

# FIGURA DEL MEDIADOR



## ¿TU ADEUDO PONE EN RIESGO TU PATRIMONIO?

Infórmate en [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx) • Infonatel al 9171 5050 6 al 01800 008 3900

Síguenos en las redes sociales:   



## MEDIACIÓN

### ¿EN QUÉ CONSISTE?



Los acuerdos con mediación son una alternativa pacífica, imparcial, voluntaria, confidencial y neutral, en la que contarás con un mediador que estará presente en la negociación con el Infonavit, y su tarea es facilitar la comunicación para encontrar una solución al pago de tu crédito, buscando en todo momento que el acuerdo sea ágil, transparente y acordado voluntariamente por ambas partes.



### EL MEDIADOR ES UN PROFESIONAL CERTIFICADO POR EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO, Y CON SU AYUDA:

- Abordas directa y oportunamente los temas de interés particular para cada caso.
- Acortas el tiempo de trámites y gestiones para resolver el problema.
- Evitas iniciar procesos jurisdiccionales al llegar a los acuerdos amigables.
- Economizas costos financieros y emocionales que se convierten en tranquilidad y armonía familiar.



SIEMPRE QUE HAYA VOLUNTAD, HABRÁ ACUERDOS.

### ¿A QUIÉN APLICA?

A CUALQUIER ACREDITADO QUE TENGA UN PROBLEMA DE PAGO CON SU CRÉDITO INFONAVIT.



### PASOS A SEGUIR

- Se te convocará a una cita
- El mediador conduce la sesión para llevar un buen diálogo entre el representante del Infonavit y tú con el fin de llegar a una acuerdo para regularizar tu crédito y cumplir con tu compromiso de pago.

- Una vez que aceptes el acuerdo, debes acudir al Centro de Mediación para ratificarlo y entre en vigor.

Actualmente el Infonavit tiene convenios de colaboración con los Centros de Justicia Alternativa de los siguientes estados: Aguascalientes, Distrito Federal, Hidalgo, Guanajuato, Nuevo León, Oaxaca, Querétaro, Veracruz, Yucatán y Zacatecas. Consulta el directorio de los Centros de Mediación en: <http://ow.ly/dD3gV>

### ¿CÓMO CONDUCIRSE EN LA MEDIACIÓN?

- **El mediador:** debe conducir la sesión bajo los siguientes principios que lo rigen: voluntad, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad y honestidad.
- **Los mediadores, acreditado e Instituto:** deben ser honestos en la forma de conducirse durante la mediación así como para la toma de acuerdos.
- Mantener la confidencialidad del diálogo que se establezca durante el procedimiento.

### REGLAS A SEGUIR DURANTE LA SESIÓN:

- Manifestar una conducta de respeto y tolerancia entre sí y para con el mediador.
- Hablar con honestidad y franqueza, para mantener una comunicación constructiva.
- Escuchar con atención y no interrumpir cuando otro mediado o mediador estén hablando (en su caso, hacer notas de lo que se quieran comentar).
- Procurar que los acontecimientos del pasado no sean un obstáculo para la construcción de una solución y de un futuro diferente.
- Recordar que están por voluntad propia en la sesión y por tanto, su participación para la solución del conflicto, debe ser activa.
- Permitir que el mediador guíe el procedimiento.
- Tener disposición para efectuar sesiones privadas cuando el mediador las solicite o alguno de los mediados las sugiera.
- No abandonar la sesión hasta que el mediador la dé por terminada.
- Respetar la fecha y hora señaladas para todas las sesiones; confirmar y asistir puntualmente a las mismas.
- Solicitar al mediador que se posponga la sesión, avisar oportunamente del cambio concertado al otro mediado, y confirmar al mediador la asistencia en la fecha y hora acordadas; siempre y cuando, en caso de fuerza mayor, impida asistir a los mediados o a alguno de ellos.
- Apagar o dejar fuera de las sesiones teléfonos móviles, aparatos de radio, localizadores y similares.
- No fumar durante su estancia en el área de mediación.
- Evitar acompañarse con niños, si la asistencia y participación de éstos en las sesiones, no está programada.