5. El acreditado no contó con información precisa sobre los productos, por lo que no aceptó firmar el convenio.   Esta actividad deberá realizarse sólo al final de la sesión de mediación que se considere como la última, en caso de que haya más de una. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 21 | Retirar la cuenta del servicio de mediación | 1. Retira la cuenta del servicio de mediación, cuando en la plataforma de Gestión Móvil se registre que el acreditado no aceptó firmar un convenio de Mediación.  **Termina Subproceso.** | Gerencia Operación de Soluciones / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 22 | Firmar convenio de mediación | 1. Instruye que el Mediador que firme el convenio de Mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Procede a la firma del convenio, al menos por triplicado, por parte del acreditado, el representante del Infonavit y el mediador.  2. Informa al acreditado el plazo que tiene para realizar el primer pago.  3. Entrega un convenio original firmado al acreditado, conserva uno para entregarlo al Gerente de Cobranza, así como los necesarios para su archivo y, en su caso, trámites de ratificación.  4. Solicita al acreditado que firme un acuse de recibo del convenio de mediación original firmado.  5. Registra en la plataforma de Gestión Móvil lo siguiente:   1. Que se firmó convenio de mediación; 2. Fecha de la firma; 3. Tipo de convenio, con la información solicitada en el sistema, y 4. Solución que se aplicará.   Estas actividades deberán realizarse al final de la sesión de mediación.  Es importante que se comunique al acreditado el periodo en el que deberá realizar el primer pago para que éste sea válido, y que se enfatice la importancia de que sea un único pago por la cantidad completa establecida en el convenio. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 23 | Entregar al acreditado la encuesta de calidad del servicio de mediación | 1. Instruye que el Mediador entregue al acreditado la encuesta de calidad del servicio de mediación, para responderla, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Explica al acreditado el objetivo de la encuesta sobre el servicio de mediación y su importancia, y lo invita a responderla. Lo anterior, con independencia de que en la sesión se haya o no firmado convenio de mediación.  2. Solicita que antes de retirarse de la sesión responda la encuesta en línea.  3. Informa al acreditado en dónde puede presentar cualquier queja relacionada con el servicio de mediación.  Estas actividades deberán realizarse al final de la sesión de mediación. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 24 | Enviar convenio firmado | 1. Instruye que el Mediador entregue de forma electrónica, el original del convenio firmado, al Gerente de Cobranza de la DR que corresponda, así como copia de la identificación del acreditado, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Envía por correo electrónico o por dispositivo de almacenamiento USB, al Gerente de Cobranza de la DR que corresponda copia digitalizada del convenio de mediación firmado y de la identificación del acreditado.  Esta actividad se deberá realizar el mismo día de la firma del convenio. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 25 | Revisar convenio | 1. Recibe convenio de parte del Mediador. 2. Revisa que el contenido del convenio y los datos de la identificación del acreditado sean correctos.   Nota: esta actividad deberá realizarse a más tardar al día siguiente de haber recibido los documentos. | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿El convenio y la identificación del acreditado son correctos? | Sí: continúa con actividad **27. Aprobar solución**.  No: continúa actividad **26. Solicitar cambios o aclaraciones al mediador.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 26 | Solicitar cambios o aclaraciones al mediador | 1. Solicita cambios o aclaraciones al mediador.  Nota: esta actividad deberá realizarse a más tardar al día siguiente de haber recibido el convenio firmado digitalizado y la copia de la identificación del acreditado.  El mediador deberá dar respuesta a más tardar al día siguiente de recibir el requerimiento.  Ir a la actividad **24. Envía convenio firmado.** | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿El convenio se inscribirá ante un CJA? | Sí: continúa actividades **27. Inscribir convenio ante CJA.**  No: continúa actividad **28. Aprobar solución.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 27 | Inscribir convenio ante CJA | 1. Instruye que el Mediador inscriba el convenio ante el CJA, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Una vez que el convenio es firmado por el acreditado el Mediador debe acudir a inscribir el convenio de mediación ante el CJA o autoridad equivalente. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 28 | Aprobar solución | 1. Aprueba la solución en la plataforma de Gestión Móvil, a fin de que la reestructura migre al sistema ALS y el acreditado pueda realizar su primer pago.  2. Informa a la agencia de soluciones y al mediador que la solución fue aprobada.  Nota: esta actividad deberá realizarse a más tardar al día siguiente de haber recibido el convenio firmado digitalizado y la copia de la identificación del acreditado. | Gerente de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 29 | Invitar al acreditado a realizar el pago | 1. Instruye que la Agencia de Soluciones invite al acreditado a realizar su primer pago, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.    Nota:  1. Contacta al acreditado a fin de invitarlo a que realice el primer pago según lo acordado en el convenio de mediación, para que éste continúe vigente. El contacto con el acreditado podrá realizarse por visita al domicilio, teléfono, correo electrónico, correo postal y/o mensaje de texto.  Esta actividad podrá realizarse con el apoyo de los mediadores. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 30 | Integrar expediente del servicio de mediación | 1. Instruye que el Mediador integre el expediente del servicio de mediación, dicha instrucción se encuentra en la siguiente ruta:  <https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/proveedores-externos/apoyos/mediadores>.  Nota:  1. Integra el expediente del servicio de mediación según se haya firmado o no el convenio, con al menos los siguientes documentos:  Si se logró la firma de un convenio de mediación:   1. Original del convenio de mediación firmado. 2. Acuse donde conste que el acreditado recibió un original del convenio firmado. 3. Copia de las identificaciones oficiales de los mediados y del mediador. 4. En su caso, constancias de inscripción del convenio ante el CJA y del pago de derechos. 5. Convenio de confidencialidad y de aceptación del servicio debidamente firmado por el acreditado. 6. Demás documentos que se hayan generado o entregado en el proceso de mediación y que deban formar parte del expediente.   Si no se logró la firma de un convenio de mediación:   1. Copia de las identificaciones oficiales de los mediados y del mediador. 2. Convenio de confidencialidad y de aceptación del servicio debidamente firmado por el acreditado. 3. Demás documentos que se hayan generado o entregado en el proceso de mediación y que deban formar parte del expediente.   2. Entrega el expediente físico a la Gerencia de Cobranza de la DR que corresponda.   1. Envía a la Gerencia de Cobranza de la DR los expedientes del servicio de mediación en cuanto estén completos, con la periodicidad que acuerde con las gerencias. | Gerencia Mediación y Convenios / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 31 | Revisar expediente | 1. Recibe expediente del servicio de mediación.  2. Revisa que el expediente esté completo y correcto. | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
|  | ¿El expediente está completo y correcto? | Sí: continúa actividad **33. Validar pago de derechos.**  No: continúa actividad **32. Solicitar aclaración al mediador.** |  | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 32 | Solicitar aclaración al mediador | 1. Solicita al Mediador, vía correo electrónico o por escrito, que realice las correcciones o aclaraciones pertinentes.  Nota: se deberá solicitar la corrección o aclaración dentro de los dos días siguientes a la recepción del expediente.  El Mediador deberá dar respuesta dentro de los dos días siguientes a la recepción de la solicitud. | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 33 | Validar pago de derechos | 1. En el caso de los convenios ratificados, valida en la plataforma de Gestión Móvil el pago de derechos u honorarios al CJA o Notario Público, respectivamente, una vez que cuente con las constancias correspondientes.  Nota: la validación deberá realizarse a más tardar al día siguiente de haber recibido las constancias de pago. | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 34 | Preparar expediente para ANEC | 1. Digitaliza el expediente completo del servicio de mediación, en caso de que se haya firmado convenio, y lo guarda en el disco duro de su computadora, durante al menos un año.  2. Prepara el expediente físico para envío al ANEC.  3. Envía por correo electrónico al ANEC, el expediente y el aviso de envío, así como un archivo en Excel con el detalle de los documentos que enviará por correo o paquetería, y el número de guía respectivo.  Nota: La tarea 1 deberá realizarse dentro de los dos días siguientes a que haya concluido el servicio de mediación. | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| 35 | Enviar expedientes al ANEC | 1. Registra acuse de recibo de la mensajería especializada, al momento del embarque de la bodega del ANEC, a través del servicio de paquetería que tiene contratado el Instituto.  2. Envía por correo electrónico, en los primeros quince días de cada mes, a la Oficina de Recepción y Validación Documental, reporte del avance de convenios recibidos en el ANEC.  Para más detalle de la actividad sobre la administración del expediente ir al Procedimiento **PR-SGARH- Monitoreo de Buzones ANEC,** que se encuentra en el Modelo de Operación de la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos/Macro Proceso Administración de Bienes y Servicios/ Proceso Administración de documentos.  **Termina Subproceso.** | Gerencia de Cobranza DR / Gerente | Anexo 5. Guía para la prestación del servicio de mediación. |

1. Glosario de Términos y Acrónimos

| **Término/Acrónimo** | **Definición/Descripción** |
| --- | --- |
| Agencia de solución | Agencia de solución con la cual el Infonavit tiene celebrado un contrato para la prestación del servicio de cobranza y soluciones para acreditados del Infonavit. |
| ANEC | Archivo Nacional de Expedientes de Crédito |
| Asesor de soluciones | Gestor de cobranza administrativa. |
| CJA | Centro de Justicia Alternativa |
| Convenio de Mediación Administrativo | No se ratifica ante un CJA o Juzgado, ni es ejecutable. Este tipo de convenio se celebra a través del servicio de un profesional de la mediación, un mediador certificado o un Notario mediador. |
| Convenio de Mediación Notarial | No se ratifica ante un CJA o Juzgado, ni es ejecutable, pero se celebra ante la fe de un Notario Público, que es quien brinda el servicio de mediación. |
| Convenio de Mediación Ratificado | Celebrado por un mediador que cuente con el certificado necesario, y que será inscrito ante un CJA o Juzgado, para que sea ejecutable. |
| DAVI | Vivienda deshabitada, Abandonada, Vandalizada o Invadida. |
| DR | Delegación Regional. |
| Infonavit o Instituto | Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. |
| Guía | Guía para la prestación del servicio de mediación. |
| Mediador | Tercero independiente que está a cargo de conducir el servicio de mediación. |
| Mediados | El acreditado y el representante del Infonavit, que participan en la mediación como partes. |
| Re-mediación | Procedimiento posterior a la mediación, que se utiliza cuando el convenio alcanzado se ha incumplido total o parcialmente, o cuando surgen nuevas circunstancias que hacen necesario someter el asunto nuevamente a mediación. |
| Sesión de mediación | Sesión en la cual, entre otras cosas, se narra el conflicto, se identifican los puntos de la controversia, los intereses de las partes y los elementos generadores del conflicto; se aportan alternativas por parte de los mediados, con la asistencia del mediador; se evalúan y seleccionan las alternativas; se construyen acuerdos y, en su caso, se elabora y firma un convenio de mediación. |

1. Anexos

| **Anexo** | **Nombre del Anexo** |
| --- | --- |
| Anexo 1 | Matriz de Riesgos y Controles para procedimiento categorizado como Central |
| Anexo 2 | Cédula de Indicador de Desempeño para procedimiento categorizado como Central |
| Anexo 3 | Ficha de Registros Contables para procedimiento categorizado como de Central |
| Anexo 4 | Marco Jurídico |
| Anexo 5 | Guía para la prestación del servicio de mediación. |

1. Correo (s) de Autorización

[Revisar el cargo y el nombre de la persona que autoriza y da vistos buenos en el árbol organizacional y que sea coincidente con los correos.]

|  |  |
| --- | --- |
| **Autorizó** | **Correo de Autorización** |
| [Capturar nombre completo y puesto; Arial 10; Alineación centrada] | [Insertar correo electrónico de autorización del Procedimiento; Arial 10; Alineación centrada] |

[En caso de que existan involucrados en el Marco Normativo Institucional, debe registrar los nombres y agregar los correos de vistos buenos de cada involucrado.]

|  |  |
| --- | --- |
| **Visto Bueno de Conformidad** | **Correo (s) de Visto Bueno** |
| [Capturar nombre completo y puesto; Arial 10; Alineación centrada] | [Insertar correo electrónico del visto bueno del Procedimiento; Arial 10; Alineación centrada] |
| [Capturar nombre completo y puesto; Arial 10; Alineación centrada] | [Insertar correo electrónico del visto bueno del Procedimiento; Arial 10; Alineación centrada] |

[Nota: Si no aplican los Visto Bueno quitar el apartado]