

PROYECTO Programa de Movilidad	TÍTULO DEL DOCUMENTO <b>ACTA DE ENTREGA</b>	FECHA 10 de octubre de 2017	VERSIÓN VI
Tipo: Ordinaria	Ordinaria	Versión:	1.0
Fecha de Emisión:	10 de octubre 2017, 2016	Nomenclatura:	1

► **Datos Generales**

**Responsables**

		<b>Proyecto</b>
Lugar	Oficina de la Contraloría General	<b>INFONAVIT – TELRA Programa de Movilidad</b>
Objetivo	Entrega de Documentos	

**Participantes**

Nombre	Iniciales	Área	Asistió
██████████ – Contralora General	██████	Infonavit	Sí
██████████ – Coordinador de Asesores	██████	Infonavit	Sí
██████████ – Subdirección General TI	██████	Infonavit	Sí
██████████ – Coordinador General Jurídico	██████	Infonavit	Sí
██████████	██████	Telra	Sí

► **Formalización de Entrega de Documentos**

En cumplimiento al Contrato de Cesión de Derechos de fecha 10 de octubre de 2017 celebrado entre la empresa Telra Realty, S.A.P.I. de C.V. ("Telra"), como cedente, y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores ("Infonavit"), como cesionario, por medio de la presente acta se hace constar la entrega de documentos e información relacionados en el Anexo A del Contrato de Cesión de Derechos.

Al efecto, a continuación se detallan los documentos e información que en este acto Telra como cedente entrega al Infonavit como cesionario:

**A. Plan de Negocios del Programa de Movilidad Hipotecaria**

**B. PROCESOS Y DIAGRAMAS**

**I. Procesos**

**1. Procesos de Movilidad**

- 1.1 Diagrama de Alta de Cliente (MV-AC)
- 1.2 Diagrama de Compra de Vivienda (MV-CV)
- 1.3 Diagrama de Titulación (MV-TI)

**2. Procesos de Cómprala Infonavit MAI**

- 2.1 Diagrama de Alta de Cliente (CO-AC)
- 2.2 Diagrama de Compra de Vivienda (CO-CV)
- 2.3 Diagrama de Titulación (CO-TI)

**3. Procesos de Cómprala Particular MAI**

- 3.1 Diagrama de Alta de Cliente (PA-AC)
- 3.2 Diagrama de Compra de Vivienda (PA-CV)
- 3.3 Diagrama de Titulación (PA-TI)
- 3.4 Diagrama Venta de Vivienda (VPA)

**4. Procesos de TUYA**

- 4.1 Diagrama de Desarrollo de Campañas de Marketing (TY-DC)

PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

- 4.2 Diagrama de Atención al interesado TUYA y REA (TY-AI)
- 4.3 Diagrama de Inscripción al Programa TUYA (TY-IP)
- 4.4 Diagrama de Formalización del Trámite (TY-FT)

**5. Procesos de REA RESTRUCTURACIÓN**

- 5.1 Diagrama de Inscripción al Programa REA Fideicomiso (RF-IF)
- 5.2 Diagrama de Ejecución REA (RF-ER)
- 5.3 Diagrama Monitoreo de pagos Reestructura (RF-MR)

**6. Procesos del IMSS**

- 6.1 Diagrama de Desarrollo de Campañas de Marketing (IM-DC)
- 6.2 Diagrama de Alta de Cliente (IM-AC)
- 6.3 Diagrama de Integración de expediente (IM-IE)
- 6.4 Diagrama de Formalización del Trámite (IM-FT)

**7. Proceso Operador de Movilidad**

- 7.1 Inscripción de Operadores de Movilidad

**II. Sub Procesos**

- 1. Sub Proceso de Identificación del Cliente Infonavit (SP-IC)
- 2. Sub Proceso de Pre Avalúo (SP-PA)
- 3. Sub Proceso de Avalúo (SP-AV)
- 4. Sub Proceso de Cancelaciones (SP-CA)
- 5. Sub Proceso de Asignación de Operador de Movilidad (SP-AO)
- 6. Sub Proceso de Selección de Vivienda (SP-SV)
- 7. Sub Proceso de Integración de Expediente (SP-IE)
- 8. Sub Proceso de Dictaminación Infonavit (SP-DI)
- 9. Sub Proceso de Cálculo y Pago de Diferencias (SP-CP)
- 10. Sub Proceso de Aviso de Retención (SP-AR)
- 11. Sub Proceso de Resultado de Firmas (SP-RF)
- 12. Sub Proceso de Emisión de Facturas (SP-EF)
- 13. Sub Proceso de Cobro de Comisiones y Encuesta Final (SP-CC)
- 14. Verificación de Correo Electrónico
- 15. Inteligencia Comercial
- 16. Análisis Especializado

**III. Descripción de Procesos**

**1. Procesos de Movilidad**

- 1.1 Descripción del Proceso de Alta de Cliente (MV-AC)
- 1.2 Descripción del Proceso de Compra de Vivienda (MV-CV)
- 1.3 Descripción del Proceso de Titulación (MV-TI)

**2. Procesos de Cómprala Infonavit MAI**

- 2.1 Descripción del Proceso de Alta de Cliente (CO-AC)
- 2.2 Descripción del Proceso de Compra de Vivienda (CO-CV)
- 2.3 Descripción del Proceso de Titulación (CO-TI)

**3. Procesos de Cómprala Particular MAI**

- 3.1 Descripción del Proceso de Alta de Cliente (PA-AC)
- 3.2 Descripción del Proceso de Compra de Vivienda (PA-CV)
- 3.3 Descripción del Proceso de Titulación (PA-TI)



PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

- 4. Procesos de TUYA**
  - 4.1 Descripción del Proceso de Desarrollo de Campañas de Marketing (TY-DC)
  - 4.2 Descripción del Proceso de Atención al interesado TUYA y REA (TY-AI)
  - 4.3 Descripción del Proceso de Inscripción al Programa TUYA (TY-IP)
  - 4.4 Descripción del Proceso de Formalización del Trámite (TY-FT)
- 5. Procesos de REA RESTRUCTURACIÓN**
  - 5.1 Descripción del Proceso de Inscripción al Programa REA Fideicomiso (RF-IF)
  - 5.2 Descripción del Proceso de Ejecución REA (RF-ER)
- 6. Procesos del IMSS**
  - 6.1 Descripción del Proceso de Desarrollo de Campañas de Marketing (IM-DC)
  - 6.2 Descripción del Proceso de Alta de Cliente (IM-AC)
  - 6.3 Descripción del Proceso de Integración de expediente (IM-IE)
  - 6.4 Descripción del Proceso de Formalización del Trámite (IM-FT)
- 7. Operador de Movilidad**
  - 7.1 Descripción del Proceso de Inscripción de Operadores de Movilidad

- IV. Descripción de Sub Procesos**
  - 1. Descripción del Sub Proceso de Identificación del Cliente Infonavit (SP-IC)
  - 2. Descripción del Sub Proceso de Pre Avalúo (SP-PA)
  - 3. Descripción del Sub Proceso de Avalúo (SP-AV)
  - 4. Descripción del Sub Proceso de Cancelaciones (SP-CA)
  - 5. Descripción del Sub Proceso de Asignación de Operador de Movilidad (SP-AO)
  - 6. Descripción del Sub Proceso de Selección de Vivienda (SP-SV)
  - 7. Descripción del Sub Proceso de Integración de Expediente (SP-IE)
  - 8. Descripción del Sub Proceso de Dictaminación Infonavit (SP-DI)
  - 9. Sub Proceso de Cálculo y Pago de Diferencias (SP-CP)
  - 10. Descripción del Sub Proceso de Aviso de Retención (SP-AR)
  - 11. Descripción Sub Proceso de Resultado de Firmas (SP-RF)
  - 12. Descripción del Sub Proceso de Emisión de Facturas (SP-EF)
  - 13. Descripción del Sub Proceso de Cobro de Comisiones y Encuesta Final (SP-CC)
  - 14. Verificación de Correo Electrónico
  - 15. Inteligencia Comercial
  - 16. Análisis Especializado

**C. GESTIÓN DE NEGOCIO**

PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

<b>I.</b>	<b><u>Descripción y estrategia comercial de los Productos</u></b>
1.1	Objetivos y Alcance del PMH y del Programa REA.
1.2	Segmentación de Productos.
1.3	Explicación detallada de los Productos del PMH
1.4	Infografías de Productos del Programa de Movilidad
<b>II.</b>	<b><u>Capacitación</u></b>
1.	Capacitación de la Plataforma (flujo alto nivel)
2.	Capacitación de Procesos cada Producto (flujo alto nivel)
3.	Guía Informativa del CRM
4.	Guía Informativa de los Productos del PMH
5.	Guía Informativa de la Plataforma
<b>III.</b>	<b><u>Políticas</u></b>
<b>1.</b>	<b><u>Políticas del Área Comercial</u></b>
1.1	Políticas de Presupuestos de Ventas e Ingresos
1.2	Políticas de Presupuestos para Gastos del Área Comercial
1.3	Política General de Alta de Clientes
1.4	Política General de Selección de Viviendas
1.5	Políticas Generales de Cierre de Ventas
1.6	Política General de Titulación
1.7	Política General de Entrega de Vivienda
1.8	Política General de Cancelaciones y Reactivaciones
1.9	Política General de Conducta y Ética de la Fuerza de Ventas
<b>2.</b>	<b><u>Políticas del Marketing</u></b>
2.1	Política de MKT Campaña en Medios de Comunicación
2.2	Políticas de MKT Imagen Corporativa
2.3	Políticas de MKT Segmentación de Mercados
2.4	Políticas de MKT Administración de Sitio Web y Redes Sociales
2.5	Políticas de MKT Elaboración y seguimiento del programa anual de Promoción y Publicidad
2.6	Políticas de MKT Presentaciones
2.7	Políticas de MKT Contratación de medios
<b>3.</b>	<b><u>Políticas del Área de Jurídico</u></b>
3.1	Política para Contratación de Proveedores
3.2	Política para Otorgamiento de Poderes
3.3	Política Operación Fideicomiso Movilidad
3.4	Política Protección y Privacidad de Datos Personales
3.5	Anexo Aviso de Privacidad - Movilidad TELRA
3.6	Política Derechos ARCO
3.7	Anexo Solicitud Derechos ARCO (TELRA)
3.8	Anexo Dictamen Solicitud Procedente
3.9	Anexo Dictamen Improcedente
3.10	Anexo Constancia de Cumplimiento
3.11	Política de Conservación, Bloqueo y Supresión de Datos Personales
3.12	Política Medidas de Seguridad para la Protección de Datos Personales
3.13	Política Vulneraciones de Seguridad de Datos Personales
3.14	Guía para la Elaboración del Programa de Concientización de Privacidad
3.15	Formatos de Documentos para la Operación de Movilidad:



PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

- 3.15.1 Términos y Condiciones Movilidad
- 3.15.2 Primera Encuesta
- 3.15.3 Formato Cuerpo Correo Bienvenida y Envío Checklist
- 3.15.4 Formato Carta Aceptación Registro al Programa y Listado Doctos
- 3.15.5 Formato Carta Poder
- 3.15.6 Formato Autorización de Datos
- 3.15.7 Aviso de Privacidad – Movilidad
- 3.15.7B Solicitud derechos ARCO
- 3.15.8 Formato de carta de rechazo para la inscripción al PMH
- 3.15.9 Carta de aceptación de la vivienda
- 3.15.10 Formato Carta Doctos Faltantes para Expediente
- 3.15.11 Formato Cuerpo de Correo Notificación Cierre de Caso
- 3.15.12 Checklist Proceso 1x1 Integración Fiso
- 3.15.13 Formato Cuerpo de Correo Aviso Asesor Nuevo Caso
- 3.15.14 Acta Entrega Recepción Vivienda
- 3.15.15 Formato KYC CI BANCO – Conoce a tu Cliente – Físicas Nacionales

#### **4. Políticas del Área de Tecnologías de la Información**

- 4.1 Políticas de Procesos de Solución
  - 4.1.1 Gestión de Incidentes
  - 4.1.2 Gestión de Solicitudes
  - 4.1.3 Gestión de Problemas
- 4.2 Políticas de Procesos de Control
  - 4.2.1 Políticas de Gestión de Desarrollos y Pruebas
  - 4.2.2 Gestión de Cambios
  - 4.2.3 Políticas de Gestión de Configuraciones
  - 4.2.4 Políticas de Gestión de Versiones
  - 4.2.5 Política General de Seguridad de la Información
  - 4.2.6 Política de Concientización de la Seguridad de la Información
  - 4.2.7 Política Clasificación de la Información
  - 4.2.8 Política de Manejo y Etiquetado de la Información
  - 4.2.9 Política de Control de Acceso a la Información
- 4.3 Políticas de Procesos de Planeación y Administración
  - 4.3.1 Políticas de Gestión de Disponibilidad
  - 4.3.2 Políticas de Gestión de Capacidad
  - 4.3.4 Políticas de Gestión de Proveedores de TI
  - 4.3.5 Políticas de Continuidad del Negocio
  - 4.3.6 Políticas de Gestión de Activos
  - 4.3.7 Política de Uso de Controles Criptográficos
  - 4.3.8 Política de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas

#### **5. Políticas del Área de Operaciones**

- 5.1 Políticas Generales del Portal
- 5.2 Políticas Generales del CRM
- 5.3 Políticas de Administración del Centro de Contacto
- 5.4 Políticas de Información del Centro de Contacto
- 5.5 Políticas de Atención al Cliente del Centro de Contacto
- 5.6 Políticas de Comportamiento del Operador Telefónico del Centro de Contacto
- 5.7 Políticas de las Notarías
- 5.8 Políticas de las Unidades de Valuación
- 5.9 Políticas del Archivo

PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

- 5.10 Anexo Políticas del Archivo
- 5.11 Políticas de la Capacitación
- 5.12 Políticas de Comisiones de Venta
- 5.13 Políticas de Atención de Quejas y Reclamaciones de Usuarios

**IV. Organigramas**

- 1. Organigramas del área de Operaciones
- 2. Organigramas del área de Jurídico
- 3. Organigramas del área de Tecnologías de la Información
- 4. Organigramas del área de Comercial
- 5. Organigramas del área de Administración y Finanzas

**V. Estrategia Comercial y de Ventas**

- 1. Reglas de Negocio
- 2. Estrategia Comercial y de Venta

**VI. Plan de Penetración de Mercado**

- 1. Plan de Distribución Geográfica
- 2. Desplazamiento por Estado
- 3. Plan de Salida (Prueba Piloto)
- 4. Estrategia de Atención en los CESIS
- 5. Presupuesto de Venta por Producto, Plaza y Región
- 6. Estrategia de Incorporación de Inventario

**VII. Marketing y Publicidad**

**1. Manual de Identidad**

- 1.1 Manual de Identidad del Programa La Casa Infonavit
- 1.2 Manual de Aplicaciones Productos La Casa Infonavit
- 1.3 Manual de identidad del Producto Tuya

**2. Campaña de Publicidad**

- 2.1 Presentación de la Campaña Publicitaria

**3. Estrategias de Marketing y Publicidad**

- 3.1 Estrategia Integral de Comunicación
- 3.2 Estrategia de Comunicación Interna
- 3.3 Estrategia de Correo Directo

**4. Front End**

- 4.1 *Look and Feel* del Front End

**5. Video Promocional**

- 5.1 Guión del Video Programa La Casa Infonavit
- 5.2 Story Board del Video
- 5.3 Video de La Casa Infonavit

**D. PLATAFORMA INFORMÁTICA**

**I. Portal Inmobiliario**

**1. Configuración de la Plataforma**

- 1.1 Diseño esquemático de las pantallas del Portal así como los botones funcionales
- 1.2 Plan detallado de Iteraciones
- 1.3 Documento de Diseño y Delta de Funcionalidad
- 1.4 Lista de Escenarios y Casos de Uso
- 1.5 Fases y Desarrollo



PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

1.6	Requisitos de los Acreditados y Derechohabientes
<b>2.</b>	<b><u>Casos de Uso del Portal Inmobiliario</u></b>
2.1	Caso de uso Alta usuario Portal Infonavit
2.2	Caso de Uso Alta usuario Portal La Casa Infonavit
2.3	Caso de Uso Consulta de Vivienda
2.4	Caso de Uso Favoritos visita compara
2.5	Diseño Funcional de Alta de Vivienda
2.6	Reglas de negocio de los Casos de Uso (reglas del portal)
<b>II.</b>	<b><u>Herramienta de Gestión de Campañas</u></b>
<b>1.</b>	<b><u>Diseño de Algoritmos Predictivos</u></b>
<b>3.</b>	<b><u>Configuración de la Plataforma</u></b>
3.1	Plan detallado de Iteraciones
3.2	Documento de Diseño y Delta de Funcionalidad
3.3	Lista de Escenarios y Casos de Uso
3.4	Fases y Desarrollo
3.5	Estructura de Campaña Programa de Movilidad
<b>III.</b>	<b><u>CRM</u></b>
<b>1.</b>	<b><u>Configuración de la Plataforma</u></b>
1.1	Arquitectura Técnica
1.2	Ejercicio de Configuración
1.3	Identificación de Web Services del CRM
<b>E. Obra titulada “Programa de Movilidad Hipotecaria, Programa de Regularización de Cartera REA” inscrita en el Registro Público del Derecho de Autor.</b>	
<b>F. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>	
<b>G. MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA POR PRODUCTO del Programa “La Casa Infonavit”.</b>	
<b>H. ESTRATEGIA INTEGRADA DE COMUNICACIÓN del Programa “La Casa Infonavit”.</b>	
<b>I. DISCO DURO CON INFORMACION ELECTRONICA DE LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS EN LA PRESENTE ACTA CON RELACIÓN AL CONTRATO DE CESION DE DERECHOS.</b>	
<p>Conforme a lo dispuesto en el Anexo A del Contrato de Cesión, los componentes que se detallan a continuación serán entregados una vez concluida la implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual Detallado de Capacitación de los Productos del PMH</li> <li>2. Manual Detallado de Capacitación de la Plataforma</li> <li>3. Configuraciones de la herramienta (transporte) – Plataforma</li> <li>4. Código Fuente del Portal Inmobiliario</li> <li>5. Configuraciones de la herramienta (transporte) – Herramienta de Gestión de Campaña</li> <li>6. Configuraciones de la herramienta - CRM</li> <li>7. Herramienta para Control Financiero y Contable <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1.1 Configuración de la Plataforma</li> <li>7.1.2 Documento de Diseño y Delta de Funcionalidad</li> <li>7.1.3 Lista de Escenarios y Casos de Uso</li> <li>7.1.4 Fases y Desarrollo</li> <li>7.1.5 Configuraciones de la herramienta (transporte)</li> </ol> </li> <li>8. Herramienta de Inteligencia de Negocio <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1.1 Calibración de Modelos Analíticos por Producto</li> </ol> </li> </ol>	

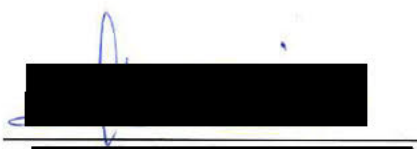
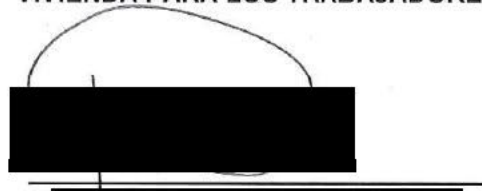



PROYECTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
Programa de Movilidad	<b>ACTA DE ENTREGA</b>	10 de octubre de 2017	V1
<b>Tipo: Ordinaria</b>	Ordinaria	<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha de Emisión:</b>	10 de octubre 2017, 2016	<b>Nomenclatura:</b>	1

- 8.1.2 Revisión de Fuentes y Elementos de Datos; Categorización y criterios de limpieza
- 8.1.3 Diseño del Modelo de Datos
- 8.1.4 Diseño de ETL's
- 8.1.5 Diseño de reportes de control
- 8.1.6 Configuraciones de la herramienta (transporte)

Los documentos e información entregados mediante la presente acta, son para su conocimiento, análisis, valoración, y en su caso comentarios, sugerencias, y/o propuestas de ajustes, en el entendido que los comentarios, sugerencias, y/o propuestas de ajustes solicitados serán acordados de tiempo en tiempo con Telra y, salvo que exista algún incumplimiento, no tendrán implicaciones ni cambios al Cronograma de Implementación ni a las obligaciones de pago de la Contraprestación previstos en el Contrato.

**Firmas de Conformidad:**

Se firma la presente Acta de Entrega en la Ciudad de México, el día 10 de octubre de 2017, por triplicado, para todos los efectos legales a que haya lugar.

Entregó:	Recibió:
<p><b>TELRA REALTY, S.A.P.I. DE C.V.</b></p>  <p>Representante Legal</p>	<p><b>INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES</b></p>  <p>Contralora General</p>
	<p><b>Con la asistencia de:</b></p>  <p>Coordinador de Asesores</p>
	 <p>Subdirección General TI</p>
	 <p>Coordinador General Jurídico</p>