

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

MANUAL de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

MANUAL DE CRÉDITO

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	
REVISÓ	REVISÓ
Act. Bárbara Alba Giottonini Directora de Supervisión de Riesgo Discrecional	Lic. Juan Alatorre Pérez Director de Supervisión de Riesgo No Discrecional
Lic. José Elías Martín Pérez Favila Director de lo Contencioso	Lic. Tania Hurtado Maldonado Directora de Mercadotecnia
Lic. Laura Adriana Martínez García Directora de Información y Control de Cartera	C.P. José Bogar Hoyos Quiroz Director de Análisis y Administración del Crédito
Mtro. Jesús López Pérez Director de Cobranza	Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy Director de Supervisión de Operaciones
Mtro. David Josué Carpio González Director de Crédito	Lic. Elizabeth Cataño Navarro Abogada General
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	INTEGRÓ
Subdirector General de Crédito L.C. Juan Carlos Díaz Godoy Rúbrica.	Director de Crédito Mtro. David Josué Carpio González Rúbrica.

Las modificaciones al presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT cuentan con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el acuerdo COM-06-180417 de su 2a sesión ordinaria, celebrada el 18 de abril del presente y del Comité de Crédito en su 18ª sesión extraordinaria, celebrada el 01 de marzo de 2017 con el acuerdo CCX-43/17.

Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 2ª sesión ordinaria celebrada el 28 de febrero del 2017, realizó la revisión al presente Manual de los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito opinando favorablemente, en virtud de que son congruentes con la Administración Integral de Riesgos establecidos, dictando el acuerdo CAIR/024/2017; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 54ª sesión ordinaria de fecha 28 de abril de 2017, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
 - 1.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO FONACOT
 - 1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL
- 2. GLOSARIO**
 - 2.1 DEFINICIONES
 - 2.2 ACRÓNIMOS
- 3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE**
 - 3.1 CONSTITUCIÓN
 - 3.2 LEYES
 - 3.3 REGLAMENTOS
 - 3.4 REGLAS
 - 3.5 CÓDIGOS
 - 3.6 LINEAMIENTOS
 - 3.7 ESTATUTOS
 - 3.8 DISPOSICIONES
 - 3.9 MANUALES
- 4. OBJETIVOS**
 - 4.1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES
 - 4.2 OBJETIVOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA
 - 4.3 OBJETIVOS DE LA ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO
 - 4.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO
 - 4.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
- 5. REGLAS GENERALES DE OPERACIÓN**
- 6. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 6.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL

- 6.2 DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS
- 6.3 DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- 6.4 DE ACTUALIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO
- 6.5 DE LOS DIRECTORES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA
- 6.6 DE LA MESA DE CONTROL

7. POLÍTICAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA

8. POLITICAS ESPECÍFICAS Y PROCESOS

8.1 ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO

8.1.1 PROMOCIÓN

8.1.2 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN

8.1.3 CONTROL E INSTRUMENTACIÓN

8.1.4 REESTRUCTURAS Y RENOVACIONES

8.2 ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO

8.2.1 SEGUIMIENTO

8.2.2 CONTROL

8.2.3 RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA Y EXTRAJUDICIAL

8.2.4 RECUPERACIÓN JUDICIAL DE CRÉDITOS CON PROBLEMAS

8.2.5 DACIÓN EN PAGO

9. PROCESOS COMPLEMENTARIOS DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA

9.1 ACLARACIÓN DEL CRÉDITO FONACOT OPERADO CON TARJETA

9.2 ACLARACIÓN DEL CRÉDITO FONACOT

9.3 ACLARACIÓN POR HOMONIMIA

9.4 REEMBOLSO

10. METODOLOGÍA DE CARTERA CREDITICIA DE CONSUMO NO REVOLVENTE DEL INSTITUTO

FONACOT

11. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

12. DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DE CRÉDITO

ANEXOS

ANEXO I. Tasas y Plazos.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO FONACOT

El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente constituido como Instituto FONACOT, se creó por decreto presidencial publicado el 2 de mayo de 1974, como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de los trabajadores a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

Esta institución inició desde entonces su importante labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de los trabajadores, incrementando su bienestar y el de sus familias.

Posteriormente, el 24 de abril de 2006 abandonó su figura de fideicomiso al expedirse la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

De conformidad con el artículo 1 de dicha Ley, el Instituto FONACOT, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

El Instituto FONACOT tiene como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios.

Debiendo entenderse que promover el ahorro de los trabajadores, consiste en “otorgar crédito a tasas competitivas por debajo de la media de mercado, que redunden en un menor pago de intereses y en beneficio de los mismos, que contribuyan al desarrollo regional y al fortalecimiento del mercado interno.”

Asimismo, el Instituto FONACOT actúa bajo criterios y estándares que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, debe ajustar su operación a las mejoras prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto entre otras a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, consistentes con el marco regulatorio establecido para las instituciones y entidades financieras del Sistema Financiero Mexicano, supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, entre otras.

1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL

Integrar de manera ordenada y lógica las Reglas Generales de Operación, los procesos, procedimientos, metodologías, políticas, lineamientos y demás información necesaria para un ejercicio adecuado y consistente de la actividad crediticia del Instituto FONACOT, misma que tiene como función la originación y administración del crédito, siendo congruente, compatible y complementaria a lo establecido en la Administración Integral de Riesgos, de conformidad con las Disposiciones y demás normatividad aplicable.

1.3 ALCANCE

Este documento es aplicable a los fundamentos y funciones para la originación y administración del crédito FONACOT.

2. GLOSARIO

2.1 DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

Actividad Crediticia.- Colocación de recursos mediante operaciones de préstamo, descuento, asunción de riesgos crediticios y, en su caso, aval u otro tipo de garantías o créditos en su más amplio sentido, así como cualquier operación que genere o pueda generar un derecho de crédito a favor del Instituto FONACOT, respecto del cual exista un riesgo de incumplimiento.

Acceso Vía Internet.- Autorización a terceros para ingresar al sistema de crédito del Instituto FONACOT vía remota.

Acreditado.- Persona física que cuenta con crédito FONACOT con saldo.

Antigüedad en el empleo.- Corresponde a los años que tiene el trabajador y/o acreditado laborando en su actual Centro de Trabajo (patrón).

Bases de Datos Externas.- Conjunto de datos e información propiedad de terceros que utiliza el instituto para consulta de trabajadores y/o acreditados

Cartera emproblemada.- Aquellos créditos comerciales respecto de los cuales se determina que, con base en información y hechos actuales así como en el proceso de revisión de créditos, existe una probabilidad considerable de que no se podrán recuperar en su totalidad, tanto su componente de principal como de intereses, conforme a los términos y condiciones pactados originalmente. Tanto la cartera vigente como la vencida son susceptibles de identificarse como cartera emproblemada.

Cédula de Notificación de Altas y Pagos: Documento con el que se requiere la retención de las amortizaciones del Crédito FONACOT a los Centros de Trabajo (patrón).

Centro de Atención Telefónica.- Servicio de atención vía remota (*envío de correos electrónicos, cobranza, promociones, encuestas, etcétera*) a trabajadores, acreditados, Centros de Trabajo del Instituto FONACOT y ciudadanía general que lo requiera.

Centro de Trabajo (patrón).- Las Personas Físicas, Morales, de Régimen de Incorporación Fiscal, de la Administración Pública Federal, estatal y Municipal que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, y éstos puedan ser sujetos del crédito que otorga el Instituto.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Órgano regulador y supervisor, desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Comité de Administración Integral de Riesgos.- Órgano colegiado de apoyo del Consejo del Instituto FONACOT, cuyo objetivo es administrar, entre otros, los riesgos discrecionales y no discrecionales a que se encuentra expuesto el Instituto y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los límites aplicables de exposición al riesgo.

Comité de Auditoría, Control y Vigilancia.- Órgano colegiado de apoyo del Instituto FONACOT y auxiliar del Consejo para verificar que el Sistema de Control Interno del Instituto cumpla cabalmente sus objetivos, conforme a las normas que en la materia emita la Comisión y la Secretaría de la Función Pública; adicionalmente, será propósito del Comité supervisar que la información financiera y contable del Instituto se formule de conformidad con los lineamientos y disposiciones normativas, así como con los principios de contabilidad que le son aplicables y se presenten en tiempo y forma a las instituciones o autoridades que correspondan, en los términos de las disposiciones vigentes, así como apoyar en la identificación de oportunidades de eficiencia y eficacia operativa, procurando en todo momento la independencia, calidad y suficiencia de los trabajos y servicios de los auditores externos.

Comité de Crédito.- Órgano colegiado de apoyo del Instituto FONACOT que coadyuva con el Consejo para establecer las bases para la autorización y ejercicio del crédito, así como aprobar las relativas a la autorización de castigos y quebrantos.

Comité de Crédito Castigos y Quebrantos.- Órgano colegiado interno de apoyo de la Dirección General del Instituto FONACOT que tiene por objeto aprobar la condonación de adeudos y quebrantos, entre otras que se determinen.

Comité de Mejora Regulatoria Interna.- Establece el proceso de calidad regulatoria que deben seguir las unidades administrativas del Instituto FONACOT, que generan normas internas o son usuarias de las mismas, a fin de que la regulación sea eficaz, eficiente, consistente y clara, así como que contribuya a la certeza jurídica y a la reducción efectiva de las cargas administrativas, para una gestión pública más eficiente y eficaz.

Comité de Operaciones.- Órgano colegiado de apoyo del Instituto FONACOT que opina y propone al Consejo sobre las políticas generales o lineamientos relativos a tasas de interés, plazos, garantías, estrategias operativas, y programas tendientes a promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios.

Consejo Directivo.- Órgano de gobierno del Instituto FONACOT conformado de manera tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objeto institucional FONACOT, a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.- Norma fundamental o Carta Magna establecida para regir jurídicamente al país, fijando los límites y definiendo los poderes de la Federación, entre otros.

Crédito FONACOT.- Las cantidades de dinero otorgadas a los trabajadores por el Instituto, para la adquisición de bienes y pago de servicios a través de los diversos tipos de productos.

Crédito Seguro.- Sistema integral de originación de crédito capaz de evaluar la solvencia del trabajador, su experiencia de pago, y su capacidad de pago estimada a través de su ingreso disponible, que a su vez optimiza el proceso crediticio del Instituto FONACOT mediante el uso de herramientas tecnológicas que permite automatizar, simplificar y optimizar los procesos y subprocesos para la autorización del crédito, toma de biométricos, prospección, evaluación, y contratación, utilizando tecnología de punta que proporcione máxima seguridad, confiabilidad y transparencia.

Días de Atraso.- Número de días naturales a la fecha de la calificación, durante los cuales el acreditado no haya liquidado en su totalidad el monto exigible en los términos pactados originalmente.

Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.- Las oficinas FONACOT de atención al público en general.

Direcciones de Área.- Unidades administrativas que integran el Instituto FONACOT.

E.Firma.- Es un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa, brindando seguridad a las transacciones electrónicas de las personas; con su uso se puede identificar al autor del mensaje y verificar no haya sido modificado dicha firma electrónica es emitida por el Sistema de Administración Tributaria para personas físicas y sirve para realizar el trámite registro y otorgamiento de crédito ante el Instituto FONACOT.

Importe Original del Crédito.- Monto correspondiente al importe total del crédito en el momento de su otorgamiento.

Instituto FONACOT.- Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Manual de Crédito.- Documento interno del Instituto FONACOT que contiene los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración de los créditos, siendo a su vez congruente, compatible y complementario al establecido para la Administración Integral de Riesgos.

Micrositio.- Plataforma para la preafiliación de Centros de Trabajo del apartado "A".

Monto Exigible.- Monto que corresponde cubrir al acreditado en el Periodo de Facturación mensual, el cual deberá considerar tanto el importe correspondiente al mes como los importes exigibles anteriores no pagados, si los hubiera.

Las bonificaciones y descuentos podrán disminuir el Monto Exigible, únicamente cuando el acreditado cumpla con las condiciones requeridas en el contrato crediticio para su realización.

Normateca Interna.- Sistema electrónico de registro y difusión de normas internas y externas que regulan el funcionamiento del Instituto FONACOT que se encuentran en Intranet para revisión y consulta, y con acceso para todos los empleados del mismo Instituto.

Órgano Interno de Control.- Instancia que representa a la Secretaría de la Función Pública, con la finalidad de prevenir, detectar y abatir los actos de corrupción en el Instituto FONACOT, asimismo, promueve la transparencia y el apego a la legalidad de los servidores públicos mediante la realización de auditorías y revisiones a los diferentes procesos del Instituto, así como la atención de quejas, denuncias, peticiones ciudadanas, resolución de procedimientos administrativos de responsabilidades y de inconformidades, en apego a lo establecido en el Programa de Mejora de la Gestión Pública.

Pago Realizado.- Monto correspondiente a la suma de los pagos realizados por el acreditado en el periodo de facturación. No se consideran pagos a los castigos, quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que se efectúen al crédito o grupo de créditos.

Promoción de Ventas.- Son actividades de promoción cuyo objetivo es incentivar la colocación de créditos ofreciendo un artículo promocional u obsequio a los trabajadores.

Renovación.- Es aquella operación en la que el saldo de un crédito se liquida parcial o totalmente, a través del incremento al monto original del crédito, o bien con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma entidad.

Régimen de Incorporación Fiscal.- Esquema de tributación opcional introducido en la Reforma Fiscal aprobada en 2013 para las personas físicas que realizan actividades empresariales con ingresos menores de dos millones de pesos. Este nuevo régimen sustituye al Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECOS) y al Régimen de Intermedios, lo que hizo que partir del 1o. de enero del 2014, los REPECOS migraron de forma automática al RIF.

Este régimen está dirigido a las personas físicas con actividad empresarial que vendan o presten servicios al público en general, y que para ello no requieran un título profesional. El fundamento jurídico del RIF se encuentra en la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR) vigente a partir de 2014, en el Título IV "De las Personas Físicas", Capítulo II "De los Ingresos por Actividades Empresariales y Profesionales", Sección II "Régimen de Incorporación Fiscal", en los artículos 111 al 113 de la citada Ley.

Saldo del Crédito.- Saldo insoluto a la fecha de generación de la información financiera o calificación de la cartera de créditos, el cual representa el monto de crédito efectivamente otorgado al acreditado, ajustado por los intereses devengados, menos los pagos al seguro que, en su caso, se hubiera financiado, los cobros de principal e intereses, así como por las quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que, en su caso, se hayan otorgado.

En todo caso, el monto sujeto a la calificación no deberá incluir los intereses devengados no cobrados, reconocidos en cuentas de orden dentro del balance, de créditos que estén en cartera vencida.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Dependencia del Poder Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado) que tiene como misión proponer, dirigir y controlar la política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad.

Secretaría de la Función Pública.- Dependencia del Poder Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado) que vigila el desempeño de los servidores públicos federales en el ejercicio de sus funciones, determina la política de compras de la Federación, audita el gasto de recursos federales, rendición de cuentas, transparencia, y coordina a los órganos internos de control en cada dependencia federal, entre otras funciones.

Sistema de Crédito Institucional.- Sistema informático para la originación y administración del crédito FONACOT.

Sociedades de Información Crediticia.- Las que ofrecen servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio y comportamiento de pago de personas físicas y morales, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como de operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que éstas mantengan con Entidades Financieras, Empresas Comerciales o las Sofomes E.N.R. Dichas Sociedades son autorizadas conforme al artículo 6º de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

Trabajador.- Persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

Ventanilla Autorizada.- Las Direcciones Estatales de Plaza, Representaciones, Módulos y otras que autorice el Instituto FONACOT.

2.2 ACRÓNIMOS

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

AVI.- El Acceso Vía Internet.

Consejo.- El Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

CAIR.- El Comité de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT.

CACV.- El Comité de Auditoría Control y Vigilancia del Instituto FONACOT.

CAT.- El Centro de Atención Telefónica del Instituto FONACOT.

CCCQ.- El Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos del Instituto FONACOT.

COMERI.- El Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto FONACOT.

Constitución Política.- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

CNBV.- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CT.- El Centro de Trabajo

DEPyR.- Las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT.

Disposiciones.- Las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la CNBV.

Estatuto.- El Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

E.firma.- La Firma Electrónica Avanzada emitida por el SAT.

IMSS.- El Instituto Mexicano del Seguro Social.

ISSSTE.- El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Instituto FONACOT.- El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

IVA.- El Impuesto al Valor Agregado.

OIC.- El Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

PSEC.- Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza.

RIF.- El Régimen de Incorporación Fiscal.

SIC.- Las Sociedades de Información Crediticia.

SEP.- La Secretaría de Educación Pública.

SFP.- La Secretaría de la Función Pública.

SHCP.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SMM.- El Salario Mínimo Mensual.

3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE

El Instituto FONACOT sustenta su desempeño en un amplio marco jurídico, el cual regula su operación como organismo público descentralizado, así como su relación con trabajadores, Centros de Trabajo, contrapartes, intermediarios financieros bancarios, ciudadanía en general y demás agentes económicos con los cuales interactúa.

A continuación se integra una relación de los ordenamientos legales y disposiciones normativas que aplican al Instituto FONACOT en materia de actividad crediticia y que las áreas que lo conforman deben observar en la ejecución de sus funciones, misma que es enunciativa, mas no limitativa:

3.1 CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

3.2 LEYES

- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Archivos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Propiedad Industrial.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

3.3 REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

3.4 REGLAS

- Reglas Generales de Operación del Instituto FONACOT.

3.5 CÓDIGOS

- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código de Comercio.
- Código Penal Federal.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Legislación Civil, Fiscal, Penal y Administrativa de los Estados.

3.6 LINEAMIENTOS

- Lineamientos de Protección de Datos Personales emitido por el Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública.
- Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

3.7 ESTATUTOS

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

3.8 DISPOSICIONES

- Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (Circular Única de Organismos y Entidades de Fomento), emitidas por la CNBV.

3.9 MANUALES

- Manual General de Organización del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT.
- Manual Financiero del Instituto FONACOT.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Información y Control de Cartera.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Mercadotecnia.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Riesgo Discrecional.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Tesorería.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Con base a lo señalado en el Programa de Trabajo 2014-2018, el Instituto FONACOT estableció los siguientes cinco objetivos institucionales:

1. Incrementar la colocación de créditos a trabajadores formales.
2. Integrar a la cadena de valor a cámaras empresariales, sindicatos y entidades gubernamentales, para intensificar la afiliación de centros de trabajo.
3. Mejorar la eficiencia operacional.
4. Fortalecer financieramente al Instituto a través de la óptima utilización de los recursos.
5. Mejorar el servicio para los trabajadores formales del país.

4.2 OBJETIVOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA

- Preservar de manera permanente el patrimonio y la viabilidad financiera del Instituto FONACOT, mediante el desarrollo de una actividad crediticia sana y profesional, apegada al marco normativo y prudencial que le aplica, así como a las sanas prácticas financieras.

- Apoyar la economía del mayor número de trabajadores del sector formal del país, mediante el otorgamiento de créditos al consumo en las mejores condiciones del mercado, acorde con su capacidad y necesidades.

- Contar con el personal capacitado suficiente, así como con la infraestructura necesaria para ofrecer a los trabajadores un trato y asesoría personalizada y de calidad, en la atención de sus necesidades financieras de crédito.

- Cumplir con los lineamientos contenidos en las Disposiciones emitidas por la CNBV en diciembre 2014 y sus modificaciones, las cuales establecen que el Consejo tendrá la responsabilidad de aprobar, al menos una vez al año, los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito.

- Cumplir con la normatividad externa e interna aplicable en materia crediticia.
- Contar con un proceso de crédito que:
 - ✓ Delimite las funciones y responsabilidades de las áreas y personal que en él intervienen;
 - ✓ Fomente los sanos usos y prácticas financieras y;
 - ✓ Asegure, en los casos previstos por el marco normativo, la independencia de las áreas, funciones o personas y evite el conflicto de intereses.

- Controlar las funciones de originación y administración de la actividad crediticia a través del uso de sistemas informáticos en las distintas etapas de la actividad crediticia, que garanticen la confidencialidad de la información, su calidad y el respaldo de la misma.

4.3 OBJETIVOS DE LA ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO

- Establecer lineamientos de promoción, evaluación, aprobación e instrumentación tanto de los créditos a otorgar como de los créditos ya ejercidos, objeto de renovación o reestructura.

- Diseñar e implementar indicadores de productividad para el proceso de la originación crediticia.

- Dentro de la promoción, asesorar al trabajador con su proceso o trámite de contratación de crédito, buscando siempre el mejor trato y condiciones del mismo, sin presionar su capacidad de pago o flujos de efectivo.

- Evaluar y aprobar los créditos con base a las Reglas de Negocio contenidas en el sistema de crédito institucional. En su caso, revisar aquellas operaciones que de manera excepcional requieran un análisis complementario.

- Ejercer una eficiente y oportuna función de control sobre los créditos aprobados, para efectos de su instrumentación y disposición.

- Realizar las funciones de revisión de las políticas y procedimientos del Instituto FONACOT en materia de originación del crédito a fin de que éstas sean congruentes, compatibles y complementarias a lo establecido para la Administración Integral de Riesgos.

- Fortalecer los aspectos de control, eficiencia y oportunidad requeridos para la implementación de los planes institucionales de expansión de la actividad crediticia.

4.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO

- Establecer lineamientos de seguimiento, control, recuperación administrativa y judicial de los créditos.
- Asegurar el oportuno cumplimiento por parte de los Centros de Trabajo (patrón), trabajadores y acreditados a fin de recuperar el crédito y los accesorios correspondientes, considerando los términos bajo los cuales fueron autorizados.

- Implementar las acciones de cobranza administrativa o judicial, en aquellos casos en que los Centros de Trabajo (patrón), trabajadores y acreditados incumplan sus obligaciones de pago.

- Diseñar e implementar indicadores de efectividad y eficiencia para la recuperación del crédito de las DEPyR y de los PSEC.

- Dar seguimiento al comportamiento de cada uno de los créditos, apoyados en el sistema de clasificación de los mismos, establecido para tales efectos.

- Ejercer las actividades de control de la administración del crédito conforme al marco regulatorio y normativo, estableciendo las medidas preventivas o correctivas que, en su caso, resulten aplicables.

4.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Definir claramente la función y responsabilidad de los servidores públicos que participan en las distintas etapas del proceso crediticio, para que los mismos actúen y desarrollen sus funciones cabalmente.
- Contar con información para llevar a cabo un análisis del nivel y tendencia del riesgo de crédito de la cartera o portafolio, así como para proponer al CAIR para aprobación del Consejo, los límites de exposición para el riesgo de crédito.
- Elaborar lineamientos y estrategias que sirvan de base para administrar y controlar la exposición al riesgo de crédito del Instituto.
- Diseñar los indicadores que permitan proporcionar al Instituto FONACOT la información sobre la exposición al riesgo de crédito, así como del grado de control de los procesos clave de la actividad crediticia.
- Revisar que la calificación de la cartera crediticia se realice de acuerdo a la normatividad vigente establecida en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, así como a la metodología y procedimientos determinados.
- Establecer indicadores de Riesgo Operacional sobre el proceso integral de crédito, desde la originación hasta la administración del crédito.

5. REGLAS GENERALES DE OPERACIÓN

De conformidad con el artículo 13 del Reglamento de la Ley del Instituto FONACOT se documentan las presentes Reglas Generales de Operación que son aprobadas por el Consejo a propuesta del Director General, a fin de establecer los criterios para el otorgamiento y recuperación del crédito FONACOT.

A continuación se señalan las Reglas respectivas vigentes:

AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO (PATRÓN) Y SUCURSALES

Artículo 1.- A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 132, fracción XXVI Bis de la Ley Federal del Trabajo todos Centros de Trabajo (Personas Físicas y Morales), para afiliarse al Instituto FONACOT deben cumplir con los requisitos y documentos establecidos en los Procedimientos Específicos de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales de la Iniciativa Privada y Pública, y demás normatividad aplicable.

Los Municipios o Ayuntamientos, Gobiernos Estatales, Dependencias, Organismos Descentralizados, Entidades Paraestatales y otros Organismos de la Administración Pública, Embajadas, Representaciones Internacionales u cualquier organismo internacional establecido en México que deseen incorporar a sus trabajadores en el beneficio del crédito FONACOT, deberán solicitar su afiliación como Centro de Trabajo (patrón) y cumplir con los requisitos que establezca el Instituto FONACOT.

SUJETOS DE CRÉDITO

Artículo 2.- Son sujetos de crédito del Instituto FONACOT los trabajadores de las empresas reguladas laboralmente por los apartados A y B del artículo 123 de la Constitución Política, que reúnan los requisitos señalados en el Procedimiento Específico de Originación de Crédito, a excepción los pensionados del IMSS, ISSSTE o de cualquier otro tipo de seguridad social.

DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, DESCUENTOS Y GARANTÍA

Artículo 3.- Toda actividad crediticia se deberá sujetar a las regulaciones que le resulten aplicables, entre otras, de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y de la Ley de Instituciones de Crédito.

Artículo 4.- La aprobación de créditos será responsabilidad del Consejo, el cual podrá delegar dicha función en los comités y, en su caso, en los funcionarios del Instituto FONACOT que al efecto determinen.

Todas aquellas resoluciones que se tomen dentro del proceso de aprobación de créditos, deberán quedar debidamente documentadas en actas o minutas, indicando a los responsables de las decisiones tomadas.

Artículo 5.- Los créditos que el Instituto FONACOT conceda, se ajustarán a las siguientes disposiciones:

I. La capacidad de crédito del trabajador estará en función de sus percepciones brutas mensuales en efectivo y en forma permanente, y no podrá exceder de un monto cuyo pago mensual requiera de una retención mayor del 10% para un salario mínimo mensual y del 20%, cuando perciba un salario superior al mínimo.

El plazo del crédito que se autorice al trabajador no deberá ser mayor a la antigüedad que el mismo empleado tenga en el Centro de Trabajo (patrón) actual, con el tope máximo de plazos que tiene el crédito FONACOT.

II. Los trabajadores que perciban salarios de distintos Centros de Trabajo (patrones) afiliados al Instituto FONACOT, sólo podrán solicitar los créditos de acuerdo a la capacidad crediticia de uno de los Centros de Trabajo (patrón) que ellos decidan.

III. Los créditos se otorgarán para la adquisición de bienes o para el pago de servicios.

IV. Los plazos para el pago del crédito, serán determinados por el Consejo a propuesta del Director General del Instituto FONACOT.

V. Se liquidarán a través de pagos que se deberán realizar por lo menos una vez al mes, mediante descuentos al salario de los acreditados, que comprenderán capital y accesorios. Estos descuentos serán enterados por los Centros de Trabajo (patrón) al Instituto FONACOT, de conformidad con los procedimientos y sistemas que éste determine.

VI. El Instituto aplicará las tasas de financiamiento, comisiones por disposición y otros cargos aprobadas por el Consejo Directivo para cada programa.

VII. El Instituto aplicará comisiones de apertura para cada uno de los productos financieros, las comisiones incluirán el IVA correspondiente, sobre el monto del crédito ejercido, la cual se acumulará al valor del bien o de los servicios y a los intereses calculados por el periodo de gracia ... y el IVA correspondiente.

VIII. Los créditos causarán los intereses de financiamiento y en su caso, moratorios sobre saldos insolutos en caso de retraso en el pago programado a las tasas que el Comité de Operaciones, establezca. Asimismo, causarán una comisión por apertura de crédito y los intereses del periodo de gracia.

IX. Los créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios, quedarán garantizados con el pagaré que el trabajador, suscriba a favor del Instituto FONACOT.

X. El Consejo, regulará el otorgamiento de los créditos, con base en la disponibilidad de recursos.

Nota: En la fracción VII del artículo 50. se eliminan 2 (dos) palabras y en la fracción VIII se eliminan 3 (tres) renglones concernientes a las tasas de los créditos FONACOT, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

SEGURO DE CRÉDITO FONACOT POR PÉRDIDA DEL EMPLEO, FALLECIMIENTO, INCAPACIDAD O INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE DE LOS TRABAJADORES

Artículo 6- El Instituto FONACOT cuenta con la cobertura de un seguro de crédito por cuenta y orden del trabajador y pondrá a su elección la compañía aseguradora que tendrá las siguientes coberturas:

- ✓ Pérdida de empleo.
- ✓ Fallecimiento.
- ✓ Incapacidad o invalidez total y permanente.

Los acreditados que no cuenten con el seguro de crédito, se procederá a la extinción de la deuda en caso de fallecimiento, incapacidad e invalidez total y permanente presentando la documentación solicitada por el Instituto FONACOT.

DE LA EXTINCIÓN DE LA DEUDA POR DEFUNCIÓN O INCAPACIDAD E INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE DE LOS TRABAJADORES

Artículo 7.- La incapacidad total y permanente igual o mayor al 75% o defunción del acreditado, debidamente validada, extinguirán el saldo insoluto del crédito otorgado por el Instituto FONACOT, el cual se cargará a la reserva destinada a cuentas incobrables o se realizará el reclamo a la aseguradora en el caso de créditos que cuenten con la cobertura del seguro de crédito.

Artículo 8- La invalidez total y permanente debidamente validada conforme a las condiciones generales y endosos de las pólizas con las aseguradoras, extinguirá el saldo insoluto del crédito otorgado por el Instituto FONACOT sólo en caso de créditos con seguro de crédito, el cual será reclamado a la aseguradora.

Artículo 9- Para que surta efecto la extinción del adeudo a que se hace referencia en los artículos anteriores, en el supuesto de que la incapacidad o invalidez total y permanente igual o mayor al 75% se dé en forma inmediata o se emita la declaración de incapacidad o invalidez total y permanente, deberá comprobarse mediante el certificado expedido por el IMSS, la institución de salud a la que se encuentre adscrito el Centro de Trabajo (patrón) o en su caso el que emita la aseguradora.

DE LA CANCELACIÓN, CASTIGOS Y QUEBRANTOS DE LOS ADEUDOS

Artículo 10.- El Instituto FONACOT constituirá las reservas crediticias, bajo los lineamientos que fije la CNBV, e informará por conducto del Director General al Consejo y a las instancias que correspondan.

Artículo 11.- Los castigos de los saldos de los créditos incobrables se realizarán sólo contra los importes de las reservas existentes que se indiquen en los registros contables.

El Instituto FONACOT podrá eliminar de su activo contra la estimación preventiva y enviar a cuentas de orden.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 12.- El Instituto FONACOT podrá recibir pagos parciales de los créditos que otorgue, de conformidad con los lineamientos que para tal efecto se emitan.

Artículo 13.- El Instituto FONACOT orientará sus operaciones, considerando los criterios que correspondan a sus fines de interés social.

Artículo 14.- El Instituto FONACOT podrá recibir daciones en pago de todos aquellos deudores o sujetos demandados interesados en liquidar el adeudo que se tenga con el Instituto FONACOT de conformidad con la legislación y normatividad interna aplicable en la materia.

6. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Este apartado indica las diferentes facultades, funciones y responsabilidades de los distintos órganos colegiados, áreas y personal involucrados en la originación y administración de crédito, procurando en su caso la independencia necesaria entre éstos y evitar conflictos de interés.

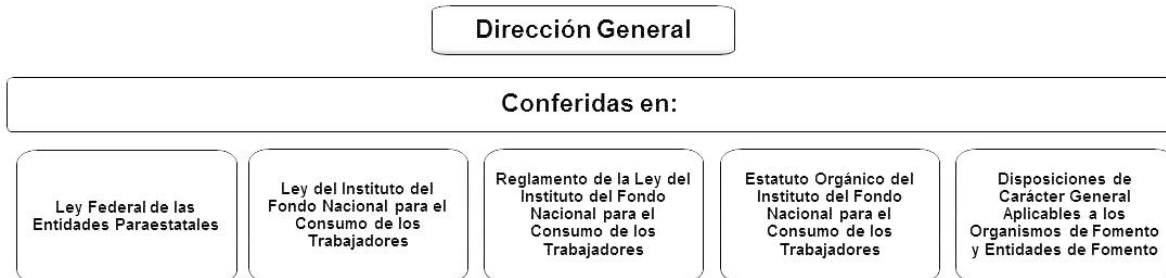
6.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL

En materia de actividad crediticia son:

- Presentar a la aprobación del Consejo los proyectos de estatuto, manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, y demás instrumentos normativos que regulen el funcionamiento del Instituto.

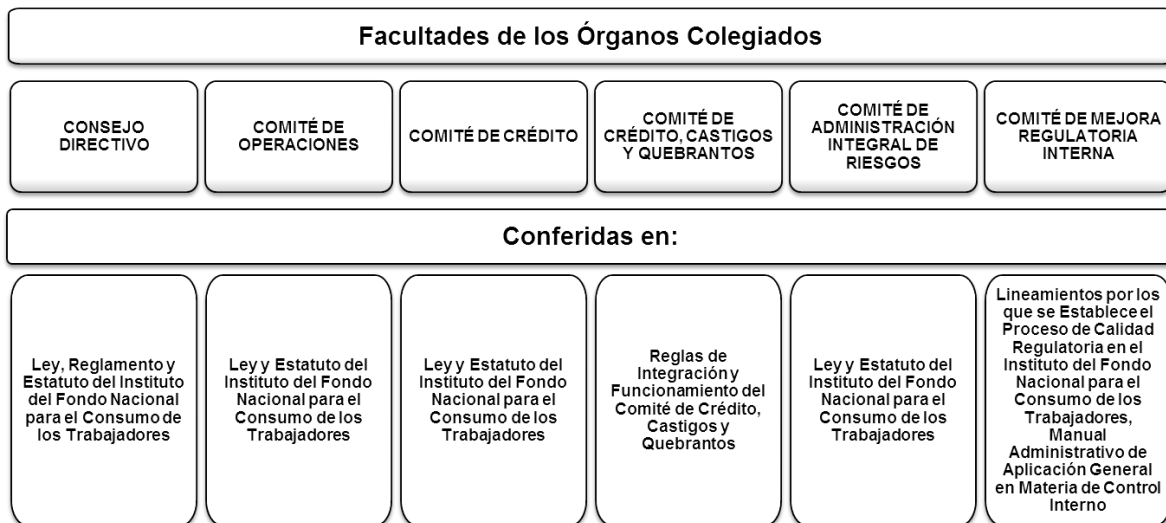
- Presentar, para aprobación del Consejo, el proyecto de Reglas Generales de Operación, así como las políticas generales sobre tasas de interés, plazos, garantías y demás características de las operaciones del Instituto, orientadas a preservar y mantener los recursos de su patrimonio.
- Vigilar la congruencia entre los fundamentos y las funciones del crédito, así como el cumplimiento de los objetivos, lineamientos y políticas para el otorgamiento y administración del crédito, informando anualmente al Consejo sobre su situación y, en su caso, desviaciones.
- Entregar de forma adecuada la información que requieren las SIC.
- Someter a la autorización del Consejo el establecimiento, reubicación y cierre de oficinas en el territorio nacional.

Además las establecidas puntualmente en los siguientes documentos:



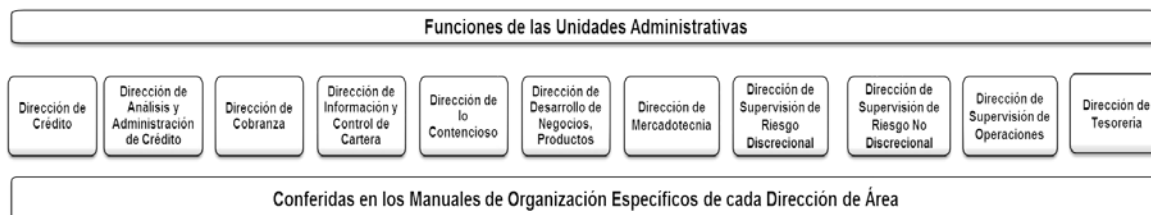
6.2 DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS

Estos órganos colegiados son los vinculados o con injerencia directamente en la actividad crediticia del Instituto FONACOT.



Cabe señalar que dichos documentos se encuentran publicados en la Normateca interna, con el fin de que puedan estar disponibles y los usuarios competentes puedan realizar oportunamente las consultas conducentes.

6.3 DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS



Dichos Manuales cuentan con la opinión favorable del COMERI, y fueron presentados y aprobados por el Consejo, procurando evitar en todo momento un conflictos de interés.

Asimismo, dichos Manuales son consistentes y forman parte complementaria del presente Manual y se encuentran publicados en la Normateca interna del Instituto FONACOT, con el fin de que puedan estar disponibles y los usuarios competentes puedan realizar oportunamente las consultas conducentes.

6.4 DE LA ACTUALIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO

El Subdirector General de Crédito, el Subdirector General de Recuperación y Cartera y el Subdirector General Comercial podrán actualizar los procedimientos y formatos, así como emitir disposiciones complementarias en el ámbito de su competencia con base en el Título V, Artículo 57, fracciones III, IX, XI y XXIV del Estatuto Orgánico.

6.5 DE LOS DIRECTORES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA

Además de las facultades conferidas en el estatuto, tendrá las siguientes:

- Implementar los programas de promoción que permitan el cumplimiento de las metas de colocación de crédito regional, estatal y de plaza que tienen a cargo para el logro del Plan de Trabajo anual.
- Identificar áreas de mejora en los procesos originación y administración del crédito determinando variables del entorno con el fin de generar estrategias específicas a la región.
- Ejecutar las acciones de originación y administración de crédito en conformidad con la normatividad aplicable.
- Supervisar la afiliación y activación de centros de trabajo con el Instituto FONACOT a fin de incrementar el otorgamiento de créditos para el cumplimiento social del Instituto FONACOT.
- Supervisar la operación que permitan asegurar la calidad en el servicio, al trabajador, acreditados, a través de las ventanillas en apego a la normatividad vigente y en su caso reportar y documentar la falta al área correspondiente.
- Brindar seguimiento y apoyo de las acciones de cobranza extrajudicial y judicial con los despachos externos y con las áreas sustantivas del Instituto FONACOT para la recuperación de los créditos otorgados.
- Recibir cheques devueltos de la localidad.
- Endosar en procuración títulos de crédito para su cobro judicial por PSEC.
- Condonar la indemnización del 20% por cheque devuelto, siempre y cuando no exista recurrencia ni dolo por parte del librador. Para el caso de cheques devueltos catalogados como causa 1, es decir, insuficiencia de fondos, se deberá emitir el dictamen jurídico y ser presentado para su autorización al CCCQ.

En los casos de Gobiernos, Municipios y Ayuntamientos, podrá ser condonado más de una ocasión siempre y cuando, se reponga el pago del cheque dentro del mismo mes de pago.

- Podrá condonar la pena convencional en caso de que el Centro de Trabajo (patrón) liquide en su totalidad las retenciones no enteradas previa solicitud por escrito.
- Realizar la cobranza administrativa de cuentas y convenios incumplidos.
- Celebrar convenios de reconocimiento de adeudo y reestructuras de crédito dentro de los límites marcados y con las aprobaciones señaladas en las políticas.
- Llevar a cabo las condonaciones de adeudos señaladas en las políticas.
- Recibir las consignaciones de pago a favor del Instituto FONACOT o representar al Instituto FONACOT cuando haya que presentar oposición a las mismas.
- Representar al Instituto FONACOT ante las instancias Federales, Estatales o Municipales que lo requieran para asuntos locales.
- Habilitar cuando lo consideren conveniente, ventanillas para la revisión de documentos y requisitos que debe cumplir el trabajador para ser sujeto de crédito, así como, ventanillas para atender a acreditados registrados y atención mediante el sistema de citas.
- Atender de manera oportuna y gestionar la intervención de las instancias que se requieran para la solución o análisis de las quejas que se reciban por parte de los trabajadores o Centros de Trabajo afiliados con el propósito de contribuir a elevar los estándares de eficiencia institucional.
- Administrar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y presupuestales que le sean asignados de conformidad con los lineamientos, directrices y políticas aplicables.
- Supervisar y evaluar las tareas asignadas del personal a su cargo identificando las omisiones que pudieran afectar al servicio así como tomar las medidas preventivas que garanticen la calidad en el servicio que se presta a los trabajadores y Centros de Trabajo.
- Integrar la documentación soporte que permita la atención y solventación en su caso de las observaciones y recomendaciones que formulen las instancias fiscalizadoras internas y externas del Instituto determinando las áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora en el servicio que se presta y contribuir a hacer más eficiente el quehacer institucional.
- Dar seguimiento y atención a las observaciones que emiten el OIC y las distintas instancias fiscalizadoras, internas y externas con el objeto de que se cumpla la normatividad vigente y atender a sus solicitudes en tiempo y forma.
- Identificar las necesidades de capacitación en materia sustantiva del Instituto y gestionar las acciones necesarias a fin de que el personal asignado a la región o plaza este permanentemente actualizado y sus tareas las realice en el marco de la normatividad vigente.
- Establecer los mecanismos de administración, distribución, reposición y bajo de materiales promocionales e impresos vigentes que se reciben para los programas de promoción asegurando el correcto uso de los mismos.

- Fomentar el desarrollo del personal del área, de conformidad con las estrategias y políticas del Instituto, para garantizar la consecución de los resultados y la continuidad de las operaciones del área a corto, mediano y largo plazo.

6.6 DE LA MESA DE CONTROL

El personal de la Mesa de Control será el responsable de la revisión ... de los créditos aprobados bajo el Esquema de Crédito Seguro para su posterior liberación de los recursos siempre que hayan cumplido con los requerimientos de acuerdo al Manual de Crédito Vigente por el cual fueron aprobados, teniendo entre otras responsabilidades las siguientes:

- Verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos de acuerdo al Manual de Crédito, para la celebración de las operaciones.
- Comprobar que los créditos aprobados y que fueron seleccionados para la revisión ..., se hayan procesado y documentado de manera digital en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido establecidos.
- Comprobar que los créditos aprobados y que fueron seleccionados para la revisión ..., se hayan procesado y documentado de manera digital en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido establecidos.

Nota: Se eliminan 3 (tres) palabras concernientes a revisión de los créditos, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

7. POLÍTICAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA

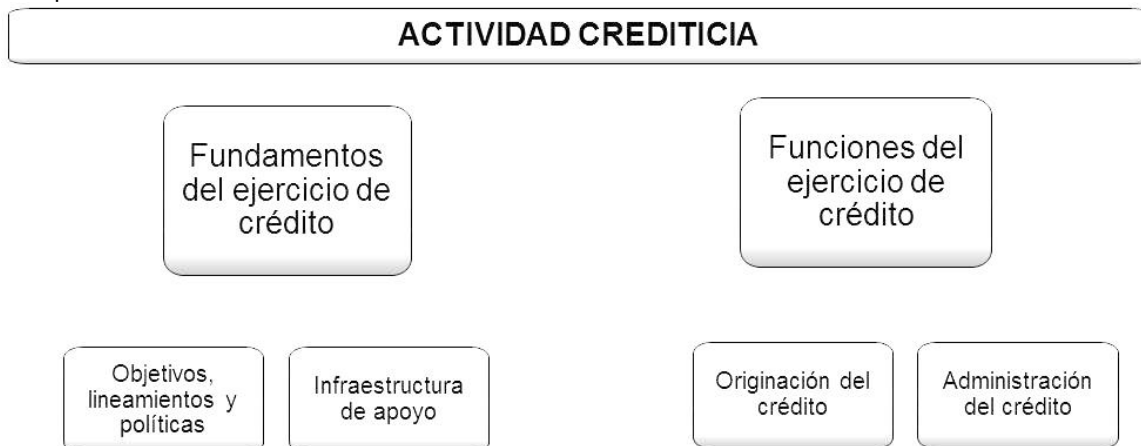
Para el adecuado desarrollo de la actividad crediticia se hace necesario que los servidores públicos que intervienen en cada una de las etapas, tengan claramente definido su rol y responsabilidad, apegándose a las políticas, procedimientos y Manuales de Organización del Instituto, así como a la normatividad aplicable, por lo que este capítulo establece las políticas y lineamientos generales para el proceso de crédito.

Funciones y Responsabilidades

- El Instituto FONACOT establece como mínimo para el desarrollo de la actividad crediticia, el pleno apego a las Disposiciones, la normatividad interna y sanas prácticas en la materia, lo cual incluye el delimitar las distintas funciones y responsabilidades de sus órganos colegiados, unidades administrativas, áreas, funcionarios y empleados involucrados en dicha actividad, así como promover e implementar mecanismos de control en la realización de las operaciones de crédito.

Actividad Crediticia

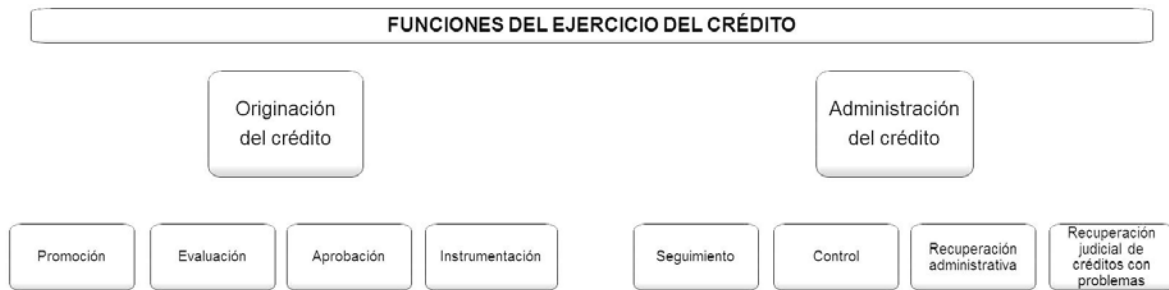
- El Instituto FONACOT establece como parte sustantiva de la actividad crediticia, los siguientes conceptos.



- En el desarrollo de los mencionados fundamentos y funciones del ejercicio del crédito se especifica la participación de los distintos órganos colegiados y unidades administrativas del Instituto, cuidando en todo momento la segregación de funciones.
- Los empleados, funcionarios y miembros del Consejo del Instituto FONACOT tendrán prohibido participar en la aprobación de aquellos créditos en los que tengan o puedan tener conflictos de interés.
- El Instituto FONACOT cuenta con un sistema de crédito institucional, para la gestión de los créditos en sus diferentes etapas del proceso crediticio, que le permite llevar a cabo la originación del crédito y la administración del crédito.

Funciones del Ejercicio del Crédito

- En lo relacionado con las funciones del ejercicio del crédito el Instituto FONACOT contempla como mínimo las siguientes etapas:



Aprobación de los Objetivos, Lineamientos y Políticas para la Origenación y Administración de Crédito

7. El Consejo será responsable de aprobar los objetivos, lineamientos y políticas en materia de origenación y administración del crédito, los cuales deberán ser congruentes, compatibles y complementarios a los establecidos para la Administración Integral de Riesgos.

8. El Consejo debe designar a los Comités correspondientes y, en su caso, a los funcionarios del Instituto responsables de elaborar los objetivos, lineamientos y políticas antes citados, así como formular los cambios que en su oportunidad se estime pertinente realizar; pero en todo caso, unos y otros deberán ser aprobados por el Consejo.

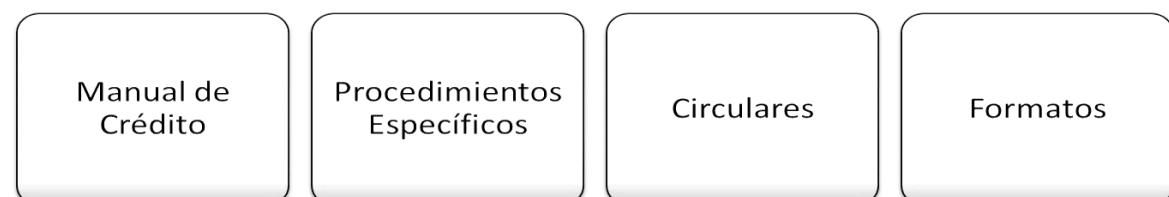
Normatividad para la Origenación y Administración del Crédito

9. Las disposiciones contenidas en la normatividad en materia de origenación y administración del crédito son de carácter general, regulando las operaciones de crédito que lleva a cabo el Instituto FONACOT, siendo éstas de carácter obligatorio para todo su personal con participación o relacionado con la actividad crediticia, mismo que será responsable de su debida observancia de conformidad con el marco legal, regulatorio y normativo, y su incumplimiento será sancionado de conformidad con las Disposiciones, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y a partir del 19 de julio de 2017 la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

De lo anterior, con el fin de organizar y administrar la normatividad que emite el Instituto FONACOT en materia de origenación y administración de crédito, se cuenta con la siguiente estructura:

- ✓ Un **Manual de Crédito** que contiene los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la origenación y administración de los créditos, siendo éste congruente, compatible y complementario al establecido para la Administración Integral de Riesgos.
- ✓ Los **Manuales de Organización Específicos** de las diferentes áreas que participan en la actividad crediticia.
- ✓ Un **Compendio o Anexo con los Procedimientos Específicos** aplicables y desarrollados a detalle, para las funciones relativas a la origenación y administración del crédito, elaborados por cada una de las áreas involucradas en la actividad crediticia o de manera coordinada, si la función o proceso así lo requiere.
- ✓ **Formatos** para dejar evidencia de las actividades y funciones respecto de las solicitudes, reportes, comunicados con los trabajadores y/o acreditados, entre áreas o con terceros competentes, entre otros.
- ✓ **Circulares** para en su caso resolver las posibles inconsistencias o incertidumbres a las que haya lugar derivado de la brecha entre el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, los Procedimientos Específicos y la operación diaria, en el entendido de que dichas brechas serán eliminadas con la actualización anual que las Disposiciones requieren sobre el Manual.

Componentes de la Normatividad en Materia de Origenación y Administración del Crédito



10. La normatividad en materia de originación y administración del crédito se conforma tanto por las disposiciones generales contenidas en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT, como por el detalle de los procesos, procedimientos y actividades contenidas en los Procedimientos Específicos, a cargo de las diferentes áreas que intervienen en la actividad crediticia del Instituto, además de los formatos y circulares.

11. La normatividad en materia de originación y administración del crédito permitirá al personal involucrado en la actividad crediticia del Instituto conocer y consultar los temas relacionados con la normatividad vigente, ya que los documentos que la conforman se encuentran publicados en la Normateca interna y se mantienen permanentemente actualizados.

Observancia del Manual del Crédito del Instituto FONACOT

12. La normatividad contenida en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT es de observancia obligatoria para los funcionarios y empleados del Instituto FONACOT que participen en la actividad crediticia, por lo que están obligados a cumplir y hacer cumplir sus disposiciones normativas en todos sus términos. Las conductas de inobservancia de la norma de crédito por parte de empleados y funcionarios, serán sancionadas por las autoridades correspondientes tanto internas como externas, siendo acreedores a las sanciones que corresponda conforme lo establece la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y a partir del 19 de julio de 2017, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables.

Modificación y Actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT

13. El Consejo revisará al menos una vez al año, los citados objetivos, lineamientos y políticas en materia de crédito.

El Director General, por su parte, deberá asegurarse del cumplimiento de los objetivos, lineamientos y políticas para la originación y administración del crédito.

Por otro lado el Director General, como parte de la estrategia institucional respecto de la actividad crediticia, validará que exista congruencia entre los objetivos, lineamientos y políticas, la infraestructura de apoyo y las funciones de originación y administración del crédito dentro del Instituto FONACOT. Al efecto, deberá informar, cuando menos una vez al año al Consejo sobre la problemática que genere desviaciones en la estrategia de crédito y las acciones orientadas a solventarla.

De lo anterior la Subdirector General de Crédito analizará y, en su caso, promoverá las propuestas conducentes de modificación y actualización al Manual de Crédito del Instituto FONACOT a presentar a consideración de los Comités y Consejo.

14. El Subdirector General de Crédito será la responsable de coordinar el desarrollo de la normatividad y políticas de crédito, así como, la generación de mecanismos y estrategias que permitan planear, administrar, analizar y evaluar la actividad crediticia del Instituto FONACOT; a su vez coordinará su difusión a nivel institucional.

Revisión del Manual de Crédito por Parte del CAIR

15. El CAIR será el responsable de revisar que el Manual de Crédito del Instituto FONACOT sea acorde con los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito y acorde con los propios de la Administración Integral de Riesgos.

Revisión de los Procedimientos Específicos

16. Las Direcciones de Área que participan en las distintas etapas de la actividad crediticia del Instituto deberán contar con Procedimientos Específicos alineados a las funciones que tienen encomendadas en los Manuales de Organización Específicos, en los procesos y actividades que realizan de manera cotidiana o periódica para el desarrollo de las mismas. Para funciones o procesos que requieran la participación de diversas áreas, el diseño y establecimientos de los Procedimientos Específicos deberán hacerse de manera coordinada con la Subdirección General de Crédito, para asegurar su congruencia, consistencia, homogeneidad y calidad.

17. Las modificaciones a los Procedimientos Específicos y Reglas de Negocio se realizarán en estricto apego a las necesidades, políticas, lineamientos nuevos programas implementados en el Instituto FONACOT.

18. Los ordenamientos descritos en los Procedimientos Específicos deberán ser acorde con los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito descritos en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

19. Sin perjuicio de las políticas o lineamientos que las áreas deban atender para la estandarización, formalización y difusión de sus Procedimientos Específicos, las Direcciones de Áreas vinculadas a la actividad crediticia deberán observar los siguientes lineamientos:

- Los Procedimientos Específicos deberán estar disponibles en la Normateca interna.
- Los procesos, procedimientos, metodologías, modelos, herramientas informáticas y de comunicación, guías, instructivos, actividades, entre otros, en adición a los objetivos, lineamientos y políticas particulares, contenidos en los Procedimientos Específicos, deberán ser autorizadas por el Comité Crédito y demás Órganos Colegiados involucrados, a propuesta de su Secretario y de la Dirección a la que corresponda el Procedimiento Específico, con excepción del Administración Integral de Riesgos que debe ser aprobado por el CAIR y demás Comités involucrados.

Cumplido lo anterior, los Procedimientos Específicos deben ser difundidos oportunamente entre las áreas que participan en la actividad crediticia.

- Considerando que los Procedimientos Específicos sólo afectan procesos internos de las áreas involucradas en la actividad crediticia, sus modificaciones se realizarán considerando los presentes lineamientos, sin necesidad de emisión de Circular; siendo obligación de los Directores de Área notificar de los cambios a las áreas involucradas.

- Es responsabilidad de cada Director de Área mantener actualizados los Procedimientos Específicos generados por su Dirección.
- Cualquier caso que requiera aclaración o genere alguna inconsistencia entre Procedimientos, será resuelto por las Subdirecciones Generales conducentes.

Administración de Riesgo Crediticio

20. Para asegurar una buena práctica en la actividad crediticia se deben identificar factores de riesgos en cada etapa para adecuar los procesos con el propósito de minimizar la pérdida patrimonial, por ello la Subdirección General de Administración de Riesgos debe:

- ✓ Dar seguimiento a la calidad y tendencias principales de riesgo y rentabilidad de la cartera.
- ✓ Establecer lineamientos y criterios para aplicar la metodología de calificación de la cartera crediticia con apego a las disposiciones aplicables, así como verificar que dicha calificación se lleve a cabo con la periodicidad que marque la regulación aplicable.
- ✓ Verificar que los criterios de asignación de tasas de interés aplicables a las operaciones de crédito de acuerdo a su riesgo inherente, estén en línea con lo dispuesto al Anexo I del presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT.
- ✓ Establecer los lineamientos para determinar, en la etapa de evaluación, el grado de riesgo de cada crédito.

21. La Subdirección General de Administración de Riesgos debe informar, cuando menos mensualmente, al CAIR y a la Dirección General, los resultados de sus análisis y proyecciones, así como el monto de las reservas preventivas que corresponda constituir.

22. El Instituto FONACOT ha implementado diversas estrategias encaminadas a mitigar el riesgo en la actividad crediticia:

- **Consulta a las SIC de Centros de Trabajo (patrón)**

Con el objeto de disminuir el riesgo en el incumplimiento de pago, el Instituto FONACOT realiza consultas a las SIC para revisar el historial crediticio de los Centros de Trabajo (Patrón) como parte del proceso de afiliación y recaudación.

- **Consulta a las SIC de Trabajadores**

Con el propósito de reducir el riesgo en la recuperación del crédito, el Instituto FONACOT realiza consultas a las SIC para revisar el historial crediticio de los trabajadores como parte del proceso de registro de trabajadores y para determinar, en su caso, el monto y las condiciones idóneas del financiamiento a otorgar.

- **Evaluación de Riesgo de los Centros Trabajo (patrón) (Semáforo de Riesgos)**

A fin de mitigar el riesgo en el otorgamiento de crédito al trabajador en el momento del registro, el Instituto FONACOT lleva a cabo la evaluación de riesgo de los Centros de Trabajo (patrón), a través del semáforo de riesgo que revisa información referente a: Sector económico al que pertenece, tamaño de la empresa, antigüedad del Centro de Trabajo (patrón), rango del salario promedio de sus trabajadores, proporción de pago de cédula, número de cédulas pagadas en tiempo, dando con ello un puntaje que se clasifica en un nivel de riesgo.

8. POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y PROCESOS

8.1 ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO

El proceso de originación de crédito se integra de las siguientes etapas:

La originación del crédito consiste en el proceso que sigue el Instituto FONACOT para conceder créditos a los trabajadores formales, que se encuentran laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado, así como en las actividades para promover la afiliación de Centros de Trabajo (patrón).

Éste es uno de los procesos sustantivos del Instituto FONACOT y todas las acciones tienen como finalidad contribuir al cumplimiento de las metas institucionales establecidas anualmente, bajo estándares de colocación que aseguren la calidad y buen desempeño de la cartera originada.

8.1.1 PROMOCIÓN

El Instituto FONACOT, a través de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados y la Subdirección General Comercial, definen, diseñan, coordinan, ejecutan y evalúan las diferentes estrategias a fin de otorgar créditos a los trabajadores formales que se encuentren laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado, además de promover la afiliación de Centros de Trabajo (patrón) descritas en el Plan Anual de Promoción Comercial.

Con el propósito de incentivar el cumplimiento de la obligación de afiliación por parte de los Centros de Trabajo (patrón), así como dar a conocer el derecho y los beneficios del crédito FONACOT a los trabajadores formales, se llevan a cabo campañas promocionales en las DEPyR, consistentes en la producción y distribución de material informativo y artículos promocionales; la realización de eventos masivos, así como la asesoría y atención en las DEPyR, CAT e internet para fomentar la afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y el pre registro de los trabajadores formales.

Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales

Políticas

1. Los trámites de afiliación de Centros de Trabajo (patrón) se realizarán a través del Micrositio y personalmente por el Propietario o Representante Legal o por un funcionario facultado por el Centro de Trabajo (patrón) en las DEPyR y/o en las instalaciones de los Centro de Trabajo (patrón).

2. Los pequeños negocios como Centros de Trabajo (patrón), que se integran a la formalidad en el sector económico mediante el RIF, se podrán afiliar al Instituto FONACOT mediante las DEPyR .

3. Se realizará la consulta del historial crediticio para todos los Centros de Trabajo (patrón) (Iniciativa Privada y Administración Pública Federal, Estatal y Municipal).

4. Para la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal se deberá realizar el trámite a través de la firma de convenios establecidos por el Instituto FONACOT.

El Centro de Trabajo (patrón) no se hace responsable por los compromisos adquiridos por los acreditados, por lo que su obligación asumida consiste en descontar y enterar los montos derivados de los contratos o convenios celebrados entre el Instituto FONACOT y los acreditados.

5. Se promoverá la afiliación de Centros de Trabajo (patrón), estableciéndose las medidas conducentes para tal efecto, cuando hayan sido localizados acreditados activos con saldo para la recuperación del crédito FONACOT.

6. Para la identificación y control de los Centros de Trabajo (patrón), el Instituto les asignará un número de afiliación para cada uno de ellos.

7. Los Centros de Trabajo (patrón) serán ubicados en los diferentes niveles de riesgo conforme a las políticas detalladas en los Procedimientos Específicos de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales de la Iniciativa Pública y Privada.

8. Para los Centros de Trabajo (patrón) que requieran registrar sucursales, deberán efectuar el trámite a través de los medios que el Instituto determine y éstas se considerarán parte de la matriz para todos los efectos legales que correspondan y será responsable de todas las operaciones que sus sucursales realicen, para lo cual, deberán efectuar el trámite y entregar la documentación descrita en los Procedimientos Específicos de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales de la Iniciativa Pública y Privada.

9. El Instituto FONACOT, a través de la Dirección de Crédito debe mantener actualizado el registro de los Centros de Trabajo (patrón) que sufran cambios de razón o denominación social, fusión, escisión, sustitución patronal, cambio de domicilio, bajas, o cualquier modificación a sus estatutos sociales, con el objetivo de que los trabajadores respectivos mantengan el derecho al crédito FONACOT.

Actualización del Registro de Centros de Trabajo (patrón)

10. El número de afiliación de Centros de Trabajo (patrón) podrá modificarse de acuerdo con las situaciones que se detallan en el Procedimiento Específico de Actualización de la Información de Centro de Trabajo (patrón).

11. Los adeudos de los trabajadores, Centros de Trabajo (patrón), así como las obligaciones de enteros al Instituto FONACOT, no sufrirán cambio en sus fechas, aplicación, ni convenios derivados de la actualización de registro.

12. En caso de un cambio de razón social, sustitución patronal, fusión o escisión de un Centro de Trabajo (patrón) afiliado al Instituto FONACOT, se considerará para efecto de la antigüedad del Centro de Trabajo (patrón), el de la empresa original para que los trabajadores cuenten con el acceso al crédito.

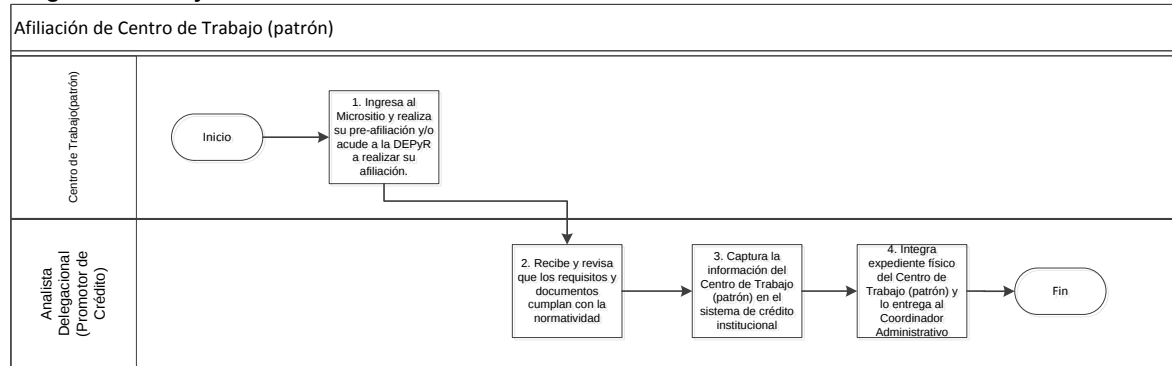
13. Para las operaciones de fusión, escisión o sustitución patronal, cuando la empresa que subsiste no cuente con número de afiliación registrado en el sistema de crédito institucional, será necesario que ingresen al Micrositio, si el Centro de Trabajo (patrón) que subsiste cuenta con el mismo registro patronal, debe apegarse a lo dispuesto en el Procedimiento Específico de Actualización de CT.

14. Cuando el registro patronal del Centro de Trabajo (patrón) cambie, se considera como nuevo y si no se encuentra registrado en el sistema de crédito institucional, deberá efectuar su proceso de preafiliación mediante el Micrositio.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Solicitud de Afiliación de Centro de Trabajo (patrón).	➤ Afiliación de Centro de Trabajo (patrón) e integración de expediente.

Afiliación de Centro de Trabajo (patrón)	
Responsable	Descripción de Actividades
Centro de Trabajo (patrón)	1. Ingresa al Micrositio y realiza su pre-afiliación y/o acude a la DEPyR a realizar su afiliación, para ambos casos presentando los requisitos y la documentación requerida por el Instituto.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Recibe y revisa que los requisitos y documentos cumplan con la normatividad. 3. Captura la información del Centro de Trabajo (patrón) en el Sistema de Crédito Institucional, para generar su afiliación. 4. Integra expediente físico del Centro de Trabajo (patrón) y lo entrega al Coordinador Administrativo, para iniciar con el proceso de envío al archivo institucional. Termina Procedimiento.

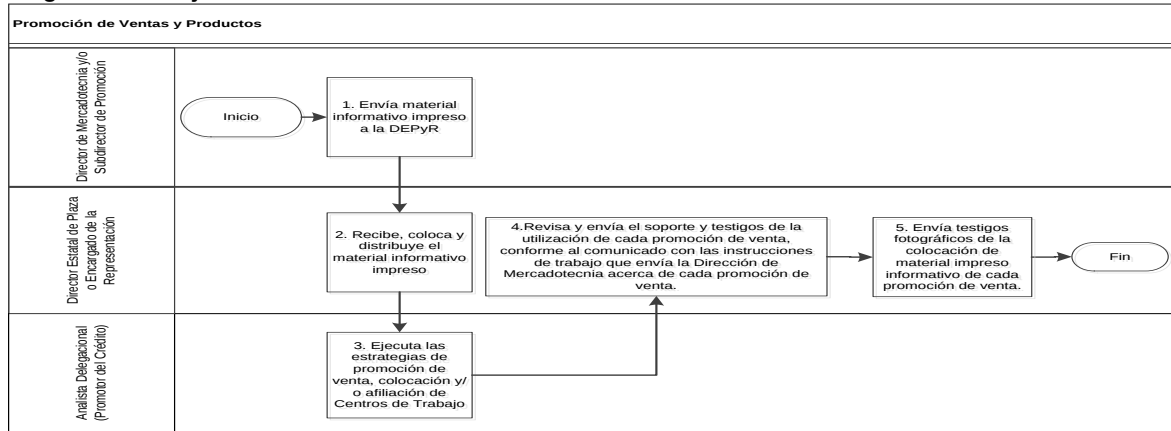
Diagrama de Flujo**Material informativo****Políticas**

- Las DEPyR están obligadas a llevar a cabo las promociones de venta y de productos.
 - ✓ Emplear el material informativo impreso de estas promociones de venta y productos que se les proporciona.
 - ✓ Cumplir con la mecánica correspondiente definida para cada promoción de venta.
 - ✓ Concentrar y enviar la evidencia que soporte la implementación de las promociones de venta y de productos.
- El Director Estatal y de Plaza será el responsable de asegurar el envío de la evidencia al Director de Mercadotecnia que soporte la implementación de las promociones de venta y de productos.
- Las DEPyR no deberán modificar o no emplear el material informativo impreso designado para cada promoción.
- Las DEPyR deberán utilizar el material designado para cada promoción de venta durante la vigencia de la misma apegándose a lo establecido en el Procedimiento Específico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales.
- Las DEPyR están obligadas a promover la firma de convenios de colaboración y afiliación de Centros de Trabajo apartado A y B que marca la Constitución Política, apegándose a lo establecido en el Procedimiento Específico de Convenios.
- Ninguna DEPyR podrá mandar a producir material impreso sin la previa autorización de la Dirección de Mercadotecnia.
- Las DEPyR podrán proponer la participación del Instituto en eventos locales que serán analizados por la Dirección de Mercadotecnia, para considerar su viabilidad y en su caso ser autorizados, apegándose a lo establecido en el Procedimiento Específico de Participación en Eventos.

Procedimiento

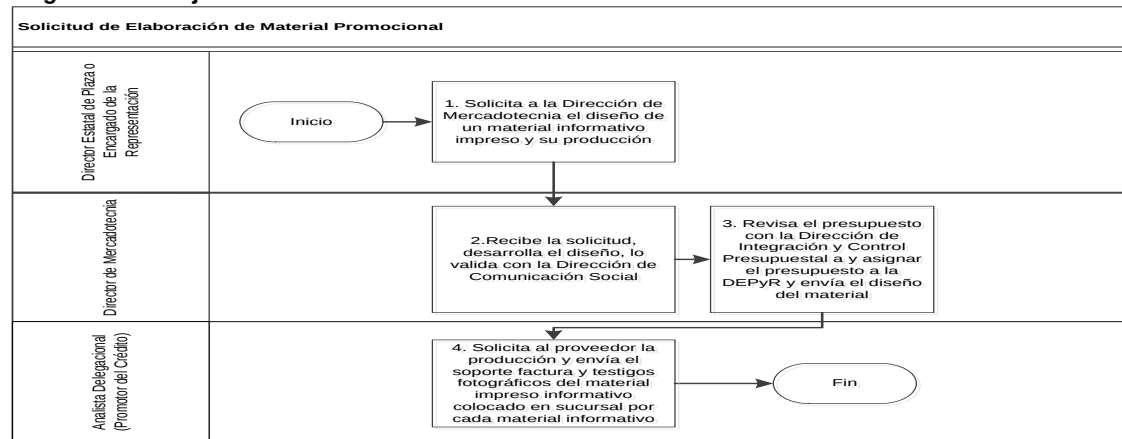
Entrada	Salida
➤ Envío de material informativo.	➤ Utilización adecuada del material informativo.

Promoción de Ventas y Productos	
Responsable	Descripción de Actividades
Director de Mercadotecnia y/o Subdirector de Promoción	1. Envía material informativo impreso a la DEPyR.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	2. Recibe, coloca y distribuye el material informativo impreso.
Analista Delegacional (de Promoción)	3. Ejecuta las estrategias de promoción de venta, colocación y/o afiliación de Centros de Trabajo.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	4. Revisa y envía el soporte y testigos de la utilización de cada promoción de venta, conforme al comunicado con las instrucciones de trabajo que envía la Dirección de Mercadotecnia acerca de cada promoción de venta. 5. Envía testigos fotográficos de la colocación de material impreso informativo de cada promoción de venta.
Termina Procedimiento.	

Diagrama de Flujo**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de producción de material promocional.	➤ Elaboración del material promocional.

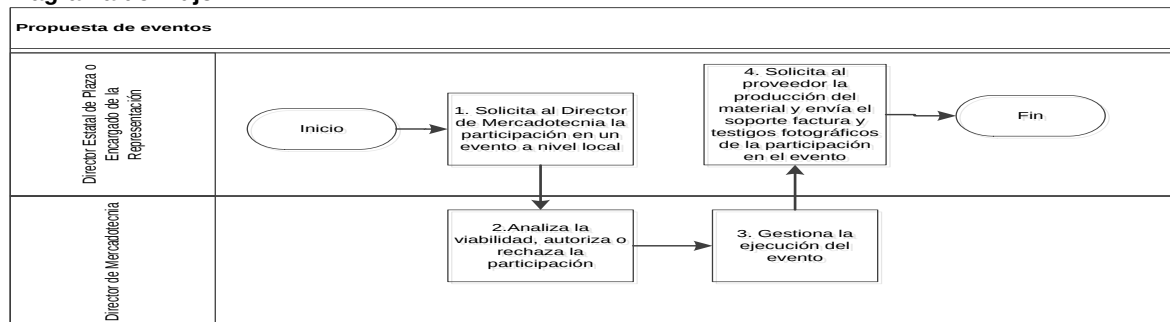
Solicitud de Elaboración de Material Promocional	
Responsable	Descripción de Actividades
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	1. Solicita a la Dirección de Mercadotecnia el diseño de un material informativo impreso y su producción.
Director de Mercadotecnia	2. Recibe la solicitud, desarrolla el diseño, lo valida con la Dirección de Comunicación Social. 3. Revisa el presupuesto con la Dirección de Integración y Control Presupuestal a fin de asignar el presupuesto a la DEPyR y envía el diseño del material.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	4. Solicita al proveedor la producción del material y envía el soporte factura y testigos fotográficos del material impreso informativo, colocado en sucursal por cada material informativo. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de participación en eventos.	➤ Participación en eventos.

Propuesta de eventos	
Responsable	Descripción de Actividades
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	1. Solicita al Director de Mercadotecnia la participación en un evento a nivel local.
Director de Mercadotecnia	2. Analiza la viabilidad, autoriza o rechaza la participación. Si lo autoriza solicita a la DEPyR la documentación necesaria para llevar a cabo el procedimiento apegado a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. 3. Gestiona la ejecución del evento.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	4. Solicita al proveedor la producción del material y envía el soporte factura y testigos fotográficos de la participación en el evento. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo

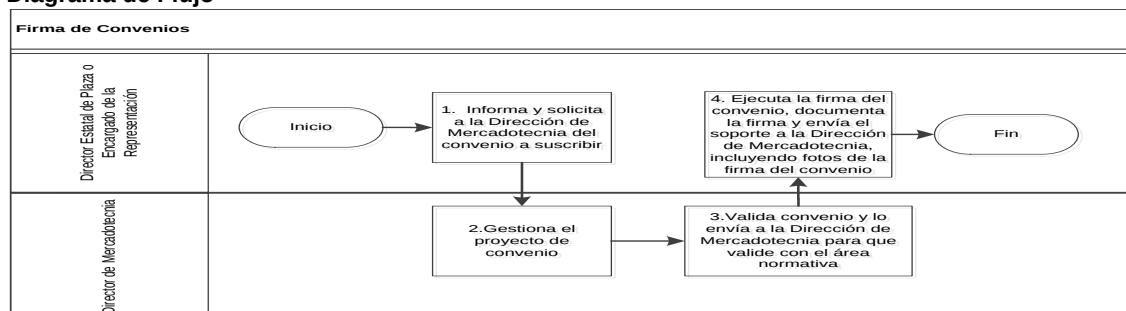


Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Solicitud de firma de convenio.	➤ Firma de convenio.

Firma de Convenios	
Responsable	Descripción de Actividades Firma de Convenios
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	1. Informa y solicita a la Dirección de Mercadotecnia del convenio a suscribir.
Director de Mercadotecnia	2. Gestiona el proyecto de convenio. <i>En caso de que el convenio sea suscrito por la Dirección General, el DEPyR deberá seguir el protocolo que la Dirección General establezca.</i>
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	3. Gestiona la validación del convenio con la contraparte a suscribir el documento y lo envía a la Dirección de Mercadotecnia para que valide con el área normativa del Instituto FONACOT. 4. Ejecuta la firma del convenio, documenta la firma y envía el soporte a la Dirección de Mercadotecnia, incluyendo fotos de la firma del convenio. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo



Registro del Trabajador

Con el registro de la información del trabajador, el sistema de crédito institucional le asigna un número de identificación el cual sirve para la trazabilidad de su actividad crediticia.

Políticas

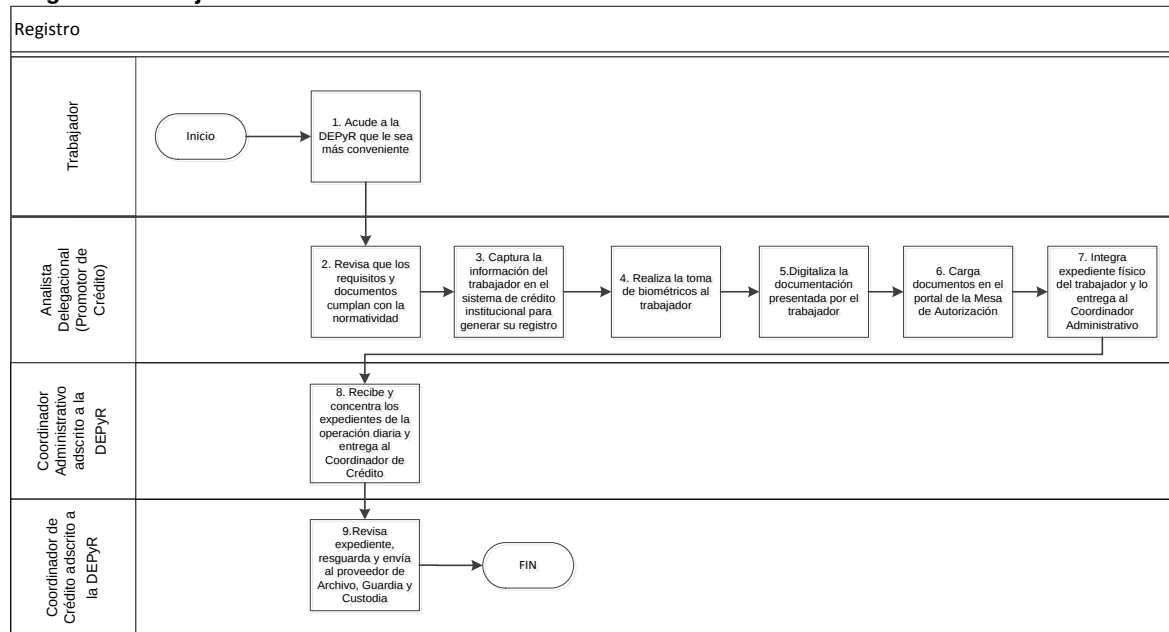
1. Los analistas delegacionales (de Promoción) deberán atender a los trabajadores con profesionalismo, amabilidad y con la debida diligencia en los trámites o consultas que realicen.
2. Los analistas delegacionales (de Promoción) que participen en la promoción del crédito en el Instituto FONACOT estarán impedidos para participar en la aprobación de los créditos en los que sean los responsables de su registro o trámite.
3. El crédito FONACOT será otorgado a todo aquel trabajador que cumpla con las políticas, requisitos y documentos establecidos por el Instituto.
4. El registro del trabajador se realizará únicamente en las ventanillas autorizadas por el Instituto FONACOT.
5. Los trabajadores que así lo decidan y cuenten con E.Firma, podrán realizar directamente el trámite de registro vía internet.
6. Los analistas delegacionales (de Promoción) serán responsables de la revisión de la documentación que presente el trabajador, a fin de constatar que cumple con la normatividad vigente contenida en el Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.
7. Cuando un analista delegacional (de Promoción) detecte una presunta suplantación de identidad en el registro del trabajador, el Director Estatal o de Plaza o Coordinador Administrativo lo comunicará de forma inmediata, en apego al Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito (Autorización y tarjeta propia).
8. Los analistas delegacionales (de Promoción) serán responsables del correcto y veraz registro de la información del trabajador en el sistema de crédito institucional e integración debida de la documentación.
9. Los analistas delegacionales (de Promoción) serán responsables de la integridad de la información, así como del expediente de crédito físico, mientras se encuentre bajo su cuidado, custodia o resguardo.

Para Empleados del Instituto FONACOT

1. El crédito será otorgado a todo aquel empleado del Instituto que cumpla con los requisitos y documentos establecidos.
2. El registro del empleado del Instituto se realizará únicamente en las ventanillas autorizadas por el Instituto FONACOT.

Entrada	Salida
➤ Solicitud de crédito del trabajador.	➤ Registro del trabajador e integración de expediente.

Registro del Trabajador	
Responsable	Descripción de Actividades
Trabajador	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Revisa que los requisitos y documentos cumplan con la normatividad. 3. Captura la información del trabajador en el sistema de crédito institucional para generar su registro. 4. Realiza la toma de biométricos al trabajador. 5. Digitaliza la documentación presentada por el trabajador. 6. Carga documentos en el portal de la Mesa de Control. 7. Integra expediente físico del trabajador y lo entrega al Coordinador Administrativo.
Coordinador Administrativo adscrito a la DEPyR	8. Recibe y concentra los expedientes de la operación diaria y entrega al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	9. Revisa expediente, resguarda y envía al proveedor de Archivo, Guardia y Custodia.
Termina Procedimiento	

Diagrama de Flujo
Expedientes de Crédito
Políticas

1. El Instituto FONACOT incluye en el presente Manual de Crédito los requisitos de integración y mantenimiento de los expedientes con que deberán contar para cada tipo de operación que celebren con sus deudores, acreditados o contrapartes, según corresponda, en términos de lo señalado en las disposiciones del presente título.

2. Los expedientes de cada crédito integrado, se encuentran de manera física así como electrónica, los cuales se encuentran disponibles para consulta del personal debidamente facultado, así como de la Comisión.

3. La documentación integrante de los expedientes de crédito se encuentra bajo resguardo de un prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia, para lo cual el Instituto FONACOT cuenta los controles que permiten conocer en todo momento la ubicación de cada uno de los documentos que integren el expediente.

4. La Subdirección General de Crédito es la responsable de la contratación, supervisión y evaluación del prestador del servicio de administración, archivo, guarda y custodia de expedientes de crédito y Centros de Trabajo (patrón).

5. El Instituto FONACOT integra un expediente para cada tipo de operación crediticia que celebra con cada trabajador y/o acreditado durante la vigencia de los créditos o incluso posteriormente, durante el proceso de cobranza o recuperación para aquellas operaciones vencidas, con la información y documentación que corresponda.

Los expedientes de los trabajadores y de Centros de Trabajo (patrón), deben integrarse con la documentación soporte indicada en el Procedimiento Específico de Integración de Expedientes.

6. Los expedientes de los trabajadores y de Centros de Trabajo (patrón) deben permanecer resguardados en un lugar seguro dentro de las instalaciones de las DEPyR, hasta su envío al Prestador de Servicios de Administración, Archivo, Guarda y Custodia.

7. El plazo de conservación de los expedientes de crédito se ajustará a las disposiciones legales y administrativas aplicables. Lo anterior, incluso una vez aplicados los castigos o quebrantos que, en su caso, determine el Instituto FONACOT en apego a criterios contables y hasta que se agoten las gestiones de cobranza y recuperación.

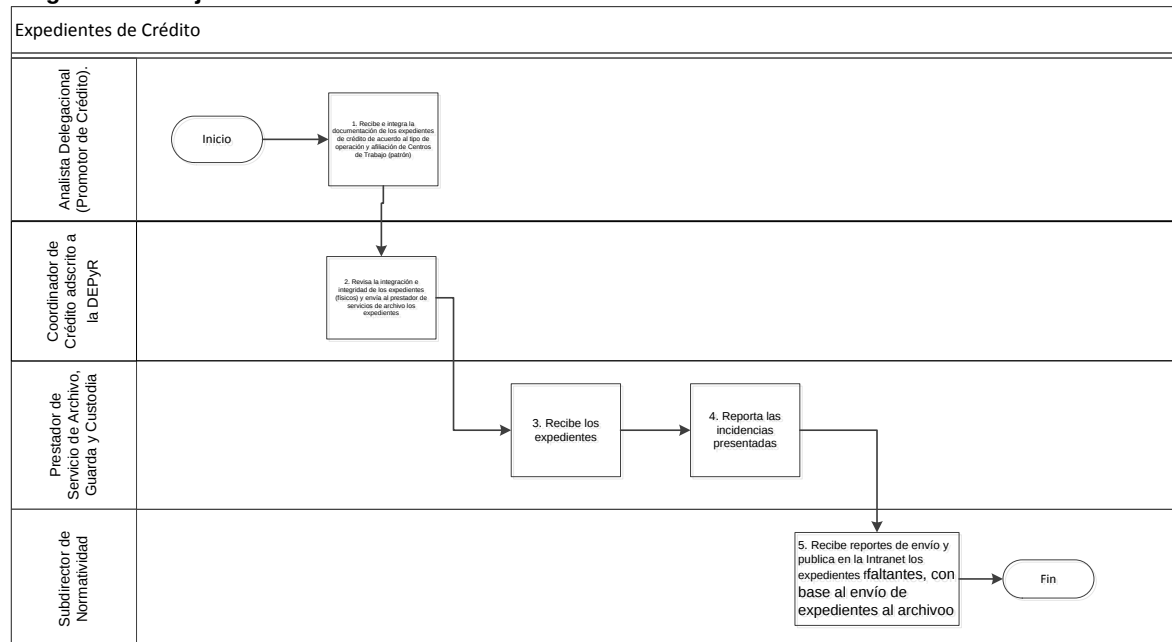
8. La información y documentación contenida en el expediente se mantiene actualizada conforme a las Disposiciones y a las políticas internas del Instituto FONACOT, para lo cual se cuentan con mecanismos de control y verificación que permiten detectar, en su caso, faltantes y los procedimientos para su regularización y acopio. Al efecto, el Instituto FONACOT designa al personal responsable de integrar y actualizar los expedientes, así como de controlar el servicio (proveedor) de administración, archivo, guarda y custodia.

9. En caso de que se extravíe un expediente, se procede a levantar acta administrativa, turnando la misma con los antecedentes del caso al OIC en el Instituto FONACOT para deslindar presuntas responsabilidades de los servidores públicos involucrados, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; en caso de que existan elementos que permitan suponer el uso indebido de dicha documentación se dará aviso a la Dirección de lo Contencioso para que, de contar con los elementos suficientes, inicie la acciones que correspondan.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Integración de expedientes.	➤ Envío de expedientes al archivo.

Expedientes de Crédito	
Responsable	Descripción de Actividades
Analista Delegacional (de Promoción).	1. Recibe e integra la documentación de los expedientes de crédito de acuerdo al tipo de operación y afiliación de Centros de Trabajo (patrón).
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	2. Revisa la integración e integridad de los expedientes (físicos) y envía al prestador de servicios de archivo los expedientes.
Prestador de Servicio de Administración, Archivo, Guarda y Custodia	3. Recibe físicamente los expedientes para su archivo. 4. Reporta por medio electrónico al Subdirector de Normatividad las incidencias presentadas en los expedientes de crédito y Centros de Trabajo (patrón) recibidos.
Subdirector de Normatividad	5. Recibe los reportes y publica en la intranet los expedientes faltantes para llevar a cabo el seguimiento con las DEPyR con base al envío de expedientes al archivo. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**8.1.2 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN**

El Instituto FONACOT, a través del sistema de crédito institucional realiza la evaluación del crédito mediante la consulta de la información de los trabajadores capturada en la etapa de registro y en las Bases de Datos Externas (PROCESAR, SIC, etc.), cumpliendo con las políticas que a continuación se detallan y en apego a la normatividad establecida, a fin de continuar con la siguiente etapa para la aprobación o rechazo del crédito.

El Instituto FONACOT, a través del sistema de crédito institucional, aprueba o rechaza ... los créditos derivados de la evaluación paramétrica efectuada por el sistema dentro del esquema de Crédito Seguro, con base en la información registrada y la documentación presentada por el trabajador, una vez verificada la procedencia tanto de la información como de la documentación recibida por parte o vinculada al solicitante; excepcionalmente, la Mesa revisará y determinará si libera el recursos

Políticas

1. El sistema de crédito institucional ajusta de manera automática el monto y plazo de los créditos a aprobar, con base a los siguientes aspectos:

- ✓ La solvencia del solicitante del crédito.
- ✓ La experiencia de pago del trabajador y/o acreditado, obtenida a través del Reporte emitido por las SIC.
- ✓ Antigüedad del trabajador y/o acreditado que sea mayor a un año, obtenida a través de la consulta a las Bases de Datos Externas y/o la registrada en el sistema de crédito institucional.

✓ La capacidad de pago a través de los ingresos reflejados en el recibo de nómina presentado por el trabajador, así como la consulta a bases de datos externas (PROCESAR, etc.), estimando la capacidad de pago, considerando los ingresos del trabajador y las deducciones presentadas en el recibo de nómina.

✓ Las referencias personales mínimas requeridas en el manual de crédito, para comprobar la identidad y otros datos personales del trabajador.

2. La capacidad de descuento del trabajador se determina por el número de SMM que percibe el trabajador, lo cual no deberá exceder de un descuento mayor del 10% para los que perciban un SMM y hasta el 20% cuando perciban un salario superior a un SMM.

3. Para personas menores de 18 años, se les podrá otorgar crédito, siempre y cuando los mismos se encuentren emancipados conforme lo señala el artículo 641 del Código Civil Federal y el artículo 23 de la Ley Federal del Trabajo.

4.

5. La aprobación del crédito se realizará de forma automática únicamente a través del sistema de crédito institucional.

6. En los casos de Centros de Trabajo para los que la Dirección de Crédito compruebe de manera razonable que existen inconsistencias en los registros de pagos a la Seguridad Social que arrojen errores en las consultas, también podrá solicitar a la DTI su desmarcage en forma temporal.

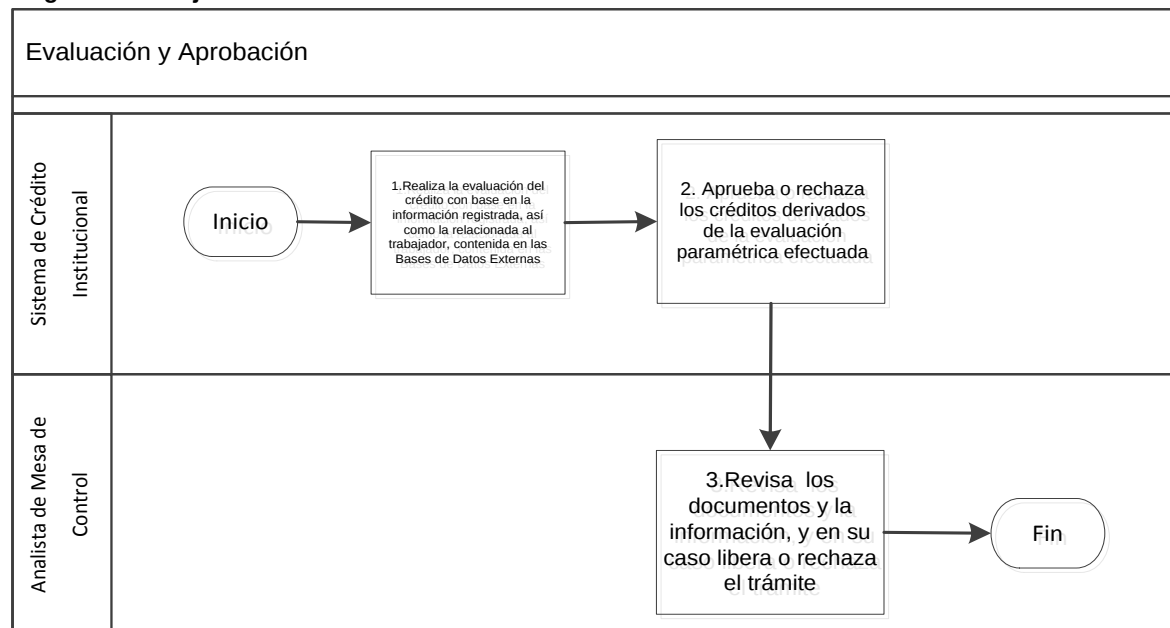
Nota: Se eliminan 3 (tres) palabras y cuatro renglones concernientes a la revisión de los créditos y niveles de riesgo de la evaluación y aprobación, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Registro del trabajador e integración de expediente.	➤ Aprobación del crédito.

Evaluación y Aprobación	
Responsable	Descripción de Actividades
Sistema de Crédito Institucional	1. Realiza la evaluación del crédito con base en la información registrada, así como la relacionada al trabajador, contenida en las Bases de Datos Externas (PROCESAR, SIC, etc.). 2. Aprueba los créditos derivados de la evaluación paramétrica efectuada.
Analista de Mesa de Control	3. Revisa los documentos y la información, y en su caso libera los recursos o rechaza el trámite. <i>En su caso de haber inconsistencias en la información se notifica el rechazo al analista delegacional (promotor de crédito).</i> Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



8.1.3 CONTROL E INSTRUMENTACIÓN

El Instituto FONACOT, como parte de la formalización de la originación de créditos, realiza una función de control de la actividad crediticia en un área independiente de las áreas de promoción, La cual se encargará de rechazar, o en su caso liberar el recurso de aquellos trámites de crédito que presenten inconsistencias y/o excepciones , cumpliendo con las siguientes políticas.

Políticas

1. La Mesa de Control, como resultado efectuado por el sistema de crédito institucional, realiza la validación de los créditos aprobados y que fueron seleccionados , respecto a la información registrada, como la documentación presentada, para en su caso liberar los recursos del crédito o su rechazo.

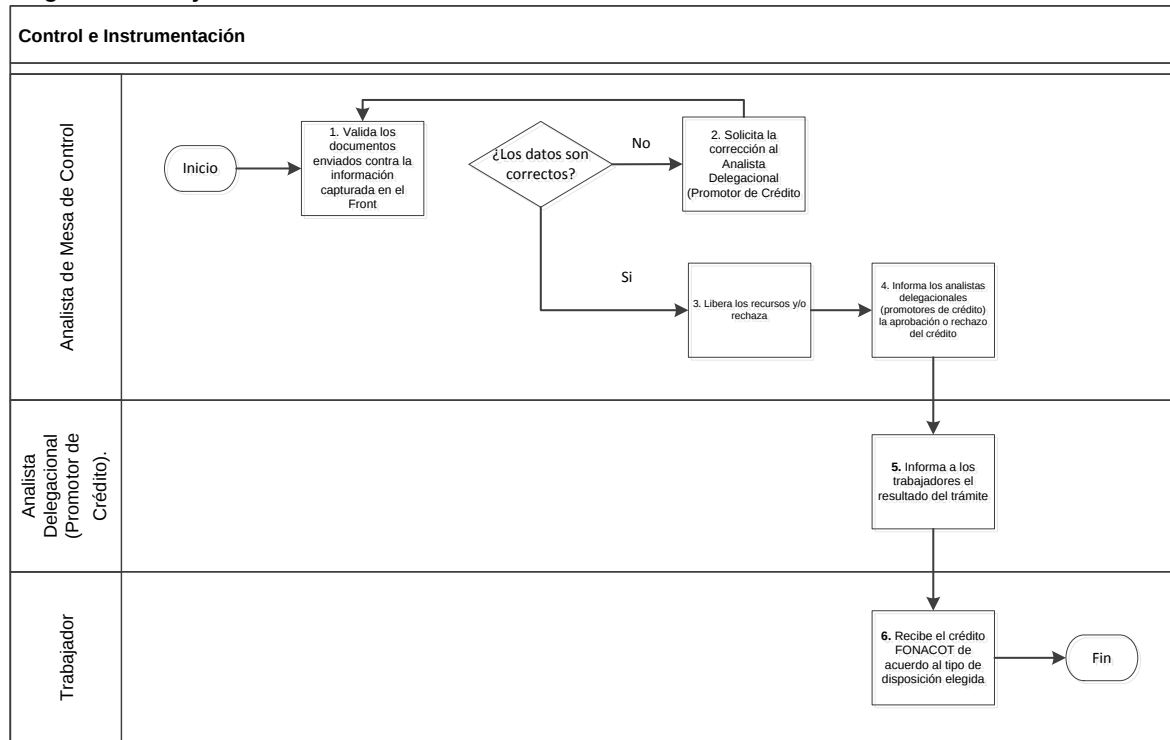
2. La Mesa de Control libera el recurso o rechazará la liberación del recurso de aquellos trámites de créditos que presenten inconsistencias y/o excepciones (.....) o que fueron seleccionados por el sistema en forma automática como resultado de la validación de la información registrada y de la documentación presentada por el trabajador.

Nota: Se eliminan 23 (veintitrés) palabras concernientes a la revisión de los créditos FONACOT del control e instrumentación, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Crédito aprobado por el sistema de crédito institucional.	➤ En su caso, revisión del cumplimiento de condiciones y documentación digitalizada del crédito para liberar los recursos.

Control e Instrumentación	
Responsable	Descripción de Actividades
Analista de Mesa de Control	1. Valida los documentos digitalizados enviados contra la información capturada en el Front. <i>Si los datos no son correctos continúa actividad No. 2, en caso de ser correctos continua actividad No. 3.</i> 2. Solicita la corrección al Analista Delegacional (de Promoción). 3. Libera los recursos y/o rechaza. 4. Informa los analistas delegacionales (de Promoción) la liberación de los recursos o rechazo del trámite mediante el sistema de crédito institucional.
Analista Delegacional (de Promoción).	5. Informa a los trabajadores el resultado del trámite.
Acreditado	6. Recibe el crédito FONACOT de acuerdo al tipo de disposición elegida. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**8.1.4 REESTRUCTURAS, RENOVACIONES Y PLANES DE SALIDA**

Toda reestructuración o renovación de crédito se realiza de común acuerdo con el acreditado respectivo, pasando por las distintas etapas del proceso crediticio de la originación.

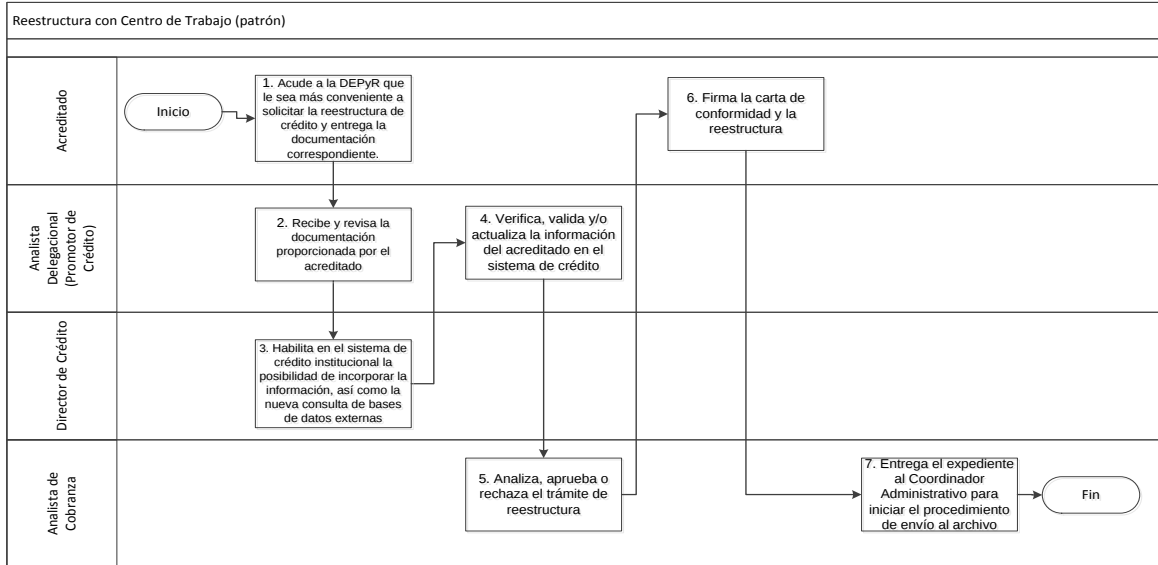
A. REESTRUCTURAS**Políticas**

1. Se podrán reestructurar los créditos de los acreditados que presenten una reducción de sus ingresos u otros descuentos con mayor prelación legal y deseen cubrir el crédito previamente adquirido con el Instituto con una cuota mensual menor.
2. No se podrá reestructurar un crédito que con anterioridad haya sido reestructurado.
3. Cualquier cambio a los términos y condiciones que hubieren sido pactados en un crédito, derivados de reestructuras, incumplimientos o por falta de capacidad de pago, será motivo de una nueva evaluación y aprobación, debiéndose seguir al efecto, los procedimientos contenidos en el presente Manual de Crédito para este tipo de casos.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Solicitud de Reestructura de Crédito.	➤ Reestructura y Expediente de Crédito.

Reestructuras	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar la reestructura de crédito y entrega la documentación correspondiente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Recibe y revisa la documentación proporcionada por el acreditado.
Analista de la Subdirección de Operaciones	3. Habilita en el sistema de crédito institucional la posibilidad de incorporar la información, así como la nueva consulta de bases de datos externas.
Analista Delegacional (de Promoción)	4. Revisa y/o actualiza la información en el sistema de crédito institucional.
Analista Delegacional (de Cobranza)	5. Analiza, aprueba o rechaza el trámite de reestructura.
Acreditado	6. Firma la carta de conformidad y la reestructura.
Analista Delegacional (de Promoción)	7. Integra el expediente y entrega al Coordinador Administrativo para iniciar el procedimiento de envío al archivo.
Termina Procedimiento	

Diagrama de Flujo**B. RENOVACIONES****Políticas**

1. Los acreditados pueden renovar sus créditos con saldo, mediante un nuevo crédito al mismo o menor plazo que autorice el Instituto con la tasa de financiamiento que corresponda por cada plazo, sin cargo de accesorios.

2. Podrán ser renovados los créditos que cumplan con las condiciones establecidas en el porcentaje de capital pagado que equivale a una tercera parte del plazo del crédito, que no presenten cuotas pendientes de pago y que no hayan ejercido la cobertura por pérdida de empleo del seguro de crédito.

3. El monto y plazo del nuevo crédito autorizado por renovación estará determinado por el nivel de riesgo que presente su Centro de Trabajo (patrón).

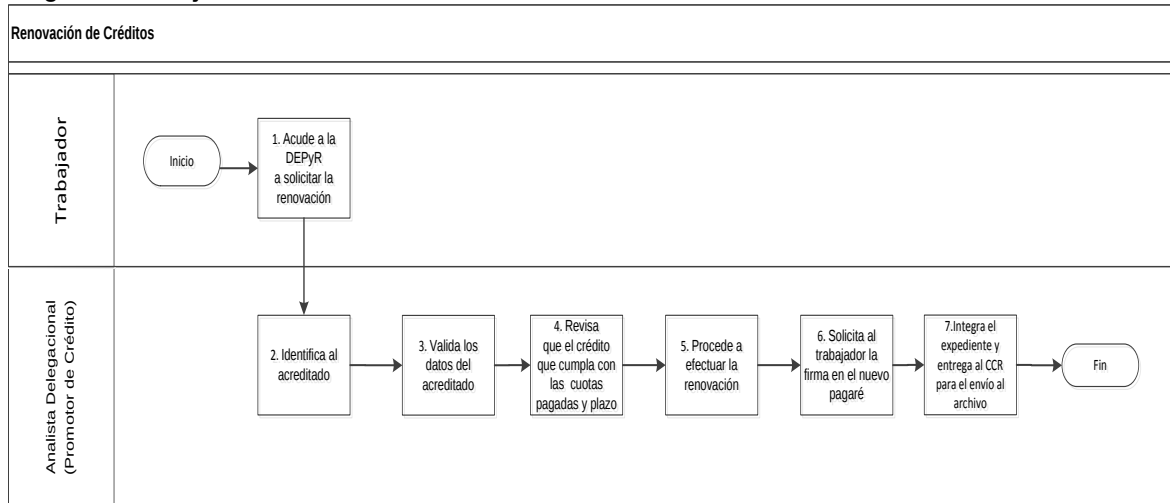
4. Los nuevos créditos otorgados derivados de la renovación, conservarán la cobertura del seguro.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Crédito autorizado que cumple con las cuotas y plazo para su renovación.	➤ Renovación de crédito.

Renovaciones	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar la renovación de crédito y entrega la documentación correspondiente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Identifica al acreditado solicitando su identificación oficial vigente con fotografía y firma. 3. Valida los datos del acreditado en el sistema de crédito y que esté en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado y en 4. Revisa en el sistema de crédito institucional que el crédito cumpla con las políticas establecidas para renovación de crédito. 5. Procede a efectuar la renovación en el sistema de crédito. 6. Solicita al acreditado la firma en el nuevo pagaré. 7. Integra el expediente y entrega al Coordinador Administrativo para iniciar el procedimiento de envío al archivo. Termina Procedimiento

Nota: En el numeral 3 se eliminan 2 (dos) palabras concernientes al estatus de renovación de crédito, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Diagrama de Flujo**C. PLAN DE SALIDA "20/20/20"**

El Plan 20/20/20 consiste en que el acreditado realiza un pago inicial del 20% de su saldo insoluto, el Instituto FONACOT no le cobrará mora y le reestructura el 80% restante hasta en 20 meses sin intereses, con mensualidades iguales y un descuento del 20% en cada pago oportuno. En caso de que el acreditado con anterioridad haya realizado una reestructura de ese mismo crédito o créditos, no podrá optar por este plan.

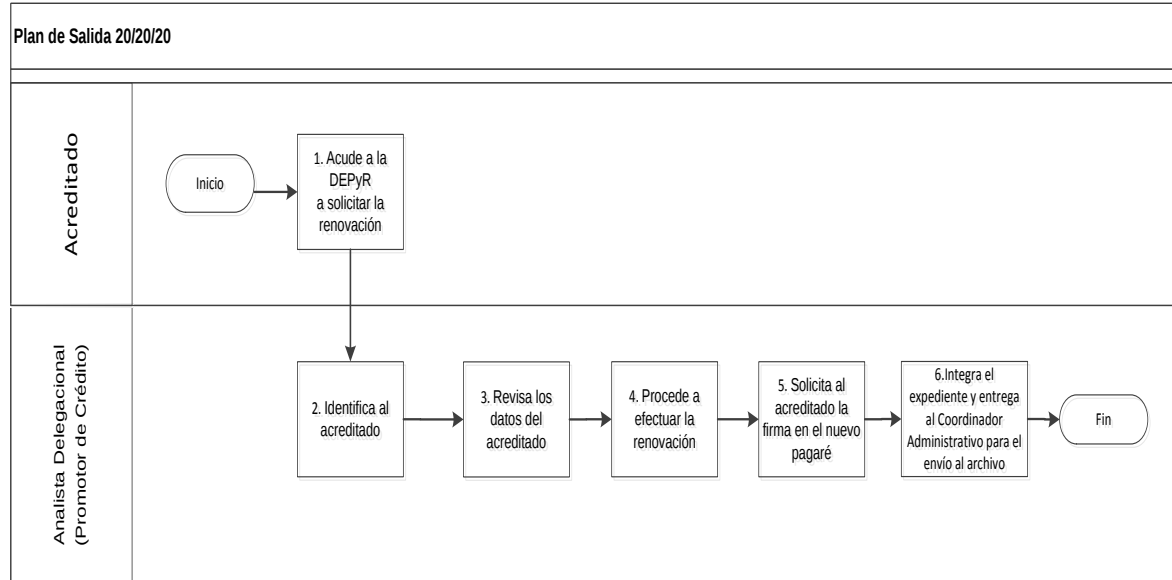
Políticas

1. El plan de salida sólo aplicará después de haber utilizado las 6 mensualidades que ofrece la cobertura del Seguro de Pérdida de Empleo.
2. El acreditado que no realice pagos completos en tiempo y forma, perderá el beneficio del descuento de 20% en los pagos vencidos y subsecuentes.
3. En caso de que el acreditado se encuentre asignado a un PESC Extrajudicial, se pagará el porcentaje que determine el Instituto FONACOT de los gastos de cobranza sobre el importe real pagado. Los ahorros y beneficios que el Instituto FONACOT ofrece al trabajador, se aplicarán cuando éste haya realizado el pago correspondiente.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Solicitud de plan de salida 20/20/20 por parte de Acreditado.	➤ Generación del plan de salida 20/20/20.

Plan de Salida 20/20/20	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar el plan de salida y entrega la documentación correspondiente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Identifica al acreditado solicitando su identificación oficial vigente con fotografía y firma. 3. Revisa los datos del acreditado en el sistema de crédito institucional. 4. Procede a efectuar el plan de salida 20/20/20 en el sistema de crédito institucional. 5. Solicita al acreditado la firma en el nuevo pagaré. 6. Integra el expediente y entrega al Coordinador Administrativo para iniciar el procedimiento de envío al archivo.
Termina Procedimiento	

Diagrama de Flujo**D. PLAN DE SALIDA "70/30"**

El plan de salida 70/30 está dirigido al segmento de acreditados que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición. Para tal efecto, el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital y se le condonan además intereses moratorios y, en su caso, gastos de cobranza que pudieran existir, sin penalizar por ello al trabajador en su historial crediticio.

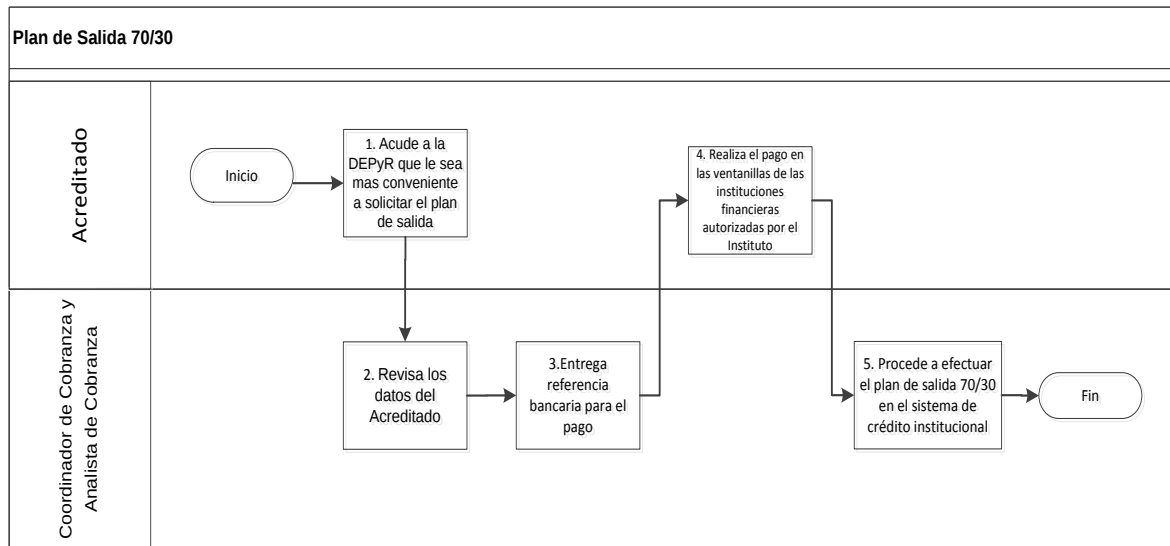
Políticas

1. El acreditado podrá liquidar el adeudo mediante el pago del 70% del crédito de forma inmediata, sin necesidad de utilizar la cobertura del seguro de pérdida del empleo y con la liquidación total del adeudo en una sola exhibición.
2. Se condonarán los intereses moratorios generados y le aplica una quita del 30% del saldo restante sin penalización ante las Sociedades de Información Crediticia.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Solicitud de plan de salida 70/30 por parte de acreditado.	➤ Generación del plan de salida 70/30.

Plan de Salida 70/30	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar el plan de salida.
Coordinador de Cobranza y Analista Delegacional (de Cobranza)	2. Revisa los datos del acreditado en el sistema de crédito institucional y genera referencia bancaria. 3. Entrega referencia al acreditado para el pago.
Acreditado	4. Realiza el pago en las ventanillas de las instituciones financieras autorizadas por el Instituto.
Coordinador de Cobranza y Analista Delegacional (de Cobranza)	5. Procede a efectuar el plan de salida 70/30 en el sistema de crédito institucional. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**8.2 ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**

El proceso de administración de crédito se integra de las siguientes etapas:

**8.2.1 Seguimiento**

El Instituto FONACOT da seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera, allegándose de toda aquella información relevante que indique la situación de los créditos en cuestión, de las garantías, en su caso, cuidando que conserven la proporción mínima que se hubiere establecido y de los garantes, como si se tratara de cualquier otro acreditado; de lo anterior la Subdirección General de Recuperación y Cartera es la responsable de llevar a cabo dicha función.

Políticas

1. La recuperación de los créditos FONACOT otorgados, se debe realizar de conformidad con los artículos 97 fracción IV, 103 Bis, 110 fracción VII, 132 fracciones XXVI y XXVI Bis de la Ley Federal del Trabajo; el Instituto tiene la facultad de realizar, a través de los Centros de Trabajo (patrón), deducciones al salario de los trabajadores por concepto del crédito FONACOT, generando las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos para que los Centros de Trabajo (patrón) programen y retengan las amortizaciones mensuales del crédito FONACOT.

2. El Centro de Trabajo (patrón) debe retener y enterar los pagos de los créditos de sus trabajadores dentro de la fecha límite de pago indicado en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos; la cual será definida como el quinto día hábil de cada mes o en su caso el plazo que autorice el Instituto. En caso de no hacerlo en tiempo, será acreedor a la pena convencional fijada contractualmente entre el Instituto FONACOT y el Centro de Trabajo (patrón)

3. El Instituto FONACOT sólo recibe pagos mediante el uso de las instituciones bancarias, a través de la referencia generada en las plataformas tecnológicas que el Instituto determine, pago con cheques y/o los medios de pago alternativos que para estos fines establezca.

4. Los Centros de Trabajo (patrón) no deben efectuar los descuentos a sus trabajadores en los siguientes casos:

- ✓ Separación definitiva del trabajador;
- ✓ Suspensión u otorgamiento de permiso sin goce de sueldo al trabajador;
- ✓ Estallamiento de huelga;
- ✓ Incapacidad del trabajador;
- ✓ En caso de mandamiento de autoridad administrativa o judicial.
- ✓ Cualquier otra causa que interrumpa, concluya o modifique la relación laboral con el trabajador.

5. En caso de que el Centro de Trabajo (patrón) no realice los descuentos debido a separación definitiva, suspensión u otorgamiento de permiso sin goce de sueldo, incapacidad permanente total o cualquier otra causa que interrumpa o concluya la relación laboral con el trabajador; deberá informar al Instituto mediante medios electrónicos o a través del Portal de Centros de Trabajo (patrón) vía Internet en www.fonacot.gob.mx.

6. En los supuestos señalados anteriormente, el Centro de Trabajo (patrón), se obliga a dar aviso al Instituto FONACOT por escrito o por medios electrónicos en el plazo establecido en el contrato o convenio de afiliación y demás normatividad que emita el Instituto., así como proporcionarle los sustentos documentales relativos en el mismo término, respondiendo solidariamente al crédito, en caso de incumplimiento a esta obligación.

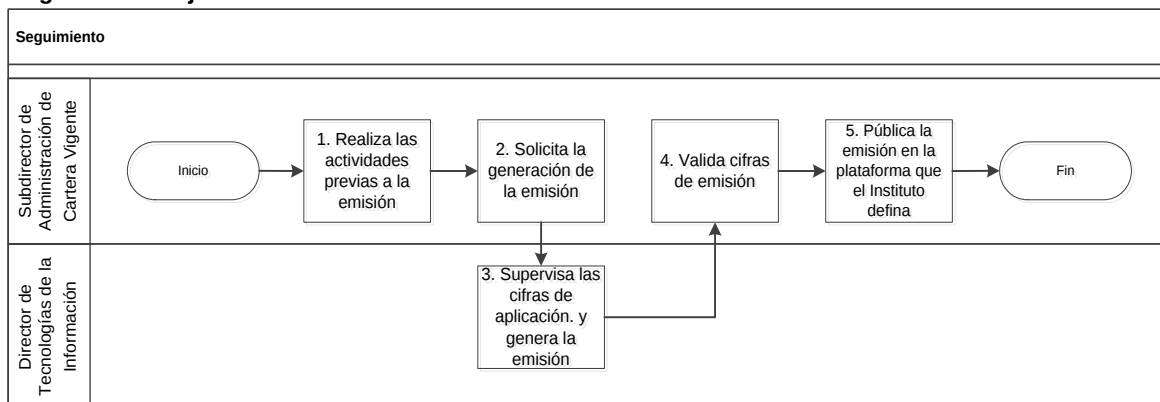
7. Los trabajadores que recuperan la relación laboral en un Centro de Trabajo (Patrón) afiliado y que cuenten con un adeudo por créditos o reestructuras con el Instituto, no se les registra ni se les cobra los intereses moratorios que hubieran generado durante el tiempo que estuvieron sin Centro de Trabajo (patrón).

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Verificación de los pagos “aplicados” o “no aplicados” a las carteras correspondientes.	➤ Publicación de emisión en la plataforma que el Instituto defina.

Seguimiento	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	1. Realiza las actividades previas a la emisión. 2. Solicita la generación de la emisión.
Director de Tecnologías de la Información	3. Supervisa las cifras de aplicación y genera la emisión.
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	4. Valida cifras de emisión. 5. Publica la emisión en la plataforma que el Instituto defina. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



8.2.2 Control

El Instituto FONACOT lleva a cabo un control sobre los créditos otorgados a partir de la información recabada en el seguimiento. En el presente Manual se indican aquellas acciones generales que se derivarán de situaciones previamente definidas, por lo que el Instituto FONACOT establece a través de la Dirección de Cobranza una clasificación de cartera que indica el tratamiento que se le dará a los Centros de Trabajo (patrón), acreditados, las áreas o funcionarios responsables de dichas acciones, así como los objetivos en tiempo y resultados que deriven en un cambio en la clasificación.

Políticas

1. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera genera reportes periódicamente a nivel nacional del comportamiento de pago de los Centros de Trabajo (patrón) y de los acreditados, para apoyar a las gestiones de análisis y recuperación de la cartera por medio del personal responsable, colocando la información en el portal de cobranza dentro de intranet.

2. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Cobranza da seguimiento periódico del comportamiento de pagos de todos aquellos Centros de Trabajo (patrón) y acreditados que no se encuentren al corriente en sus pagos.

3. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera genera y publica en el portal de cobranza la base de datos de los acreditados que no han reportado pago en por lo menos tres emisiones anteriores, para que el personal responsable pueda realizar las aclaraciones correspondientes con los Centros de Trabajo (patrón).

4. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera informa a través de reportes al personal responsable sobre aquellos Centros de Trabajo (patrón) que están en incumplimiento de pago para que realicen las gestiones de recuperación correspondientes a través de los medios que el Instituto establezca.

8.2.3 Recuperación Administrativa**Recuperación Administrativa a Centros de Trabajo (patrón)**

El Instituto FONACOT realiza funciones de recuperación administrativa, mismas que son gestionadas por la Dirección de Cobranza y por PSEC, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza administrativa y extrajudicial requeridos en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

Políticas

1. El Instituto FONACOT da seguimiento a los Centros de Trabajo (patrón) a fin de que realicen el entero de las amortizaciones de los créditos FONACOT, en apego a los convenios y contratos de afiliación y demás normatividad que emita el Instituto, a través de la Emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos y de referencias bancarias para acreditado.

2. El Instituto FONACOT implementa estrategias por áreas independientes de las unidades de negocio, a fin de llevar a cabo las gestiones correspondientes a aquellos Centros de Trabajo (patrón) y acreditados que no han cumplido con los términos y condiciones de sus obligaciones.

A. Recuperación Centros de Trabajo (patrón)**a. Asignación y Gestión de Cobranza Administrativa**

3. Para los casos de Centros de Trabajo (patrón) con impago, el sistema de crédito institucional genera el cálculo de la pena convencional y accesorios aplicables a la cartera, en apego a las condiciones pactadas en los contratos, convenios o lineamientos de afiliación correspondientes y demás instrumentos normativos que para tal efecto se emitan.

4. La Dirección de Cobranza supervisa el seguimiento de la administración de cartera de Centros de Trabajo (patrón) en impago, hasta su recuperación y/o su traspaso a la Cobranza Extrajudicial, dentro de los plazos señalados en los procedimientos que para tal efecto autoricen los Comités correspondientes.

5. El Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR dará seguimiento del comportamiento de pagos hasta su regularización, respecto de todos aquellos Centros de Trabajo (patrón) que presenten un comportamiento irregular de pagos, de acuerdo a lo definido en los procedimientos que para tal efecto autoricen los Comités correspondientes.

6. El Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR realizará las aclaraciones de pagos bancarios no identificados a fin de reflejar en el sistema de crédito institucional el comportamiento veraz de los pagos realizados por los Centros de Trabajo (patrón).

b. Celebración de Convenios de Pago

7. El Instituto FONACOT podrá celebrar convenios de pagos con los Centros de Trabajo (patrón) cuando éstos no puedan cumplir con las obligaciones pactadas en el contrato, convenio, lineamientos y demás instrumentos normativos que para tal efecto se emitan, a solicitud del Centro de Trabajo (patrón), de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través del Centro de Trabajo (patrón).

8. En caso de incumplimiento a los compromisos suscritos en el convenio, se podrá aplicar la pena convencional que para estos fines autorice el Comité correspondiente.

9. A la celebración del convenio, el importe reconocido se aplicará al saldo del adeudo de los acreditados según corresponda. En el caso de que existan créditos vigentes de acreditados de los Centros de Trabajo (patrón), éstos continuarán devengando los intereses normales y se considerarán abonados o liquidados los adeudos de los acreditados cuyos atrasos formen parte del reconocimiento de Centros de Trabajo (patrón); asimismo, quedará bloqueada la autorización y disposición de nuevos créditos a los acreditados, hasta que el adeudo sea cubierto en su totalidad.

c. Penas Convencionales

10. Se aplicará el cobro de penas convencionales para Centros de Trabajo (patrón) que incumplan con su obligación de enterar las retenciones de sus acreditados en tiempo y forma; las cuales se calcularán a razón del 6 % mensual aplicable por mes o fracción de mes, durante el tiempo que dure el incumplimiento, más el IVA correspondiente o en su caso la tasa que para tal efecto autorice el Comité de Crédito. La pena será a cargo del Centro de Trabajo (patrón) y no podrá ser transferida a los acreditados. La Dirección de Cobranza supervisa la implementación en el sistema de crédito institucional de la mencionada penalización.

11.
- ✓
- ✓
12.

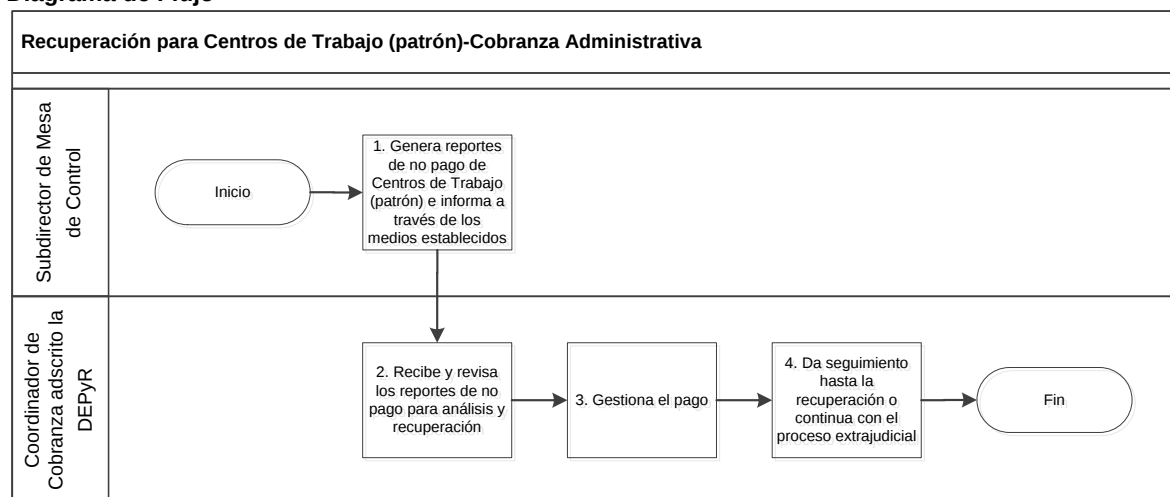
Nota: Se eliminan 11 (once) renglones concernientes a condonación de intereses de la cobranza administrativa, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Informes de Reportes de Centros de Trabajo (patrón) en Incumplimiento de Pago.	➤ Recuperación de la Cartera de Centros de Trabajo (patrón) en Cobranza Administrativa y selección de Centros de Trabajo (patrón) en impago que cumplen con los lineamientos autorizados para el proceso de cobranza extrajudicial.

Recuperación para Centros de Trabajo (patrón)-Cobranza Administrativa	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Mesa de Control	1. Genera reportes de no pago de Centros de Trabajo (patrón) e informa a través de los medios establecidos.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	2. Recibe y revisa los reportes de no pago para análisis y recuperación. 3. Gestiona el pago. 4. Da seguimiento hasta la recuperación o continúa con el proceso extrajudicial.
Termina Procedimiento	

Diagrama de Flujo



B. Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Centros de Trabajo (patrón)

a. Identificación de Cartera

13. El Instituto FONACOT realizará la recuperación extrajudicial de acuerdo a las políticas establecidas y/o autorizados por los Comités correspondientes a:

- ✓ Centros de Trabajo (patrón) que presenten emisiones vencidas.
- ✓ Cheques devueltos cuyo importe no haya sido posible cobrar.
- ✓ Aquellas que el Comité Crédito especifique.

b. Asignación de Cartera

14. El Instituto FONACOT, a través de la Dirección de Crédito, proporciona a los PSEC el AVI, a fin de que se lleven a cabo las gestiones de cobranza extrajudicial

15. La Dirección de Cobranza, asigna la cartera identificada para iniciar el proceso de recuperación extrajudicial y los Coordinadores de Cobranza Coordinador de Cobranza adscritos a las DEPyR formalizan con los PSEC.

16. La Dirección de Cobranza sólo podrá asignar una vez por evento a la cobranza extrajudicial, las emisiones vencidas de Centros de Trabajo (patrón) y cheques devueltos.

c. Gestión de Cartera

17. La Dirección de Cobranza supervisa que los PSEC Extrajudicial realicen las gestiones de recuperación correspondientes de acuerdo a los procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités.

18. Los PSEC Extrajudicial gestionan la recuperación de la cartera en impago con base en el adeudo total de las cuentas de los Centros de Trabajo (patrón) y cheques devueltos asignados, considerando también la pena convencional por el periodo incurrido más el IVA, así como los gastos de cobranza y su IVA correspondiente.

19. Los PSEC Extrajudicial deben entregar a los deudores la referencia bancaria e informar sobre las instituciones bancarias y servicios donde pueden realizar su pago.

20. Los PSEC Extrajudicial tienen estrictamente prohibido recibir pagos en efectivo.

d. Reporte de la Gestión

21. Los PSEC Extrajudicial deben presentar un informe de gestión a los Coordinadores de Cobranza sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en los plazos definidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos o autorizados por los Comités.

e. Devolución de Cartera

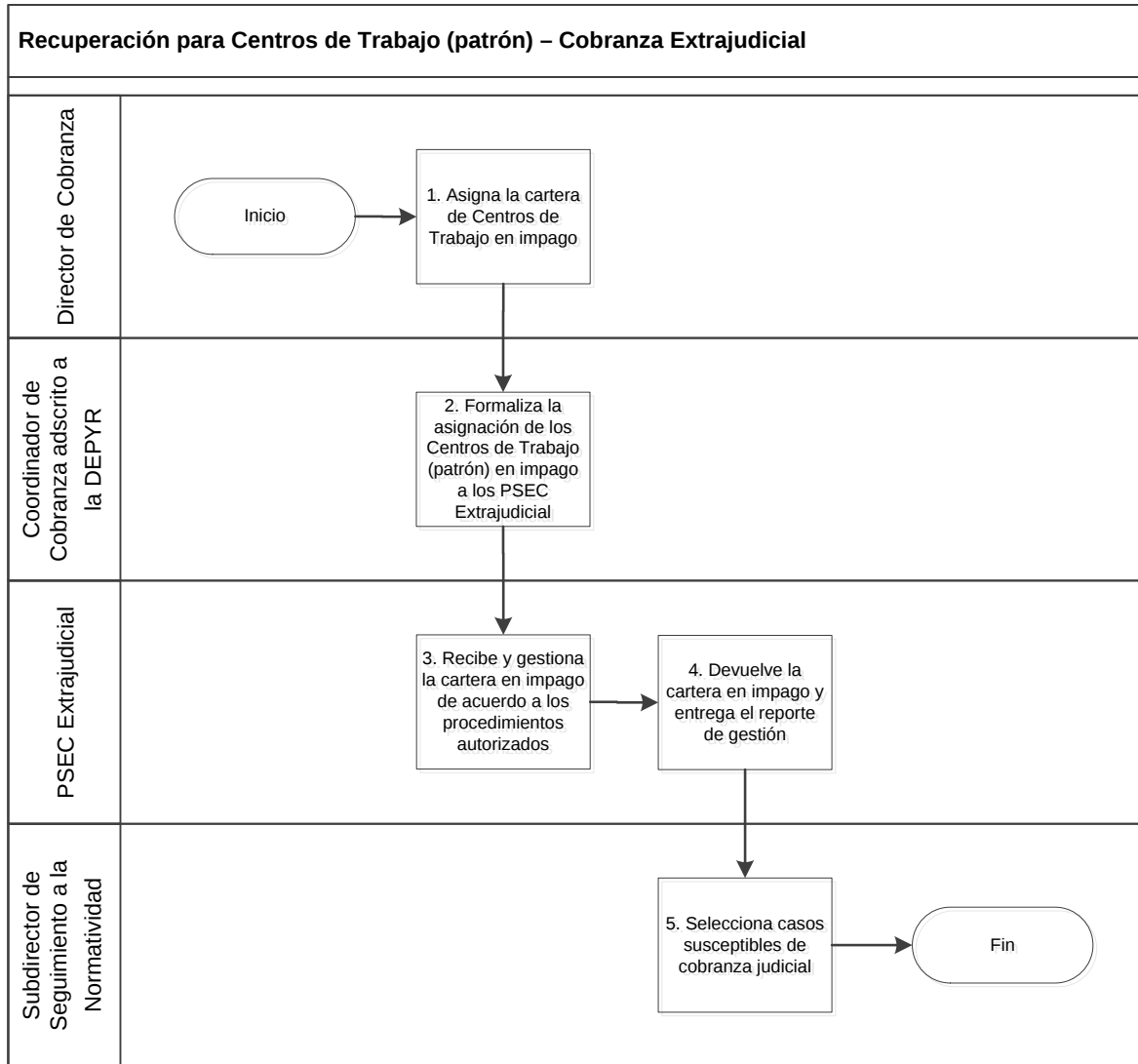
22. Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que les fueron entregadas, el PSEC procede a regresar la cartera a través de los medios que para estos fines establezca la Dirección de Cobranza.

23. Los PSEC presentarán mensualmente sus facturas o recibos de honorarios a fin de recuperar los Gastos de Cobranza que se generen de acuerdo al Procedimiento Específico de Pago de Honorarios PSEC

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Selección de Centros de Trabajo (patrón) en impago que cumplen con los lineamientos autorizados por los Comités, para iniciar la cobranza extrajudicial	➤ Recuperación de la Cartera de Centros de Trabajo (patrón) en Cobranza extrajudicial y selección de Centros de Trabajo (patrón) para Cobranza Judicial, con su documentación soporte para iniciar dicho proceso.

Recuperación para Centros de Trabajo (patrón) – Cobranza Extrajudicial	
Responsable	Descripción de Actividades
Director de Cobranza	1. Asigna la cartera de Centros de Trabajo en impago.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	2. Formaliza la asignación de los Centros de Trabajo (patrón) en impago a los PSEC Extrajudicial.
PSEC Extrajudicial	3. Recibe y gestiona la cartera en impago de acuerdo a los procedimientos autorizados. 4. Devuelve la cartera en impago y entrega el reporte de gestión.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	5. Recibe reporte de gestión e informa a través del portal de cobranza.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	6. Selecciona casos susceptibles de cobranza judicial. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**C. Recuperación para Acreditados****a. Intereses Moratorios**

24. Se aplica el cobro de intereses moratorios para los acreditados; los cuales se calculan a razón del 4.8% mensual aplicable por día o fracción de día o el equivalente a 4/5 (cuatro quintas partes) de la pena convencional correspondiente aplicada al patrón, durante el tiempo que dure la mora, más el IVA correspondiente o en su caso la tasa que para tal efecto autorice el Comité de Crédito.

25. La Dirección de Cobranza supervisa la aplicación en el sistema de crédito institucional de la mencionada penalización.

26. Los intereses moratorios no serán aplicables en los siguientes casos:

✓ El acreditado mantenga la relación laboral con su Centros de Trabajo (patrón) o se reinstale en un Centro de Trabajo afiliado después de haber mantenido un período de desempleo.

✓ El acreditado tenga la cobertura del seguro de crédito FONACOT.

D. Asignación y Gestión de Cobranza Administrativa a Acreditados:**a. Identificación de Cartera**

27. Se realizará la recuperación administrativa para acreditados de acuerdo a los procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités:

✓ Gestión de la cartera de los acreditados una vez que se haya registrado su baja con el Centro de Trabajo (patrón) respectivo, la cual será asignada por la Dirección de Cobranza para su gestión a través de un CAT.

✓ Gestión de aquellos casos identificados por la Dirección de Cobranza, en los que el acreditado mantiene la relación laboral y el Centro de Trabajo (patrón) no le haya efectuado el descuento correspondiente, para lo cual realizará acciones de recuperación a través de los Coordinadores de Cobranza.

✓ Se podrá realizar la recuperación administrativa (acreditados), en aquellos casos que no se cuente con la documentación soporte de la afiliación del Centro de Trabajo (patrón) mínima requerida para iniciar gestiones de Cobranza Judicial o que no cumplan con los criterios establecidos, dando vista al Órgano Interno de Control y haciéndolo del conocimiento de la Dirección de lo Contencioso, para que ésta señale si recibe el asunto para gestionarlo o dictaminarlo como incobrable por sí o a través de un PSEC Judicial.

✓ No se realizará la gestión de cobranza para aquellos créditos que cuenten con una cobertura del Seguro de Crédito por pérdida de empleo, terminando dicha cobertura se iniciarán las gestiones de cobranza correspondientes, en caso de continuar con saldo pendiente de pago.

✓ Y aquellas que determinen los Comités.

b. Asignación de Cartera

28. La Dirección de Cobranza asignará la cartera en proceso de recuperación al CAT.

c. Gestión de Cartera

29. Las acciones de localización y contacto con los acreditados que hayan causado baja con los Centros de Trabajo (patrón), siempre y cuando el crédito no se encuentre asegurado y no cuente con cobertura del seguro de crédito por pérdida de empleo, serán llevadas a cabo por el CAT.

30. El CAT deberá entregar a los deudores la referencia bancaria e informar sobre las instituciones bancarias y servicios donde pueden realizar su pago.

31. Las acciones de cobranza del CAT estarán orientadas primordialmente a contener el deterioro de la cartera, ofreciéndole al acreditado las siguientes opciones:

✓ Pago mensual.

✓ Pago parcial.

✓ Planes de salida.

32. En el caso de que un acreditado liquide en su totalidad o se ponga al corriente con el(los) crédito(s) que presentan atraso, los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza podrán condonar los intereses moratorios que se hubieran generado en aquellas DEPyR a su cargo.

d. Reporte de la Gestión

33. El CAT deberá presentar un reporte de resultados de las acciones realizadas a la Dirección de Cobranza a través de la Dirección de Gestión Comercial sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en los plazos establecidos en las Reglas de Negocio.

e. Devolución de Cartera

34. Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que le fueron entregadas el CAT y/o PSEC procederán a la devolución de la cartera a través de los medios que para estos fines establezca la Dirección de Cobranza.

✓ Una vez agotados los plazos y procedimientos de la recuperación administrativa se iniciará la cobranza extrajudicial de acuerdo con los criterios definidos para su selección.

✓ En caso de que el acreditado se rehúse a pagar o reestructurar, se dará inicio al proceso de recuperación judicial a Acreditados, de acuerdo con los procedimientos definidos para tales efectos.

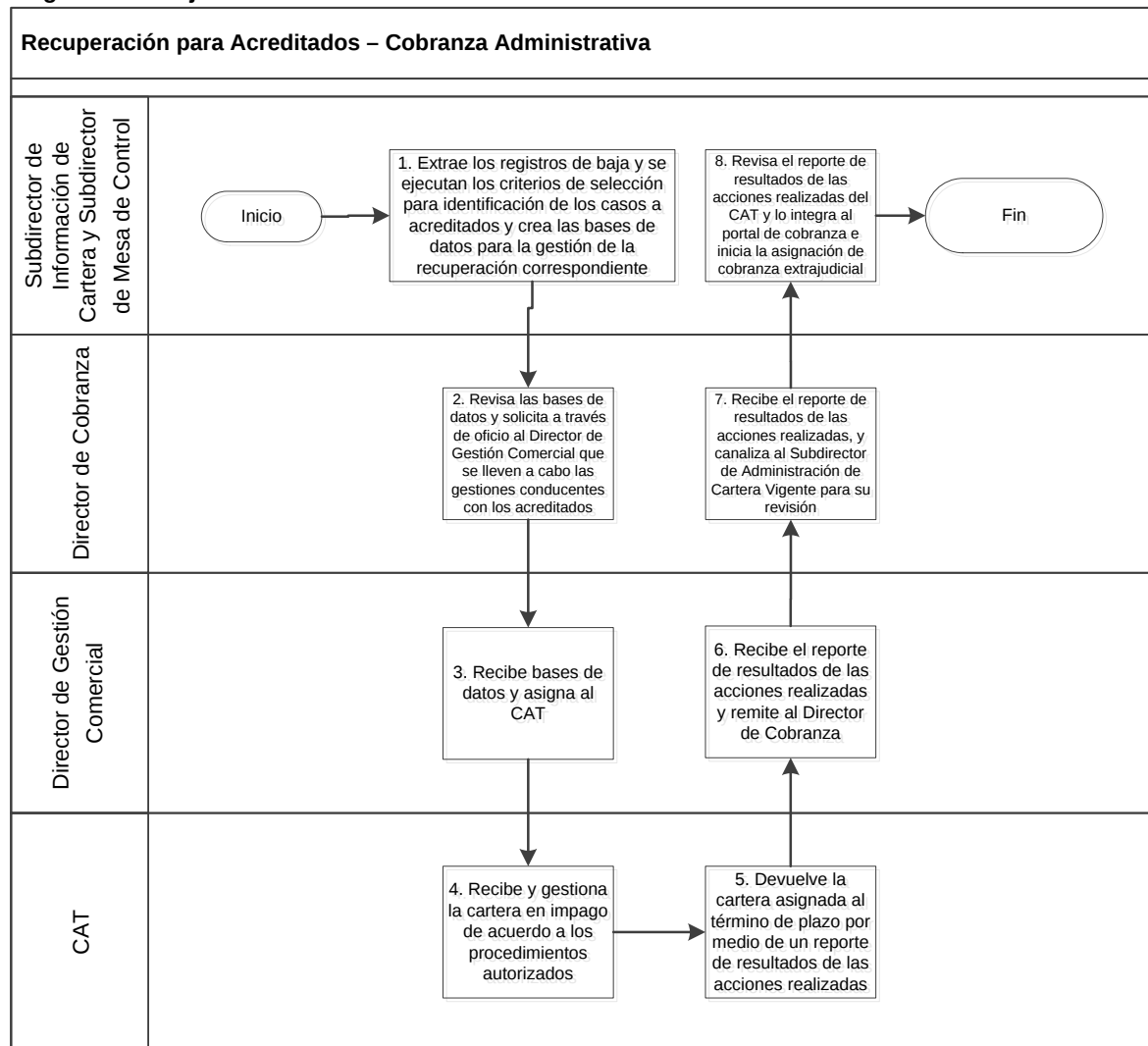
35. Los PSEC presentarán mensualmente sus facturas o recibos de honorarios a fin de recuperar los Gastos de Cobranza que se generen de acuerdo al Procedimiento Específico de Pago de Honorarios PSEC

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Selección de acreditados de acuerdo a los lineamientos autorizados por los Comités.	➤ Recuperación de Acreditados en Cobranza Administrativa o relación de acreditados para iniciar el proceso de Cobranza Extrajudicial.

Recuperación para Acreditados – Cobranza Administrativa	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Información de Cartera y Subdirector de Mesa de Control	1. Extrae los registros de baja y se ejecutan los criterios de selección para identificación de los casos que cumplan con los lineamientos establecidos y se crean las bases de datos para la gestión de la recuperación correspondiente.
Director de Cobranza	2. Revisa las bases de datos y solicita a través de oficio al Director de Gestión Comercial que se lleven a cabo las gestiones conducentes con los acreditados.
Director de Gestión Comercial	3. Recibe bases de datos y asigna al CAT.
CAT	4. Recibe y gestiona la cartera en impago de acuerdo a los procedimientos autorizados. 5. Devuelve la cartera asignada al término de plazo por medio de un reporte de resultados de las acciones realizadas.
Director de Gestión Comercial	6. Recibe el reporte de resultados de las acciones realizadas revisa la información y remite al Director de Cobranza.

Director de Cobranza	7. Recibe el reporte de resultados de las acciones realizadas, y canaliza al Subdirector de Administración de Cartera Vigente para su revisión.
Subdirector de Información de Cartera	8. Revisa el reporte de resultados de las acciones realizadas del CAT y lo integra al portal de cobranza e inicia la asignación de cobranza extrajudicial.
Termina Procedimiento.	

Diagrama de Flujo**E. Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Acreditados:****a. Identificación de Cartera**

36. Se realizará la recuperación Extrajudicial para acreditados de acuerdo procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités.

b. Asignación de Cartera

37. La Dirección de Cobranza asignará la cartera en proceso de recuperación antes mencionada a los PSEC Extrajudicial.

38. La Dirección de Cobranza, para aquellos casos que no cumplan con los criterios de asignación de cartera a cobranza judicial, lo hará del conocimiento a la Dirección de lo Contencioso, y si el asunto es por un capital inicial mayor a \$25,000.00 (Veinticinco mil pesos), la Dirección de lo Contencioso señalará si recibe el asunto para dictaminarlo como incobrable por sí o a través de un PSEC Judicial.

c. Gestión de Cartera

39. Los PSEC Extrajudicial podrán gestionar la recuperación con base al adeudo total de las cuentas de los acreditados asignados, más intereses moratorios por el periodo incumplido, más IVA, más los gastos de cobranza e IVA correspondiente.

40. Los PSEC Extrajudicial deberán entregar a los deudores la referencia bancaria e informar sobre las instituciones bancarias y servicios donde pueden realizar su pago, evitando la recepción de pagos en efectivo en todo momento.

41. El PSEC Extrajudicial podrá solicitar por escrito al Instituto FONACOT la condonación de los intereses moratorios acumulados a los Directores Estatales y de Plaza, sí y sólo sí dentro de la negociación del PSEC Extrajudicial se logra pactar la liquidación total del adeudo en una sola exhibición. La condonación de los intereses moratorios la realizarán los Directores Estatales y de Plaza en coordinación con el Coordinador de Cobranza.

42. En caso de que le sean asignadas al PSEC Extrajudicial reestructuras de adeudo incumplidas, únicamente se permite la gestión de la liquidación total de la deuda; es decir, ya no se autoriza celebrar una nueva reestructura del adeudo.

d. Reporte de la Gestión

43. Los PSEC Extrajudicial deberán presentar un informe de gestión a los Coordinadores de Cobranza sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en los plazos y de acuerdo procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités.

44. Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que le fueron entregadas, los PSEC Extrajudicial procederán al regreso de la cartera de acuerdo a los plazos y criterios definidos y procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités y a través de los medios que para estos fines establezca la Dirección de Cobranza.

e. Reclamaciones del Seguro de Crédito

45. La cobertura del seguro de crédito, de acuerdo a los términos contenidos en las pólizas y endosos convenidos con las aseguradoras, entra en vigor desde el momento en que el acreditado firma el contrato de crédito.

46. Los acreditados cuyos créditos cuenten con el seguro de crédito, se les otorgará la cobertura por pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez e incapacidad total y permanente, conforme al porcentaje establecido en el programa de seguros.

47. Las reclamaciones de créditos por pérdida de empleo se realizarán de manera automática en el momento en que se registre la baja dentro del sistema del Instituto y de conformidad con las pólizas contratadas con las Aseguradoras.

48. El reclamo de las coberturas se programará de acuerdo a los plazos establecidos en el programa de seguros y se realizará preferentemente en fechas posteriores a la publicación de la emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos. Al respecto, será indispensable que el proceso de cuadre y cierre de cédulas se realice en tiempo.

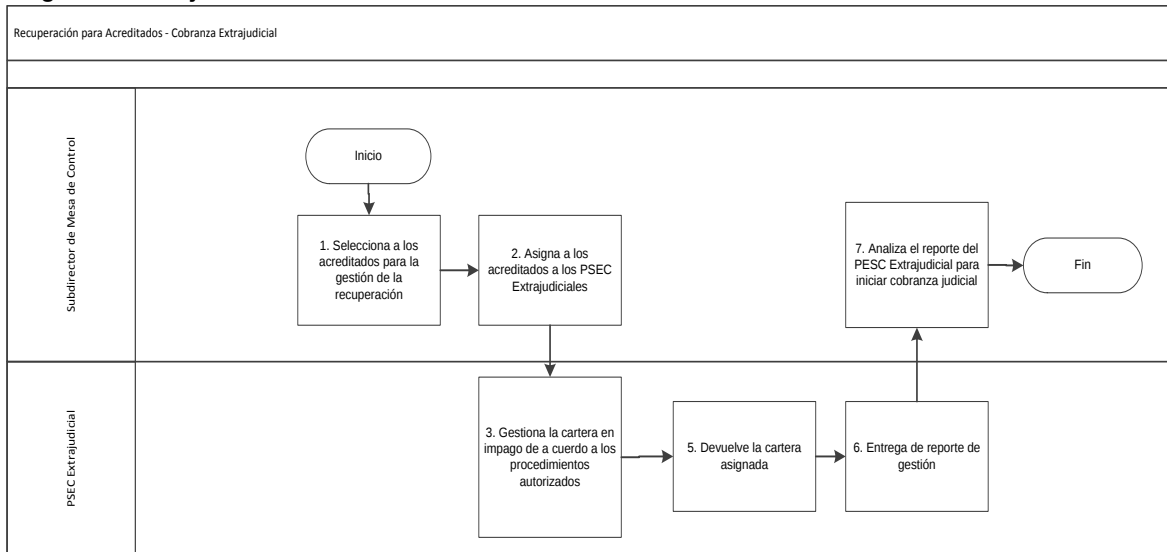
49. La cobertura por pérdida de empleo cubrirá hasta 6 mensualidades del (los) crédito(s). En el evento de que un crédito utilice una o varias mensualidades y el acreditado se reincorpore a la actividad laboral, dicho crédito sólo contará con la cobertura de las mensualidades restantes no ocupadas durante el resto de la vigencia del mismo.

50. Una vez recibida la información de reclamos por las aseguradoras, éstas deberán enviar una respuesta y realizar el pago que corresponda dentro del periodo convenido. Posterior a la recepción del pago, se realizará la dispersión a cada uno de los créditos reclamados.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Relación de acreditados para iniciar el proceso de Cobranza Extrajudicial.	➤ Recuperación de cartera en cobranza extrajudicial o relación de acreditados para iniciar el proceso de Cobranza Judicial.

Recuperación para Acreditados – Cobranza Extrajudicial	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Mesa de Control	1. Selecciona a los acreditados para la gestión de la recuperación. 2. Asigna a los acreditados a los PSEC Extrajudiciales.
PSEC Extrajudiciales	3. Gestiona la cartera en impago de acuerdo a los procedimientos autorizados. 4. Devuelve la cartera asignada al término de plazo de gestión. 5. Entrega reporte de gestión.
Subdirector de Mesa de Control	6. Analiza el reporte de gestión del PSEC Extrajudicial para iniciar cobranza judicial. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo**F. Extinción de la Deuda del Acreditado****a. Extinción de la Deuda por Defunción o Incapacidad e Invalidez Total y Permanente.**

Para el proceso de extinción de deuda se debe distinguir entre los créditos asegurados y no asegurados:

51. Los acreditados que hayan sido beneficiados del crédito FONACOT y cuenten con seguro de crédito procederá la extinción de la deuda ante los siniestros de fallecimiento, invalidez e incapacidad total y permanente de acuerdo a los porcentajes definidos en los documentos del programa de seguros y así se acredita mediante la documentación detallada en el Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75% de los acreditados.

52. Los acreditados que no cuenten con el seguro de crédito procederá la extinción de la deuda en caso de fallecimiento, incapacidad e invalidez total y permanente, presentando la documentación detallada en el Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75% de los Acreditados.

53.

Nota: Se elimina 01 (un) renglón concerniente a la extinción de la deuda del acreditado, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

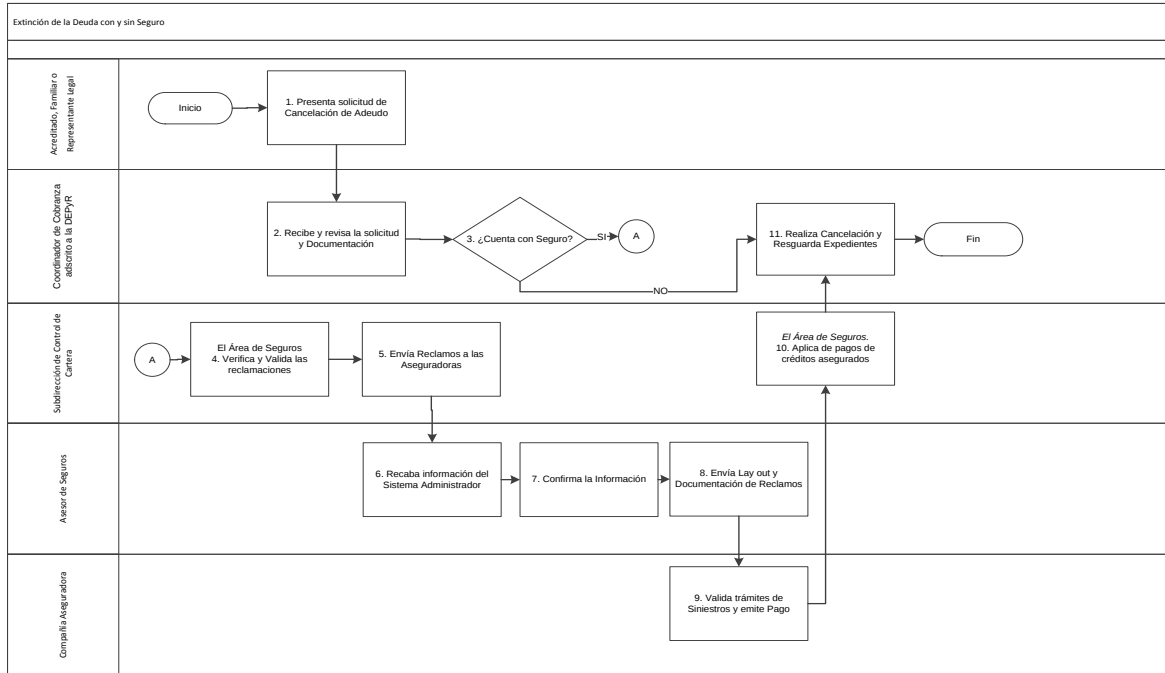
Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Presentación formal de solicitud de extinción de deuda.	➤ Aplicación de pagos de la cobertura de seguros por extinción de deuda o cancelación de los créditos sin cobertura.

Extinción de la Deuda con y sin Seguro	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado, Familiar o Representante Legal	1. Presenta solicitud de cancelación de adeudo con la documentación correspondiente.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	2. Recibe y valida solicitud y documentación. 3. Procesa petición en el sistema y: <i>Si cuenta con Seguro del Crédito continúa con el paso número 4.</i> <i>No cuenta con Seguro del Crédito continúa con el paso número 11.</i>
Subdirector de Control de Cartera	<i>El Área de Seguros.</i> 4. Revisa y valida las reclamaciones. 5. Envía reclamos a las aseguradoras.
Asesor de Seguros	6. Recaba información del sistema administrador. 7. Confirma la información. 8. Envía lay out y documentación de reclamos.

Compañía Aseguradora	9. Recibe, valida trámites de siniestros y emite pago.
Subdirector de Control de Cartera	El Área de Seguros. 10. Aplica pagos de créditos asegurados.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	11. Realiza cancelación y resguarda expediente. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



8.2.4 Recuperación Judicial de Créditos con Problemas

El Instituto FONACOT a través de la Dirección de lo Contencioso realiza funciones de recuperación judicial (*cartera emproblemada*) asignándola a su vez a prestadores de servicios externos de cobranza judicial quienes llevarán a cabo las acciones de cobranza judicial requeridos en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT así como en los Procedimientos Específicos en los cuales se establecen las estrategias y procedimientos de recuperación judicial, abarcando los distintos eventos que internamente habrán de suceder desde la asignación de los expedientes, hasta el pago, adjudicación de un bien o bienes o hasta la dictaminación de incobrable.

Para cada evento deberán preverse todos y cada uno de los pasos a seguir, plazos previstos para su ejecución, así como la responsabilidad de cada área, funcionario o empleado.

Políticas

1. El Instituto FONACOT, a través de la Dirección de lo Contencioso encarga por medio de un poder la cobranza a prestadores de servicios externos, del cual deberán evaluar su eficiencia y solvencia moral de acuerdo al Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.

A. Recuperación Judicial a Centros de Trabajo (patrón)

a. Identificación de Cartera

2. Una vez que las gestiones de cobranza administrativa y extrajudicial a Centros de Trabajo (patrón) han sido agotadas, la Dirección de Cobranza realizará la identificación y selección de los casos que cumplan con los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a fin de remitir a la Dirección de lo Contencioso los casos de Centros de Trabajo susceptibles para iniciar las gestiones judiciales, cuyo monto de saldo inicial

.....

Asimismo la Dirección de Cobranza realizará la identificación y selección de los casos de Centros de Trabajo que sean susceptibles de ser dictaminados como incobrables a fin de remitirlos a la Dirección de lo Contencioso, cuyo monto de capital inicial.....; una vez dictaminado, se procede conforme al Procedimiento Específico de Asuntos con Dictámenes Incobrables.

b. Asignación de Cartera

3. Los Coordinadores de Cobranza en sucursal remiten a la Dirección de Cobranza los casos para iniciar la cobranza judicial, y ésta entrega los casos aplicables a la Dirección de lo Contencioso, a través del listado de requisitos para la entrega – recepción de expedientes de cobranza judicial, para que lleve a cabo dicha cobranza a Centros de Trabajo (patrón) por conducto de los PSEC Judicial que la misma determine, previo cambio de estatus en el sistema de crédito institucional por la Dirección de lo Contencioso.

c. Gestión de Cartera

4. La Dirección de lo Contencioso verifica que los PSEC Judicial cumplan con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos Específicos y demás normatividad aplicable.

5. La Cobranza Judicial incluye de forma enunciativa mas no limitativa, el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en materia mercantil, civil, penal, fiscal y/o administrativa a nivel nacional, en representación del Instituto FONACOT ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero interesado, tercero llamado a juicio o aquellas acciones legales que con motivo del proceso del otorgamiento de crédito y operación se tenga interés jurídico.

6. La Dirección de lo Contencioso podrá emitir dictámenes de improcedencia de cobranza judicial sobre los casos de Centros de Trabajo (patrón).

7. Tratándose de propuestas de pago de los Centros de Trabajo (patrón), que se refieran a condonación de intereses y/o gastos de cobranza y/o pena convencional la Dirección de lo Contencioso tendrá las facultades de condonación establecidas en los Procedimientos Específicos de Propuestas de Pago y Recuperación de Créditos

Nota: Se eliminan 18 (dieciocho) palabras concerniente a la recuperación judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

d. Reporte de la Gestión

8. El PSEC Judicial reporta a la Dirección de lo Contencioso vía informe mensual las gestiones realizadas a los Centros de Trabajo (patrón) con base a lo establecido en su contrato de prestación de servicios.

9. La Dirección de lo Contencioso reporta bimestralmente a la Dirección de Cobranza el estado que guardan los expedientes asignados y pendientes de asignar a los PSEC Judicial.

e. Devolución de Cartera

10. Una vez liquidado el adeudo, agotadas las gestiones de recuperación judicial a Centros de Trabajo (patrón), o dictaminado el asunto como incobrable por parte de los PSEC judicial, devolverán a la Dirección de lo Contencioso los documentos que les fueron entregados en original para la cobranza o en su caso copia simple señalando el motivo por el cual no se entrega el original, para que éstos sean remitidos a la Dirección de Cobranza, asimismo se devolverán a la Dirección antes citada los expedientes dictaminados como incobrables para que a consideración de la misma sea sometidos al CCCQ.

B. Recuperación Judicial a acreditados**a. Identificación de Cartera**

11. Una vez que las gestiones de cobranza administrativa y extrajudicial a acreditados han sido agotadas, la Dirección de Información y Control de Cartera realizará la identificación y selección de los casos que cumplan con los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a fin de remitir a la Dirección de lo Contencioso los casos de acreditados susceptibles para iniciar las gestiones judiciales,

.....
Asimismo la Dirección de Cobranza realizará la identificación y selección de los casos de acreditados que sean susceptibles de ser dictaminados como incobrables a fin de remitirlos a la Dirección de lo Contencioso, cuyo monto de capital inicial....., una vez dictaminado, se procede conforme al Procedimiento Específico de Asuntos con Dictámenes Incobrables.

a. Asignación de Cartera

12. Los Coordinadores de Cobranza en sucursal remiten a la Dirección de Cobranza los casos para iniciar la cobranza judicial, para que ésta valide su integración y en su caso entrega a la Dirección de lo Contencioso, a través del listado de requisitos para la entrega – recepción de expedientes de cobranza judicial para que lleve a cabo dicha cobranza a acreditados por conducto de los PSEC Judicial que la misma determine, previo cambio de estatus en el sistema de crédito institucional por la Dirección de lo Contencioso.

b. Gestión de Cartera

13. La Dirección de lo Contencioso verifica que los PSEC Judicial cumplan con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos Específicos y demás normatividad aplicable.

14. La Cobranza Judicial incluye de forma enunciativa mas no limitativa, el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en materia mercantil, civil, penal, fiscal y/o administrativa a nivel nacional, en representación del Instituto FONACOT ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero interesado, tercero llamado a juicio o aquellas acciones legales que con motivo del proceso del otorgamiento de crédito y operación se tenga interés jurídico.

15. La Dirección de lo Contencioso podrá emitir dictámenes de improcedencia de cobranza judicial sobre los casos de acreditados.

16. Tratándose de propuesta de pago de los acreditados que se refieran a condonación de intereses, gastos de cobranza y/o pena convencional, la Dirección de lo Contencioso tendrá las facultades de condonación establecidas en los Procedimientos Específicos de Propuestas de Pago y Recuperación de Créditos en

Nota: Se eliminan 26 (veintiséis) palabras concerniente a la recuperación judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

c. Reporte de la Gestión

17. El PSEC Judicial reporta a la Dirección de lo Contencioso vía informe mensual las gestiones realizadas a los acreditados de conformidad con lo establecido en su contrato de prestación de servicios.

18. La Dirección de lo Contencioso reporta bimestralmente a la Dirección de Cobranza el estado que guardan los expedientes asignados y pendientes de asignar a los PSEC Judicial.

d. Devolución de Cartera

19. Una vez liquidado el adeudo, agotadas las gestiones de recuperación judicial a acreditados o dictaminado el asunto como incobrable por parte de los PSEC judicial, éstos devolverán a la Dirección de lo Contencioso los documentos que les fueron entregados en original para la cobranza o en su caso copia simple señalando el motivo por el cual no se entrega el original para que estos sean remitidos a la Dirección de Cobranza, asimismo se devolverán a la Dirección antes citada los expedientes dictaminados como incobrables para que a consideración de la misma sea sometidos al CCCQ.

C. Recuperación y Acciones Legales a Otros Sujetos

a. Identificación de Cartera

20. Las áreas del Instituto podrán enviar a la Dirección de lo Contencioso los casos susceptibles de gestión judicial en contra de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios, proveedores u otros sujetos, siempre y cuando se cumplan con los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Específico de Asignación de Cartera,.....

Nota: Se eliminan 13 (trece) palabras concerniente a la recuperación judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

b. Asignación de Cartera

21. La Dirección de lo Contencioso lleva a cabo la cobranza judicial por conducto de los PSEC Judicial que la misma determine, por ello les asigna cartera con base a su cobertura nacional.

c. Gestión de Asuntos

22. La Dirección de lo Contencioso verifica que los PSEC Judicial cumplan con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos y Lineamientos vigentes.

23. Los PSEC Judicial realizan de forma enunciativa mas no limitativa el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en contra de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores en materia mercantil, civil y penal a nivel nacional, en representación del Instituto FONACOT ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero llamado a juicio, tercero interesado o de aquéllos donde el Instituto tenga interés jurídico.

24. La Dirección de lo Contencioso podrá emitir dictámenes de improcedencia de cobranza judicial para los casos de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores.

25. Los PSEC Judicial o Direcciones de Área correspondientes deberán informar a la Dirección de lo Contencioso sobre las propuestas de pago que les sean presentadas por establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios, proveedores u otros para que ésta se encargue de realizar la autorización y formalización de dichas propuestas.

26. Tratándose de propuestas de pago por parte de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores que se refieran a la condonación de intereses y/o gastos de cobranza y/o pena convencional por parte del funcionario facultado, se deberá informar a la Dirección de lo Contencioso con el acuerdo u oficio que la respalde para su autorización y formalización correspondiente.

d. Reporte de la Gestión

27. Los PSEC Judicial reportan vía informe mensual las gestiones realizadas a establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores de conformidad con lo establecido en los Procedimientos y Lineamientos autorizados por los Comités.

e. Devolución de Cartera

28. Una vez liquidado el adeudo, agotadas las gestiones de recuperación judicial o dictaminado el asunto como incobrable por parte de los PSEC judicial a establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores, éstos devolverán a la Dirección de lo Contencioso los documentos que les fueron entregados en original para la cobranza o en su caso copia simple señalando el motivo por el cual no se entrega el original para que éstos sean remitidos a la Dirección de Cobranza, asimismo se devolverán a la Dirección antes citada los expedientes dictaminados como incobrables para que a consideración de la misma sea sometidos al CCCQ.

D. De la Contratación de PSEC Judicial

29. La Dirección de lo Contencioso lleva a cabo los trámites inherentes para la contratación de PSEC Judicial en estricto apego a la legislación y normatividad aplicable, atendiendo a los requisitos establecidos en los Procedimientos y normatividad de la materia.

E. Asignación de Asuntos

30. La Dirección de lo Contencioso lleva a cabo la asignación de asuntos a los PSEC Judicial en los términos establecidos en los Procedimientos y normatividad vigente.

F. Evaluación, Control y Supervisión a PSEC Judicial

31. La Dirección de lo Contencioso revisa que el PSEC Judicial cumpla con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos y normatividad vigente.

G. De la Recuperación

32. La Dirección de lo Contencioso podrá llevar a cabo la recuperación a través de los medios descritos en el Procedimiento Específico de Recuperación.

33. Una vez que el PSEC Judicial haya obtenido en la vía judicial el pago de lo demandado, devuelve la documentación original y/o copia simple que le fue entregada por la Dirección de lo Contencioso para su envío a la Dirección de Cobranza o Direcciones de Área correspondientes en las mismas condiciones en que fue recibida o, en su caso, explicando la falta o ausencia de algún documento.

34. Tratándose de asuntos dictaminados por el PSEC Judicial como incobrables por ilocalizables, costo beneficio, insolvencia o alguna otra causa de imposibilidad práctica de pago, la Dirección de lo Contencioso enviará los dictámenes emitidos y los documentos del expediente de crédito en original o en copia simple, justificando en su caso la falta de originales a la Dirección de Cobranza, con el fin de que dichos asuntos sean analizados y en su caso, sometidos ante el CCCQ.

H. Gastos de Cobranza Judicial

35. Los gastos de cobranza corresponderán máximo al 35% calculado sobre los enteros no pagados por los Centros de Trabajo (patrón). Tratándose de Acreditados, Establecimientos Comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, u otros que tengan intención de pago se les aplicará la cantidad a pagar por concepto de gastos de cobranza judicial que corresponderán máximo al 35% calculado sobre el saldo del capital.

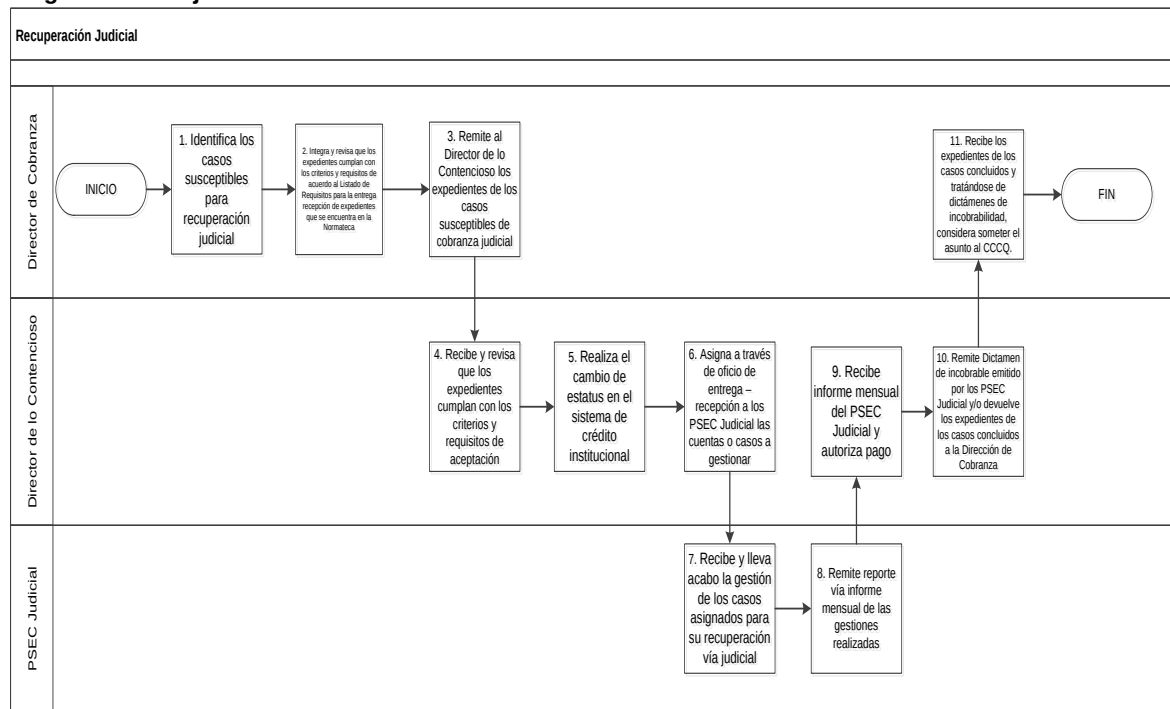
Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Expedientes de casos con Problemas.	➤ Recuperación Judicial y devolución de expedientes de los casos a la Dirección de Cobranza o dictamen de incobrabilidad.

Recuperación Judicial	
Responsable	Descripción de Actividades
Director de Cobranza	1. Identifica los casos susceptibles para recuperación judicial. 2. Integra y revisa que los expedientes cumplan con los criterios y requisitos de acuerdo al Listado de Requisitos para la entrega recepción de expedientes que se encuentra en la Normateca. 3. Remite al Director de lo Contencioso los expedientes de los casos susceptibles de cobranza judicial.

Director de lo Contencioso	4. Recibe y revisa que los expedientes cumplan con los criterios y requisitos de aceptación. 5. Realiza el cambio de estatus en el sistema de crédito institucional. 6. Asigna a través de oficio de entrega – recepción a los PSEC Judicial las cuentas o casos a gestionar.
PSEC Judicial	7. Recibe y lleva a cabo la gestión de los casos asignados para su recuperación vía judicial. 8. Remite reporte vía informe mensual de las gestiones realizadas.
Director de lo Contencioso	9. Recibe informe mensual del PSEC Judicial y autoriza pago. 10. Remite Dictamen de incobrable emitido por los PSEC Judicial y/o devuelve los expedientes de los casos concluidos a la Dirección de Cobranza.
Director de Cobranza	11. Recibe los expedientes de los casos concluidos y tratándose de dictámenes de incobrabilidad, considera someter el asunto al CCCQ. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo



8.2.5 Dación en Pago

Políticas

- El Instituto FONACOT podrá recibir daciones en pago de todos aquellos deudores o sujetos demandados interesados en liquidar el adeudo que se tenga con el Instituto FONACOT, de conformidad con la legislación y normatividad interna aplicable en la materia.
- El valor de los bienes entregados como dación en pago por deudores o sujetos demandados deberá cubrir 3 veces el saldo total.
- La dación en pago se configura cuando concurran los siguientes elementos:
 - ✓ Existencia de un adeudo,
 - ✓ Ofrecimiento del deudor de cumplir su obligación con un objeto (bien mueble o inmueble) diferente del que se debe.
 - ✓ Que el objeto que se entregue a cambio sea dado en pago.
- La dación en pago puede realizarse a través de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con el monto adeudado.

5. A efecto de determinar el valor del bien mueble o inmueble ofrecido como dación en pago se practicará un avalúo que debe realizarse por corredor público o persona que cuente con cédula profesional de valuador expedida por la SEP. Tratándose de bienes inmuebles el avalúo se actualizará transcurridos seis meses de la emisión del último.

6. La dación en pago se ejecutará a través de convenio judicial o contrato que debe protocolizarse mediante escritura ante Notario Público.

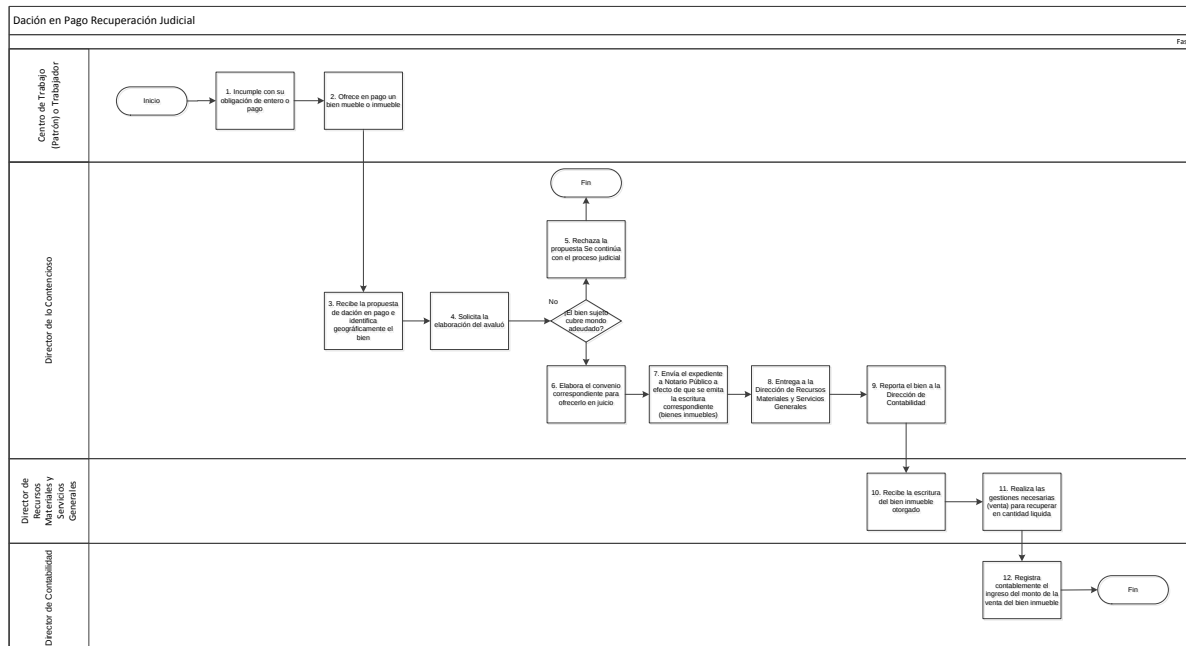
7. El saldo adeudado quedará cubierto, previa formalización del contrato o convenio judicial de dación en pago con la recepción efectiva de los bienes otorgados, a satisfacción del Instituto FONACOT, de conformidad con la legislación vigente aplicable al momento de ocurrir el evento.

8. Tratándose de dación en pago derivada de un proceso judicial, se procede con la ejecución del contrato o convenio celebrado, a fin de que la autoridad judicial competente ponga los autos a disposición del Notario que designe el Instituto FONACOT.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Casos susceptibles de promover dación en pago parte de por los deudores o acreditados.	➤ Adjudicación vía contrato o resolución de proceso judicial y, en su caso, venta o liquidación del mismo e ingreso del efectivo respectivo.

Dación en Pago.	
Responsable	Descripción de Actividades
Centro de Trabajo (Patrón) o Acreditado	1. Incumple con su obligación de entero o pago. 2. Ofrece en pago un bien mueble o inmueble a efecto de cumplir con su obligación
Director de lo Contencioso	3. Recibe la propuesta de dación en pago e identifica geográficamente el bien. 4. Solicita la elaboración del avalúo. <i>Si el bien sujeto de dación en pago NO cubre el monto adeudado continua actividad No. 5, en caso de que El bien sujeto de dación en pago SI cubre el monto adeudado 6.</i> 5. Rechaza la propuesta, y se continúa con el proceso judicial. Termina Procedimiento 6. Elabora el convenio correspondiente para ofrecerlo en juicio. <i>Aprobado el convenio.</i> 7. Envía el expediente a Notario Público a efecto de que se emita la escritura correspondiente (bienes inmuebles). <i>Una vez que la autoridad judicial ponga en posesión del bien al Instituto FONACOT a través del convenio aprobado o la escritura pública.</i> 8. Entrega a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. 9. Reporta el bien a la Dirección de Contabilidad.
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	10. Recibe la escritura del bien inmueble otorgado y lo identifica geográficamente. 11. Realiza las gestiones necesarias (venta) para recuperar en cantidad, liquida el valor del bien adjudicado.
Director de Contabilidad	12. Registra contablemente el ingreso del monto de la venta del bien inmueble. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**9. Procesos Complementarios de la Actividad Crediticia****9.1 Aclaración del Crédito FONACOT Operado con Tarjeta****Políticas**

1. El acreditado puede solicitar una aclaración del crédito FONACOT, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- ✓ Duplicidad de cargos.
- ✓ Por disposiciones no reconocidas realizadas hasta 48 horas previas al reporte de robo o extravío de la tarjeta FONACOT.
- ✓ Por cargos no reconocidos (presuntos fraudes por: usurpación de identidad, falsificación de firma, clonación, etc.).
- ✓ Devoluciones no aplicadas.

2. En todos los casos se debe realizar el reporte al CAT, en caso de no realizar el "Reporte", los cargos e intereses que se hayan generado serán imputables al acreditado, en los términos señalados en el Contrato de Crédito.

3. El acreditado debe presentar la "Solicitud de Aclaración" acompañada de los documentos que el Instituto le solicite para la investigación respectiva, en un plazo máximo de 90 días naturales, contados a partir de la fecha de compra o disposición, en caso de que el acreditado argumente un presunto fraude o usurpación de identidad, el plazo inicia a partir del conocimiento de descuento en la nómina.....

4. Todos aquellos casos no previstos en el Manual que representen un quebranto, serán presentados al CCCQ como casos especiales.

5. Cuando se identifique que las disposiciones objetadas son imputables al acreditado, se realizará el cargo de los descuentos no realizados.

6. En aquellos casos en que exista mandamiento de alguna autoridad judicial o administrativa para llevar a cabo cancelaciones de crédito, saldos y realizar reembolsos o suspensión de descuentos se debe proceder de manera inmediata, debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

Sin embargo, a fin de salvaguardar el patrimonio del Instituto al cancelar el crédito, éste no debe reflejarse como saldo a favor del cliente, sino sólo debe existir la leyenda crédito cancelado a petición de autoridad judicial.

7. En el supuesto de que durante la tramitación de algún juicio sea en carácter de actor, demandado o tercero perjudicado existan constancias mediante las cuales se acredite que el crédito o créditos no correspondan al acreditado, se procederá de inmediato a la suspensión de descuentos, a la cancelación del crédito, y en su caso, reembolso de las retenciones efectuadas, debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

8. Tratándose de aclaraciones presentadas por los acreditados derivadas de créditos ejercidos mediante tarjeta, se recibirán en las DEPyR y se remitirán a la Dirección de Crédito para su tramitación aunque hayan excedido los 90 días de "la fecha de corte" o "fecha de ejercicio", sí y sólo sí se presume que se trata de un fraude cometido en su contra y se acredite que el acreditado tuvo conocimiento del ejercicio del crédito a partir del primer descuento vía nómina, fecha a partir de la cual se computarán los 90 días naturales estipulados en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

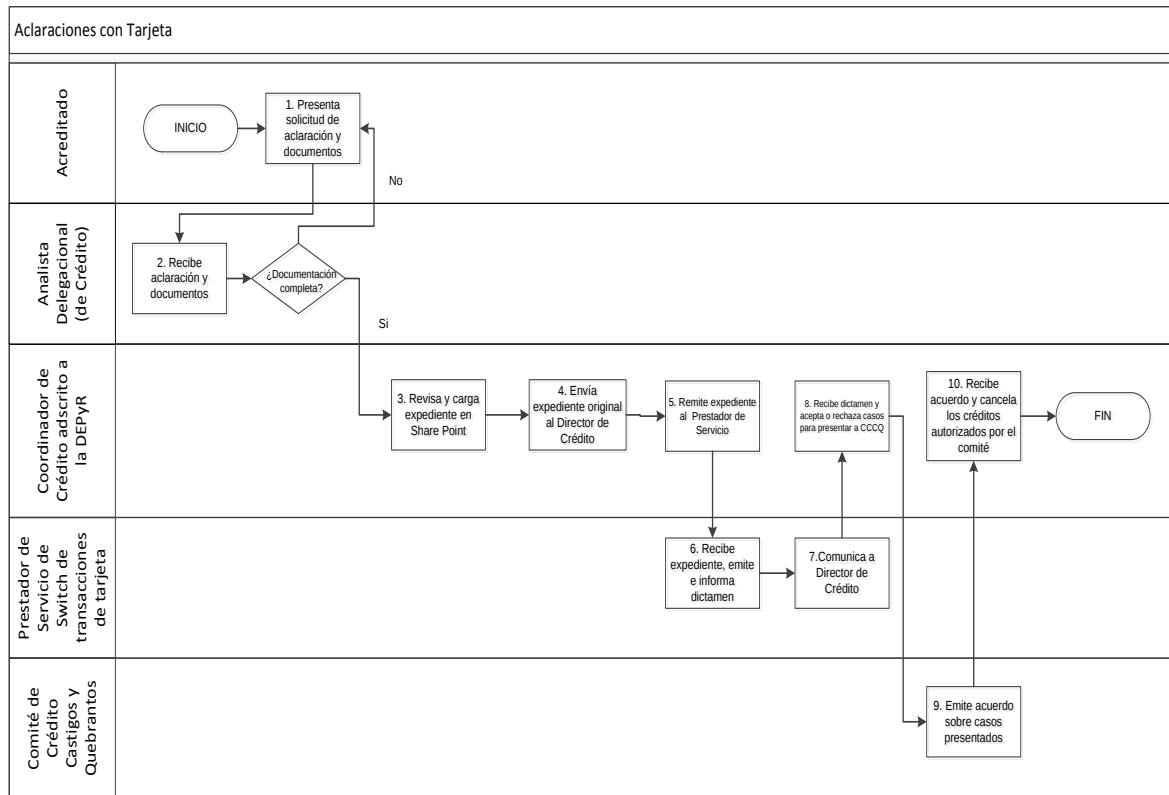
9. Si el acreditado presenta su trámite de aclaración transcurridos los 90 días posteriores a su primer descuento (conforme al estado de cuenta otorgado en las oficinas de FONACOT), su derecho para presentar cualquier tipo de aclaración habrá prescrito.

Nota: Se eliminan 2 (dos) renglones concernientes a aclaración del Crédito FONACOT operado con Tarjeta, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Ingreso formal de aclaración del acreditado.	➤ Resolución de la Aclaración.

Aclaración del Crédito FONACOT Operado con Tarjeta	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Presenta en la DEPyR en un tanto la solicitud de aclaración y documentos.
Analista Delegacional (de Crédito)	2. Recibe la solicitud de aclaración y documentos. <i>En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada y los documentos se encuentren completos continua, en caso contrario regresa la documentación al acreditado para su complementación.</i>
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	3. Recibe, revisa y carga el expediente electrónico de la aclaración en el share point de aclaraciones. 4. Envía el expediente original completo al Director de Crédito. 5. Remite expediente electrónico al Prestador de Servicio de Switch de Transacciones de Tarjeta.
Prestador de Servicio de Switch de Transacciones de Tarjeta	6. Recibe el expediente, analiza y emite el dictamen. 7. Comunica dictamen al Director de Crédito.
Director de Crédito	8. Recibe dictamen y analiza el caso a fin de determinar su presentación al CCCQ.
Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos	9. Emite el acuerdo correspondiente e informa al Director de Crédito..
Director de Crédito	10. Recibe la resolución y cancela los créditos autorizados por el comité en el sistema de crédito institucional. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**9.2 Aclaración del Crédito FONACOT****Políticas**

1. El acreditado puede solicitar una aclaración de crédito cuando desconozca haber realizado el trámite para la obtención de crédito en efectivo o disposiciones realizadas con autorización de crédito o con tarjeta emitida con fecha anterior al 5 de noviembre de 2012 y argumente un presunto fraude por: usurpación de identidad, falsificación de firma, etc. Acompañado de la denuncia ante la autoridad competente.....

2. En todos los casos se debe realizar el reporte al CAT, en caso de no realizar el "Reporte", los cargos e intereses que se hayan generado serán imputables al acreditado, en los términos señalados en el Contrato de Crédito.

3. La solicitud de aclaración se tramita en la DEPyR, previa asignación de folio de seguimiento otorgado por el CAT, al acreditado o persona que designe éste, previa presentación de carta poder e identificación oficial vigente del apoderado y del acreditado.

4. El acreditado debe presentar la "Solicitud de Aclaración" acompañada de los documentos que el Instituto le solicite para la investigación respectiva, en un plazo máximo de 90 días naturales contados a partir del conocimiento de descuento en la nómina.

5. Todos aquellos casos no previstos en este Manual que representen un quebranto, serán presentados al CCCQ como casos especiales.

6. Cuando se identifique que las disposiciones objetadas son imputables al acreditado, se realizará el cargo de los descuentos no realizados.

7. En aquellos casos en que exista mandamiento de alguna autoridad judicial o administrativa para llevar a cabo cancelaciones de crédito, saldos y realizar reembolsos o suspensión de descuentos, se deberá proceder de manera inmediata debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

8. En el supuesto de que durante la tramitación de algún juicio, sea en carácter de actor, demandado o tercero perjudicado, existan constancias mediante las cuales se acredite que el crédito o créditos no correspondan al acreditado, se procederá de inmediato a la suspensión de descuentos, a la cancelación del crédito, y en su caso, reembolso de las retenciones efectuadas, debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

9. Tratándose de aclaraciones presentadas por los acreditados, derivadas de créditos ejercidos mediante autorización de crédito, se recibirán en las DEPyR y se remitirán a la Dirección de Crédito para su tramitación, aunque hayan excedido los 90 días de “la fecha de corte” o “fecha de ejercicio”, si y sólo si se presume que se trata de un fraude cometido en su contra y se acredite que el acreditado tuvo conocimiento del ejercicio del crédito a partir del primer descuento vía nómina, fecha a partir de la cual se computarán los 90 días estipulados en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, cumpliendo con los requisitos estipulados en los procedimientos y lineamientos autorizados por los comités.

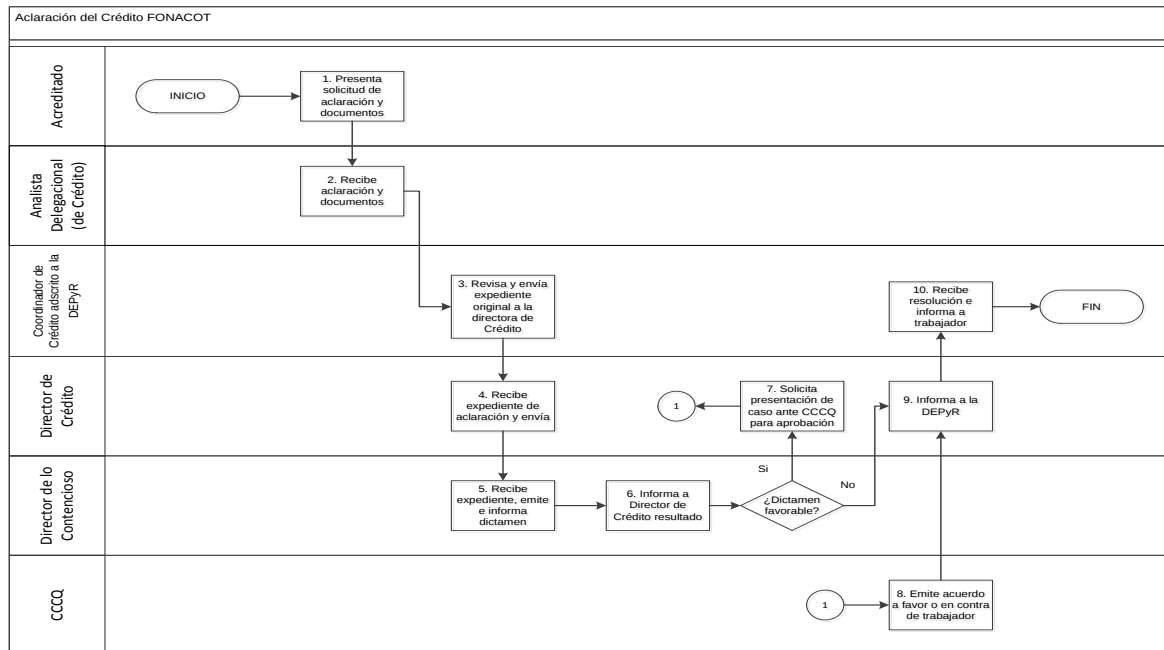
10. Si el acreditado presenta su trámite de aclaración transcurridos los 90 días posteriores a su primer descuento (conforme al estado de cuenta otorgado en las oficinas de FONACOT) su derecho para presentar cualquier tipo de aclaración habrá prescrito.

Nota: Se eliminan 13 (trece) palabras concernientes a aclaración del Crédito FONACOT, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Ingreso formal de aclaración por parte del acreditado.	➤ Resolución de la Solicitud de Aclaración.

Aclaración del Crédito FONACOT	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Presenta en la DEPyR la en un tanto de la solicitud de aclaración y documentos.
Analista Delegacional (de Crédito)	2. Recibe la solicitud de aclaración y documentos e integra el expediente. <i>En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada y los documentos se encuentren completos continua, en caso contrario regresa la documentación al acreditado para su complementación.</i>
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	3. Revisa que el expediente se encuentre completo y envía al Director de Crédito.
Director de Crédito	4. Recibe el expediente de aclaración completo y válida para remitirlo a la Director de lo Contencioso.
Director de lo Contencioso	5. Recibe expediente, emite e informa el dictamen correspondiente. 6. Informa al Director de Crédito el resultado del dictamen.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<i>Si el dictamen es favorable al acreditado continua actividad No. 8, si el dictamen es negativo continua actividad No. 10.</i> 7. Solicita al Director de Crédito la presentación del caso ante el CCCQ para su consideración.
Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos	8. Emite el acuerdo correspondiente e informa al Director de Crédito.
Director de Crédito	9. Recibe acuerdo y comunica resolución al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	10. Recibe la resolución e informa al acreditado. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**9.3 Aclaración por Homonimia****Políticas**

- Se podrá solicitar una aclaración por homonimia, en cualquiera de los siguientes supuestos:
 - ✓ Cuando se detecte que existen dos trabajadores con el mismo Número de Seguridad Social.
 - ✓ Cuando una persona que no es cliente FONACOT detecta descuentos en su recibo de nómina, por homónimo con un cliente FONACOT.
 - ✓ Cuando la sucursal detecta que el Número de Seguridad Social, que el trabajador tiene registrado en sistema, no es el correcto.
- La solicitud de corrección por homonimia deberá ser tramitada en cualquiera de las DEPyR.
- En cualquier supuesto señalado en el numeral 1 de las políticas, el trabajador y/o acreditado deberá aportar los elementos que el Instituto le solicite para el análisis correspondiente.

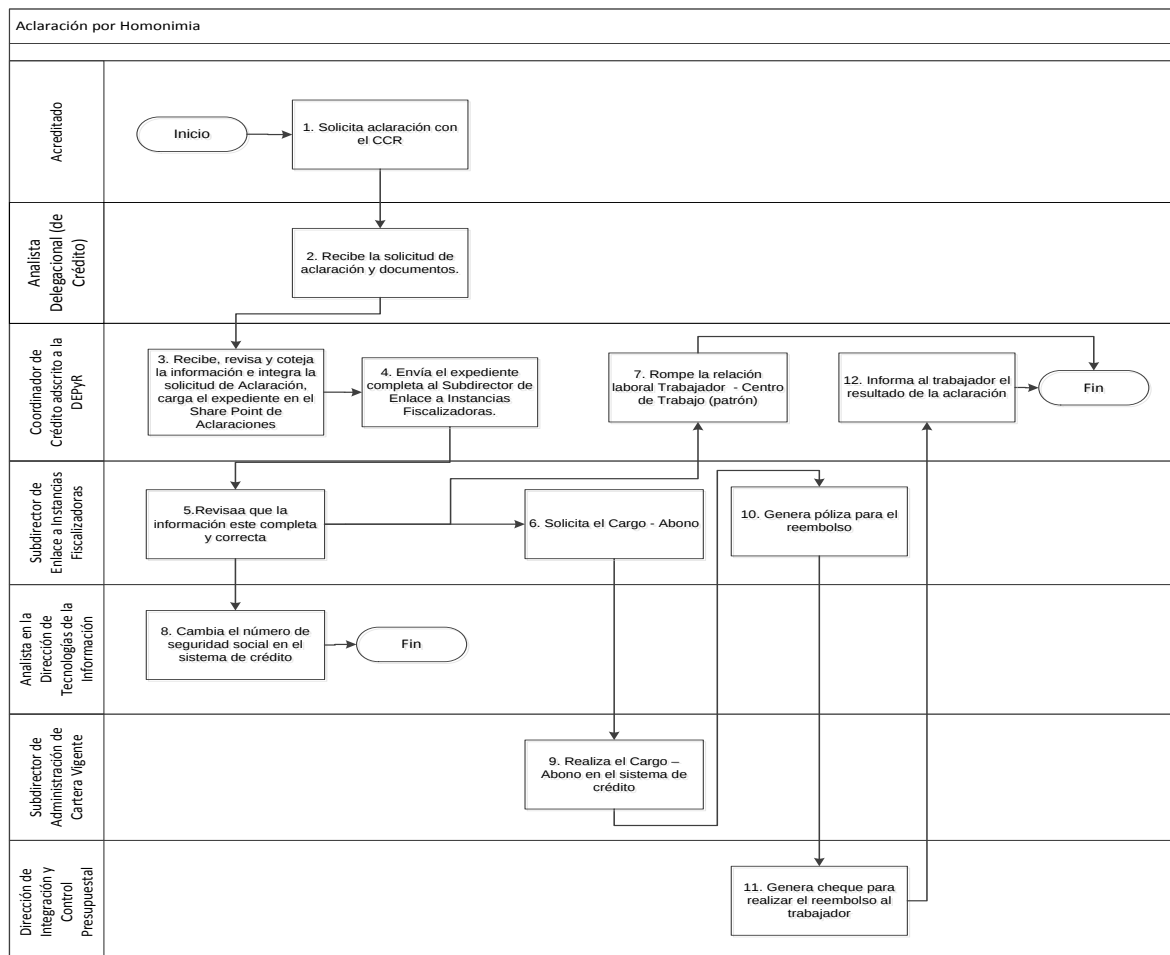
Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Aclaración por parte del acreditado.	➤ Resolución de la Solicitud de Aclaración.

Aclaración por Homonimia	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Presenta en la DEPyR la solicitud de aclaración y documentos.
Analista Delegacional (de Crédito)	2. Recibe la solicitud de aclaración y documentos <i>En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada y los documentos se encuentren completos continua, en caso contrario regresa la documentación al acreditado para su complementación..</i>
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	3. Recibe, revisa y coteja la documentación, integra la Solicitud de Aclaración y carga el expediente en el Share Point. 4. Envía el expediente original completo al Director de Crédito.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	5. Revisa que la información este correcta y completa. 6. Solicita el movimiento de Cargo-Abono.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	7. Modifica la relación laboral acreditado - Centro de Trabajo (patrón).

Analista en la Dirección de Tecnologías de la Información	8. Cambia el número de seguridad social en el sistema de crédito institucional.
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	9. Realiza el movimiento de Cargo-Abono en el sistema de crédito institucional.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	10. Genera la póliza para el pago de reembolso.
Dirección de Integración y Control Presupuestal	11. Genera el cheque para llevar a cabo el reembolso.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	12. Informa al acreditado sobre el resultado de la solicitud de aclaración. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Reembolso**Políticas**

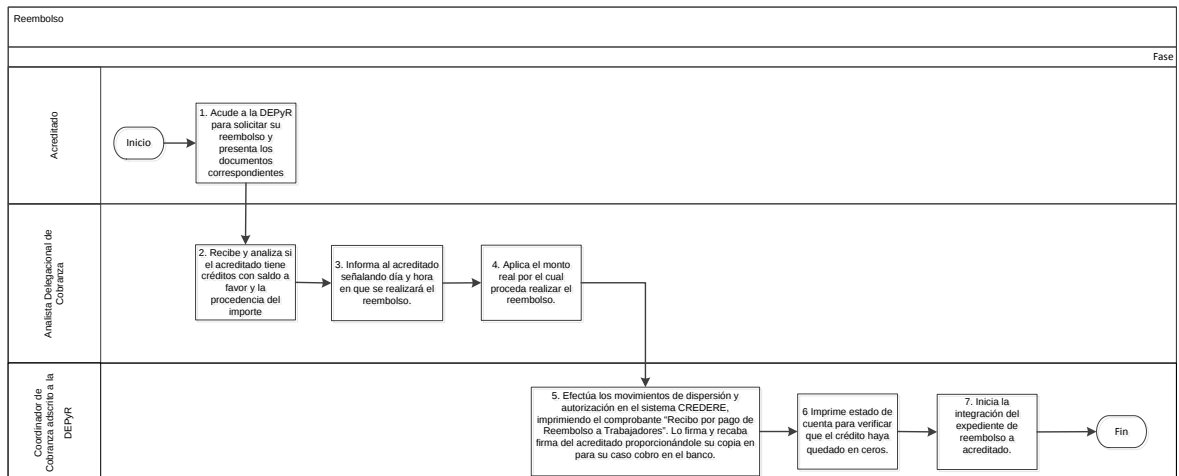
1. Para aquellos casos de pagos en exceso en favor de los Centros de Trabajo (patrón) o de los acreditados, se deberán realizar la devolución o aplicación de dichas cantidades conforme al Procedimiento Específico de Reembolso a Trabajadores.

2. Todos aquellos pagos en exceso de Centros de Trabajo (patrón) o acreditados, serán conciliados para su reintegro a solicitud de los interesados y en caso de aplicar, se reembolsarán de acuerdo al Procedimiento Específico de Reembolso a Trabajadores.

Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Solicitud de Reembolso del acreditado.	➤ Reembolso o aplicación a un crédito.

Reembolso	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR para solicitar su reembolso y presenta los documentos correspondientes.
Analista Delegacional (de Cobranza)	2. Recibe y analiza si el acreditado tiene créditos con saldo a favor y la procedencia del importe. 3. Informa al acreditado señalando día y hora en que se realizará el reembolso. 4. Aplica el monto real por el cual proceda realizar el reembolso.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	5. Efectúa los movimientos de dispersión y autorización en el sistema CREDERE, imprimiendo el comprobante "Recibo por pago de Reembolso a Trabajadores". Lo firma y recaba firma del acreditado proporcionándole su copia en para su caso cobro en el banco. 6. Imprime estado de cuenta para verificar que el crédito haya quedado en ceros. 7. Inicia la integración del expediente de reembolso a acreditado. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

...

Nota: Se eliminan 40 (cuarenta) renglones concernientes al cálculo de las reservas, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

...

Nota: Se eliminan 37 (treinta y siete) renglones concernientes al cálculo de las reservas, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

...

Nota: Se eliminan 18 (dieciocho) renglones concernientes al cálculo de las reservas, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

11. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Originación de Crédito

Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales de la Iniciativa Pública.

Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales de la Iniciativa Privada.

Procedimiento Específico de Actualización de la Información de CT.

Procedimiento Específico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales.

Procedimiento Específico de Convenios.

Procedimiento Específico de Participación en Eventos.

Procedimiento Específico de Diseño.

Procedimiento Específico de Elaboración y distribución de la Tarjeta.

Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita.

Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.

Procedimiento Específico de Integración de Expedientes.

Procedimiento Específico de Mesa de Control.

Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de Acreditados Activos en CT

Procedimiento Específico de Plan de Salida 20/20/20.

Procedimiento Específico de Salida 70/30.

Administración de Crédito

Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT.

Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.

Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.

Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.

Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.

Procedimiento Específico de Recuperación extrajudicial de CT.

Procedimiento Específico de Aplicación de Pagos Recuperados por Cobranza Judicial.

Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.

Procedimiento Específico de Selección, Contratación y Baja de PSEC.

Procedimiento Específico de Pago de Honorarios a PSEC.

Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.

Procedimiento Específico de Asignación de CT y Cheques Devueltos que Efectúa la SSN PSEC.

Procedimiento Específico de Condonación de Pena Convencional del 20% por Cheques Devueltos por Fondos Insuficientes.

Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a 14.00 por Cuenta Operación.

Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.

Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalides total y Permanente Superior a 75%.

Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial.

Procedimiento Específico de Recuperación Judicial a Acreditados.

Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial CT.

Procedimiento Específico de Criterios de CT y Otros.

Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.

Procedimiento Específico de Modificación de Estatus.

Procedimiento Específico de Contratación de PSECJ.

Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.

Procedimiento Específico de Recuperación Judicial.

Procedimiento Específico de Reporte de Pagos.

Procedimiento Específico de Propuesta de Pago.

Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6.

Procedimiento Específico de Expedientes Incobrables.

Procedimiento Específico de Seguimiento a Centros de Trabajo que Emiten por Primera Vez.

Procedimiento Específico de Seguimiento a Pago de Menos.

Procedimiento Específico de Seguimiento a Pagos por Bancos.

Procedimiento Específico de Seguimiento de Cifras Diarias.

Procedimiento Específico de Seguimiento a No Pago.

Procedimientos Complementarios

Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia).

Procedimiento Específico de Aclaraciones de Créditos No Reconocidos y Créditos Duplicados (Tarjeta FONACOT).

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas.

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados.

Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.

Procedimiento Específico de Liquidaciones anticipadas con Beneficio.

Transitorios

Primero.- El presente Manual incorpora disposiciones complementarias y otros documentos normativos inherentes en materia de actividad crediticia emitidos hasta el 23 de diciembre de 2016, por lo tanto deja sin efecto a las anteriores.

12. Descripción del Control de Cambios al Manual de Crédito

De acuerdo con las facultades conferidas en este Manual, se realizan las siguientes actualizaciones:

Control de Cambios al 05 de enero de 2017.

Ref.	Descripción del Cambio
001	ÍNDICE. - Se incluye en el Apartado 6 FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES el sub apartado 6.4 DE ACTUALIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO. - Se incluye el apartado 12 DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DE CRÉDITO

002	6 FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES • Se incluye información relativa a las facultades de interpretación del Manual de Crédito.
003	6.6 DE LA MESA DE CONTROL • Se adecuan facultades, funciones y responsabilidades de la Mesa de Control.
004	7. POLÍTICAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA Se alinean los componentes de la Normatividad en Materia de Originación y Administración del Crédito.
005	8.1.1 PROMOCIÓN • Se modifican los procedimientos de: • Promoción de Ventas y Productos. • Solicitud de Elaboración de Material Promocional. • Firma de Convenios.
006	8.1.2 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN • Se actualizan políticas.
007	8.1.4 REESTRUCTURAS, RENOVACIONES y PLANES DE SALIDA • Se modifican los procedimientos de: • Reestructuras. • Plan de Salida 70/30. • Se actualizan políticas del Plan de Salida 70/30.
008	8.2.3 Recuperación Administrativa • Se actualizan políticas de: • Identificación de cartera. • Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Acreditados (Asignación de Cartera). • Recuperación Judicial a acreditados (Identificación de Cartera). • Se modifica el procedimiento de Recuperación para Acreditados – Cobranza Administrativa.
009	9.4 Reembolso. • Se modifica el procedimiento.
010	11 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS • Se adecuan con forme a la operación actual del Instituto los procedimientos específicos de: • Originación de Crédito • Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales de la Iniciativa Pública. • Procedimiento Específico de Actualización de la Información de CT. • Procedimiento Específico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales. • Procedimiento Específico de Convenios. • Procedimiento Específico de Participación en Eventos. • Procedimiento Específico de Elaboración y distribución de la Tarjeta. • Procedimiento Específico de Registro de Trabajador. • Procedimiento Específico de Integración de Expedientes. • Procedimiento Específico de Mesa de Control. • Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de Acreditados Activos en CT • Procedimiento Específico de Salida 70/30.

	• Administración de Crédito • Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados. • Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos. • Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos. • Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC. • Procedimiento Específico de Recuperación extrajudicial de CT. • Procedimiento Específico de Aplicación de Pagos Recuperados por Cobranza Judicial. • Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's. • Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial. • Procedimiento Específico de Modificación de Estatus. • Complementarios • Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia). • Procedimiento Específico de Aclaraciones de Créditos No Reconocidos y Créditos Duplicados (Tarjeta FONACOT). • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados. • Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados. • Se incluyen los procedimientos específicos de: • Originación de Crédito • Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita. • Administración de Crédito • Procedimiento Específico de Propuesta de Pago. • Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6. • Procedimiento Específico de Expedientes Incobrables. • Procedimiento Específico de Seguimiento a Centros de Trabajo que Emiten por Primera Vez. • Procedimiento Específico de Seguimiento a Pago de Menos. • Procedimiento Específico de Seguimiento a Pagos por Bancos. • Procedimiento Específico de Seguimiento de Cifras Diarias. • Procedimiento Específico de Seguimiento a No Pago.
011	Se integra apartado 12.Descripción del Control de Cambios al Manual de Crédito.

ANEXO I. Tasas y Plazos

Tasas y Comisiones por Productos					
Producto	Plazo	Tasas de Interés por nivel de retención			Comisión por apertura
		NIVEL 1 10%	NIVEL 2 15%	NIVEL 3 20%	
Efectivo 350	6	20.03%	20.47%	20.92%	2.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	2.00%
	12	20.92%	22.25%	23.59%	2.00%
	18	23.14%	23.59%	24.48%	2.00%
	24	25.37%	25.81%	26.70%	2.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	2.00%
Mujer 119	6	8.90%	14.69%	16.91%	2.00%
	9	12.46%	15.13%	17.36%	2.00%
	12	14.69%	16.91%	20.03%	2.00%
	18	18.69%	21.36%	21.36%	2.00%
	24	20.92%	23.14%	23.14%	2.00%
	36	23.59%	25.81%	27.59%	2.00%
Caravanas de Crédito 333	6	20.03%	20.47%	20.92%	2.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	2.00%
	12	18.83%	20.03%	21.23%	2.00%
	18	20.83%	21.23%	22.03%	2.00%
	24	22.83%	23.23%	24.03%	2.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	2.00%
Viajemos 360	12	19.46%	20.69%	21.94%	2.00%
	18	21.52%	21.94%	22.77%	2.00%
Renovación 301	6	20.03%	20.47%	20.92%	0.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	0.00%
	12	20.92%	22.25%	23.59%	0.00%
	18	23.14%	23.59%	24.48%	0.00%
	24	25.37%	25.81%	26.70%	0.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	0.00%
Renovación 309	6	8.90%	14.69%	16.91%	0.00%
	9	12.46%	15.13%	17.36%	0.00%
	12	14.69%	16.91%	20.03%	0.00%
	18	18.69%	21.36%	21.36%	0.00%
	24	20.92%	23.14%	23.14%	0.00%
	36	23.59%	25.81%	27.59%	0.00%
Renovación 303	6	20.03%	20.47%	20.92%	0.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	0.00%
	12	18.83%	20.03%	21.23%	0.00%
	18	20.83%	21.23%	22.03%	0.00%
	24	22.83%	23.23%	24.03%	0.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	0.00%

Las condiciones de Tasa y Plazo aquí previstas podrán ser actualizadas en su oportunidad por las autoridades competentes.

En el caso de programas especiales o específicos, las condiciones de plazo y tasa aplicables serán aquellas que se determinen por los órganos colegiados y/o autoridades competentes para tales efectos.

TERMINA MANUAL

Ciudad de México, a 16 de mayo dpe 2017.- El Subdirector General de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, **Juan Carlos Díaz Godoy**.- Rúbrica.

(R.- 457050)

PROCEDIMIENTOS Específicos de Originación de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO

Índice

Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales del Sector Público.
 Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales del Sector Privado.
 Procedimiento Específico de Actualización de la Información de CT.
 Procedimiento Específico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales.
 Procedimiento Específico de Convenios.
 Procedimiento Específico de Participación en Eventos.
 Procedimiento Específico de Diseño.
 Procedimiento Específico de Elaboración y Distribución de la Tarjeta.
 Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.
 Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita.
 Procedimiento Específico de Integración de Expedientes.
 Procedimiento Específico de Integración de Centros de Trabajo (patrón)
 Procedimiento Específico de Mesa de Control.
 Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de Acreditados Activos en CT
 Procedimiento Específico de Plan de Salida 20/20/20.
 Procedimiento Específico de Salida 70/30.

Las modificaciones al presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT cuentan con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el acuerdo COM-06-180417 de su 2a sesión ordinaria, celebrada el 18 de abril del presente y del Comité de Crédito en su 18a sesión extraordinaria, celebrada el 01 de marzo de 2017 con el acuerdo CCX-43/17.

Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 2a sesión ordinaria celebrada el 28 de febrero del 2017, realizó la revisión al presente Manual de los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito opinando favorablemente, en virtud de que son congruentes con la Administración Integral de Riesgos establecidos, dictando el acuerdo CAIR/024/2017; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 54a sesión ordinaria de fecha 28 de abril de 2017, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

Nombre del Procedimiento:	Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales Sector Público.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Subdirección de Operaciones. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Procedimiento
Optimizar la afiliación e integración de información de los Centros de Trabajo (patrón) y sucursales Sector Público ante el Instituto FONACOT.

Alcance del Procedimiento
Que los Trabajadores del Sector Público puedan acceder al crédito a través de la afiliación de sus Centros de Trabajo (patrón) al Instituto FONACOT.

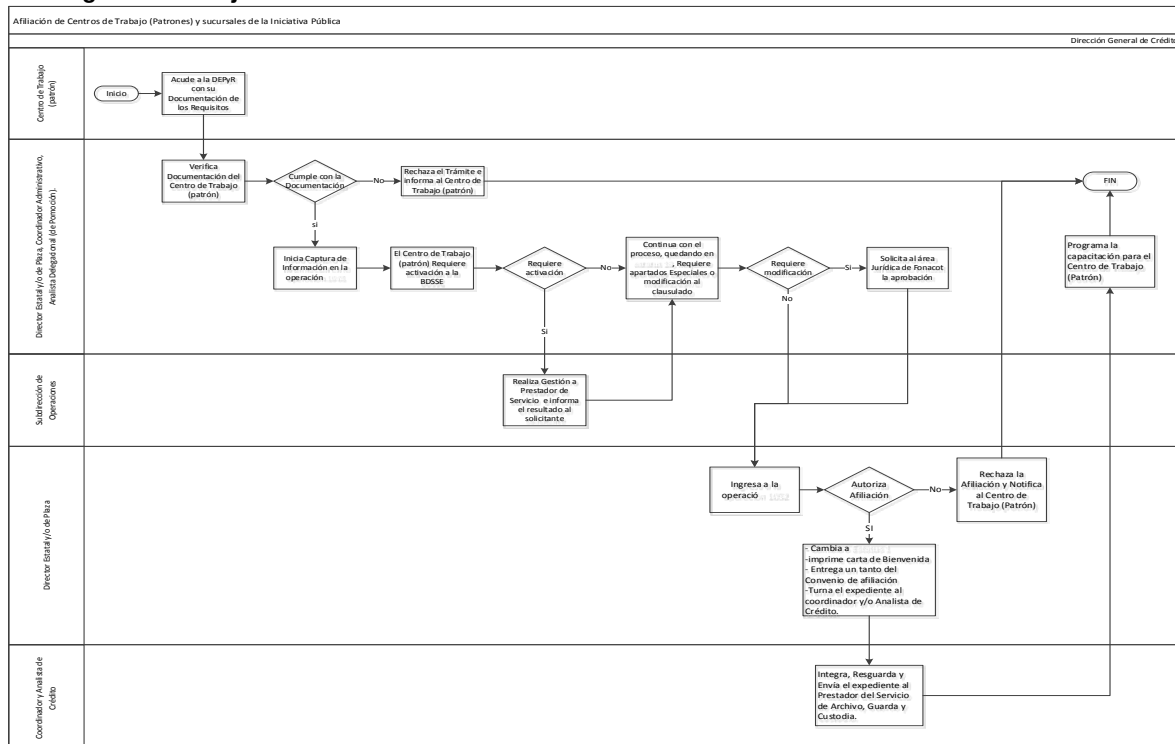
Actividad de Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales Sector Público			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	La Afiliación del Centro de Trabajo (patrón).	- Cumplir con la Política. - Reunir los requisitos. - Acudir a la DEPyR.	Capturar la información del Centro de Trabajo (patrón) a través de la Operación... y Liberar la afiliación en la Operación ...
Reglas de Negocio (RN)	RN1: Generalidades: - Cumplir con la Política. - Estar debidamente constituidas ante el marco legal vigente. - Estar inscrita ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). - Contar con el régimen de seguridad social. - En caso de que la administración de su nómina sea de manera independiente a la de las Dependencias o Entidades del Gobierno Federal, será necesario firmar el Convenio de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón) por el funcionario que cuente con la capacidad jurídica para realizarlo y deberá recabar la documentación que el Instituto FONACOT señale para tal efecto, siendo éste responsable de las operaciones que se realicen.		

	- Los Organismos Desconcentrados cuyas nóminas se encuentren centralizadas, podrán adherirse al Convenio de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón) que se suscriba con las mismas, enlistando dentro del mismo Convenio los Órganos que abarcarán dicha firma y sin la necesidad de conformar un expediente por cada uno, siendo responsables de las operaciones y obligaciones que se deriven de las Dependencias y/o Entidades del Gobierno Federal que les correspondan a los mismos. RN2: Requisitos: - Documento oficial que acredite la creación del Centro de Trabajo (patrón). - Solicitud de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón) debidamente requisitada y firmada por el funcionario facultado. - Tarjeta de Solicitud de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas del Centro de Trabajo (patrón). - Copia del acta constitutiva en su caso (con el sello de cotejo contra su original) y/o alta ante la SHCP (Persona Física), Cédula o Constancia del Registro ante el SAT, incluir fecha de inicio de operaciones. - Documento de alta ante el IMSS (si aplica). - Copia del poder notarial en su caso (con sello de cotejo contra su original). - Identificación oficial vigente con fotografía y firma de las personas facultadas para firmar la Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas del Centro de Trabajo (patrón). - Suscripción del Contrato y/o Convenio de Afiliación. - Documento que acredite las facultades necesarias para la suscripción del Convenio. - Identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que suscribe el Convenio por parte del Centro de Trabajo (patrón). El Patrón deberá presentar por escrito su solicitud de Certificación optando por alguna de las siguientes opciones: - Archivo de Certificación electrónica de acuerdo al formato del Layout Certificación (CSV) publicado en la página de Internet del Instituto. - Certificación en papel con sello y firma del personal autorizado por el Centro de Trabajo (patrón), anexando la Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas. En ambos casos, el Centro de Trabajo (patrón), es responsable de la veracidad y exactitud de la información de los mismos, bajo protesta de decir verdad, y en caso contrario será responsable solidario de los créditos otorgado a sus trabajadores bajo el amparo de esta solicitud. RN3: Cotejo: - Los documentos de los requisitos deberán ser presentados en original y fotocopia para su cotejo e integración al expediente. RN4: Rechazo: - En caso de no reunir las reglas de negocio, el trámite se rechaza y se informa al Centro de Trabajo (patrón), el motivo.
Documentos Relacionados	N/A
Requerimientos funcionales	Operación ... y ... del ...
Entrada	Solicitud para Afiliación.
Salida	Afiliación del Centro de Trabajo (patrón).

Actor /Puesto	Actividades
Centro de Trabajo (patrón)	1. Acude a la DEPyR con la documentación correspondiente para su afiliación.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo, Analista Delegacional (de Promoción).	2. Verifica que el Centro de Trabajo (patrón) cumpla con las reglas de Negocio RN1 y RN2 . En caso de no reunir las aplica la RN4 . 3. Recaba la documentación debidamente requisitada en original y fotocopia para su cotejo. 4. Inicia la captura de los datos en la Operación ... del ... 5.

Subdirector de Operaciones	6. Realiza la gestión ante el prestador de servicio e informa del resultado al solicitante.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo, Analista Delegacional (de Promoción).	7. Una vez concluida la captura en el sistema, el estatus del Centro de Trabajo (patrón) quedará en estatus ... 8. Para la Afiliación del Centro de Trabajo (patrón) que requiera apartados especiales referente a fechas de pago, tipo de personalidad jurídica o la penalización que tenga que ver con el clausulado del contrato de afiliación, se solicitará la revisión al Área Jurídica del Instituto FONACOT. 9. Una vez aprobado por el área Jurídica en conjunto con el Centro de Trabajo (patrón), recaba las firmas en el convenio de Afiliación, imprime en dos tantos, el cual un tanto se entrega al Centro de Trabajo (patrón) y el otro se integra al expediente.
Director Estatal y/o de Plaza	10. Ingresar a la Operación..... y realiza autorización o Rechazo de Afiliación según corresponda, para el Centro de Trabajo (patrón)..... 11. Imprime y firma dos tantos de la Carta de Bienvenida del Patrón, publicada en la Normateca de la Intranet del Instituto FONACOT, debidamente requisitada por el personal, del cual un tanto se entrega al Funcionario facultado por el Centro de Trabajo (patrón) o en su caso se envía a través de un medio electrónico proporcionado por el mismo y el otro se integra al expediente.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	12. Integra, Resguarda y Envía el expediente de acuerdo a la RN2 al Prestador del Servicio de Archivo, Guarda y Custodia.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo, Analista Delegacional (de Promoción).	13. Programa la capacitación en el uso del crédito y de las formas de descuento y entero, contacta vía telefónica al Centro de Trabajo (patrón) y acuerda visita para llevar a cabo su presentación. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Glosario**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

...

...

...

Nota: Se eliminan 65 (sesenta y cinco) renglones y 13 (trece) palabras concernientes a los niveles de riesgo y operaciones del sistema de crédito institucional del procedimiento de Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y sucursales Sector Público, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales Sector Privado.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Procedimiento

Optimizar la afiliación e integración de información de los Centros de Trabajo (patrón) y sucursales del sector Privado ante el Instituto FONACOT.

Alcance del Procedimiento

Que los Trabajadores del Sector Privado puedan acceder al crédito a través de la afiliación de sus Centros de Trabajo (patrón) al Instituto FONACOT.

Actividad de Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales Sector Privado**Tarea**

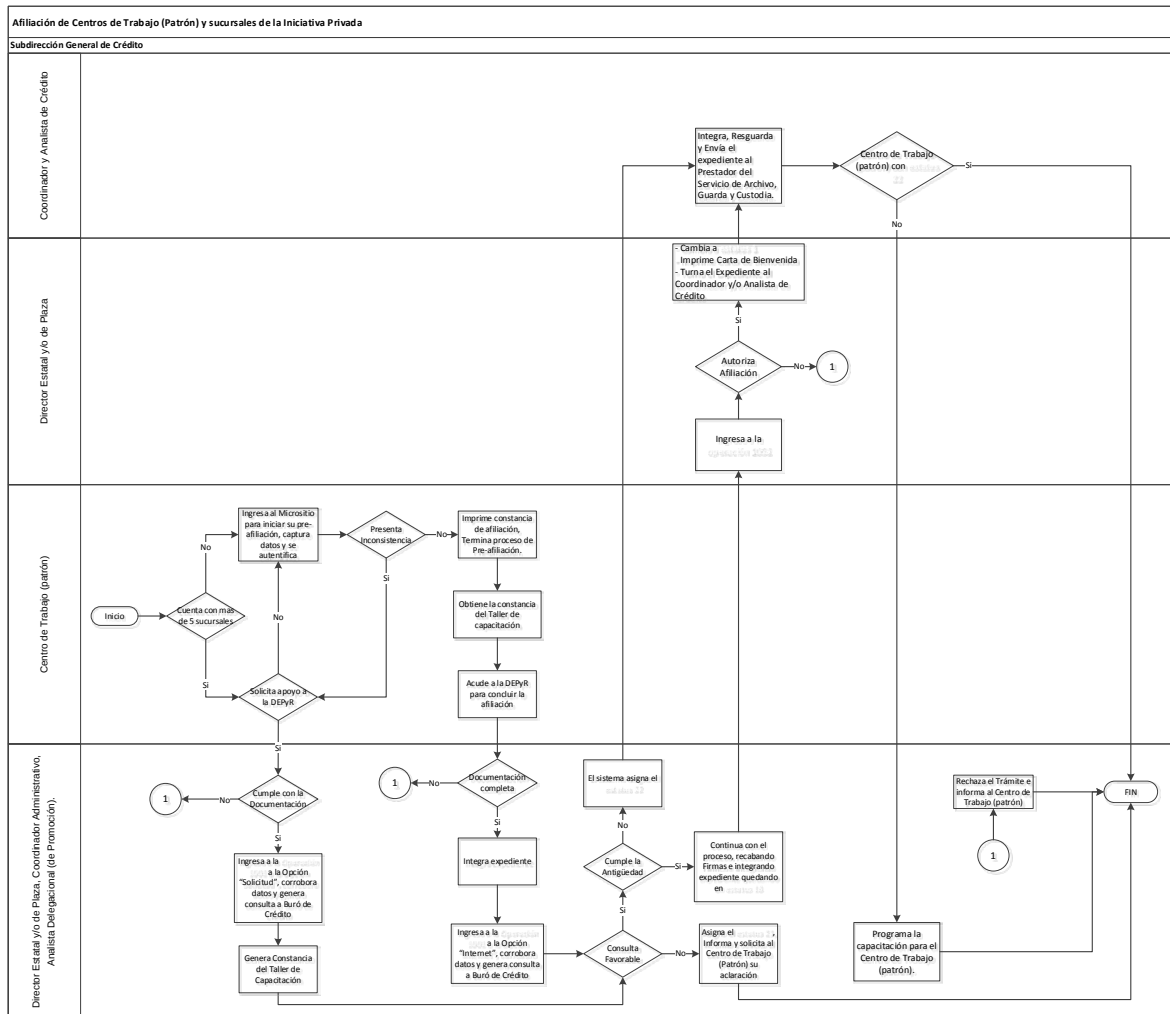
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	■ La Afiliación del Centro de Trabajo (patrón).	■ Cumplir con la Política. ■ Reunir los requisitos. ■ Pre-afiliarse por el Micrositio ■ Acudir a la DEPyR.	■ Confirmar la Información del Centro de Trabajo (patrón) capturada en la Operación ... del sistema. ■ Liberar la afiliación en la Operación ... ■ Generar Expediente del Centro de Trabajo (patrón).
Reglas de Negocio (RN)	RN1: Generalidades: • Cumplir con la Política. • Contar con dos años de antigüedad de establecidos, exceptuando Centros de trabajo (patrón) RIF, este deberá Contar con un mínimo de 6 meses de haberse registrado ante el SAT. • Estar debidamente constituidas ante el marco legal vigente. • Estar inscrita ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). • Contar con el régimen de seguridad social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). • A excepción de los Centros de Trabajo (patrón) RIF, iniciarán su pre-afiliación en la página de Internet del Instituto FONACOT (Micrositio). • Los Centros de Trabajo (patrón) RIF, deben afiliarse directamente en el sistema. • Se podrán afiliar directamente al sistema los Centros de Trabajo (patrón), cuando presente algún problema de registro en el Micrositio de RFC, CURP o que ya se hayan afiliado con anterioridad con el mismo Registro Patronal y con nombre diferente al actual. • Los Centros de Trabajo (patrón) RIF, deben contar cuando menos con un trabajador diferente del dueño.		

	RN2: Requisitos: Personas Morales, Físicas y RIF • Acta constitutiva, exceptuando persona Físicas y RIF. • Cédula o Constancia del Registro ante el SAT que incluya la fecha de inicio de operaciones, para los Centro de Trabajo (patrón) RIF, el documento debe especificar el régimen al cual pertenece. • Identificación oficial vigente con fotografía y firma del Propietario o Representante Legal. • Solicitud de Afiliación como Centro de Trabajo para Matriz y en su caso por cada una de las sucursales. • Formato de información complementaria debidamente requisitado y firmado por el Propietario o Representante Legal exceptuando RIF. • Para Personas Físicas y/o Morales, que cuenten con un representante legal, deberán presentar Poder Notarial en el cual se acredite que cuenta con las facultades generales para actos de dominio o administración o especiales para celebrar trámites ante el Instituto FONACOT. • Identificación oficial vigente con fotografía y firma de las personas facultadas para firmar los documentos. • Suscripción del Contrato y/o Convenio de Afiliación. Certificación El Patrón que requiera certificar a sus Trabajadores, deberá presentar por escrito su solicitud optando por alguna de las siguientes opciones: • Archivo de Certificación electrónica de acuerdo al formato del Layout Certificación (CSV) publicado en la página de Internet del Instituto. • Certificación en papel con sello y firma del personal autorizado por el Centro de Trabajo (patrón), anexando la Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas. En ambos casos, el Centro de Trabajo (patrón), es responsable de la veracidad y exactitud de la información de los mismos, bajo protesta de decir verdad, y en caso contrario será responsable solidario de los créditos otorgado a sus trabajadores bajo el amparo de esta solicitud. RN3: Cotejo: • Los documentos de los requisitos deberán ser presentados en original y fotocopia para su cotejo e integración al expediente. RN4: Rechazo: • En caso de no reunir las reglas RN1 y RN2, el trámite se rechaza y se informa al Centro de Trabajo (patrón), el motivo.
Documentos Relacionados	N/A
Requerimientos funcionales	▪ Operación ...
Entrada	▪ Solicitud para Afiliación.
Salida	▪ Afiliación del Centro de Trabajo (patrón).

Actor/Puesto	Actividades
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	1. Accesa al Micrositio para iniciar su proceso de pre-afiliación, exceptuando los Centros de Trabajo (patrón) RIF, éstos iniciarían su afiliación en la DEPyR. 2. En caso de contar con más de 10 sucursales, podrá solicitar el apoyo a la DEPyR para su Afiliación directamente en el sistema, además debe requisitar el formato de sucursales correspondiente. 3. Captura los datos solicitados en el Micrositio. 4. Termina el proceso de pre-afiliación y el sistema asigna número de folio, imprime "Solicitud de Afiliación como Centro de Trabajo". En caso de no poder concretar la Afiliación, debe presentarse a la DEPyR. 5. Requisita el formato de Información Complementaria exceptuando RIF. 6. El Centro de Trabajo (patrón) acudirá a la DEPyR, a concluir la integración del expediente de Afiliación para el otorgamiento de crédito a sus Trabajadores.

Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	7. Si el Centro de Trabajo (patrón), realizó su Pre-Afiliación en el portal o está solicitando el apoyo de la DEPyR por alguna inconsistencia (RFC, CURP o que ya se haya afiliado con anterioridad con el mismo Registro Patronal y con nombre diferente al actual) o para el alta por más de 10 sucursales, recaba y verifica que el Centro de Trabajo (patrón) cumpla con las reglas de Negocio RN1 y RN2 y aplica RN3. En caso de no cumplir lo especificado en la RN1 y RN2 aplica la RN4. 8. En caso de que el Centro de Trabajo (patrón) solicite la Certificación, deberá reunir lo dispuesto en la RN2 "Certificación". 9. Ingresa a la Operación... y elige la opción "Internet", ingresa el folio de Pre-Afiliación del Centro de Trabajo (patrón) asignado por el Micrositio. En caso de que la Afiliación sea directamente en el sistema, elige la opción "Solicitud" e ingresa datos. En ambos casos, se requiere el formato de Autorización para consultar el historial crediticio, firmado por el Representante Legal y/o Persona Física Solicitud de Afiliación como Centro de Trabajo o el Formato de Modificación de Información de Centro de Trabajo (patrón). 10. Si la consulta a Buró de Crédito no puede llevarse a cabo en forma automática por falta de conectividad, informarán a la Dirección de Cobranza. 11. La consulta del historial crediticio se realiza por sistema, si el resultado es favorable asigna el..., en caso contrario asigna el..., mismo que se hará de conocimiento al Centro de Trabajo de Trabajo (patrón). 12. Si la fecha de alta de inicio de operaciones del Centro de trabajo (patrón) ante el SAT cumple con la requerida, el sistema asignará el..., en caso contrario asigna ...
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	13. Si la consulta al Buró de Crédito no fue favorable y arrojó el estatus..., deberá llevar a cabo la aclaración correspondiente en el SIC, con el propósito de que una vez resuelta se pueda volver a consultar.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	14. Si la consulta al Buró de Crédito fue favorable y se encuentra en, verifica que la información esté debidamente capturada en el sistema de acuerdo a la documentación presentada o en su caso corrige la misma en la Operación 15. Al menos al... de las Afiliaciones mensuales, se les realizará una visita ocular a fin de corroborar la información proporcionada en la afiliación, requisitando el formato de "Visita Ocular al Centro de Trabajo (patrón)". 16. Para los Centros de Trabajo (patrón) en..., que realicen la aclaración correspondiente, se correrá nuevamente la consulta en el SIC y si es favorable se asignará el ...
Director Estatal y/o de Plaza	17. Ingresa a la Operación ... y realiza autorización o Rechazo de Afiliación según corresponda, para el Centro de Trabajo (patrón) en ... 18. Verifica en el sistema que el Centro de Trabajo (patrón) que no cuente con la antigüedad mínima requerida, se encuentre en el ... o en su caso deberá cambiarlo a través de la operación 19. Para la liberación del Centro de Trabajo (patrón) deberá revisar que el expediente de afiliación esté integrado de acuerdo a la RN2. 20. Turna el Expediente del Centro de Trabajo (patrón) al Coordinador de crédito. 21. Imprime y firma dos tantos de la Carta de Bienvenida del Patrón, publicada en la Normateca de la Intranet del Instituto FONACOT, debidamente requisitada por el personal, de las cuales un tanto se entregará al Representante facultado por el Centro de Trabajo (patrón) o en su caso se envía a través de medio electrónico proporcionado por el mismo y el otro se integra al expediente.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	22. Integra, resguarda y envía el expediente de acuerdo a la RN2 al Prestador del Servicio de Archivo, Guarda y Custodia.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	23. Programa la capacitación en el uso del crédito, contacta vía telefónica al Centro de Trabajo (patrón) y acuerda visita para llevar a cabo su presentación. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 30 (treinta) palabras concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional del procedimiento de Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales del Sector Privado, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Actualización de la información de Centro de Trabajo (patrón)
Áreas involucradas en el Procedimiento	Subdirección de Operaciones. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos para que los Centros de Trabajo (patrón) afiliados al Instituto FONACOT, mantengan actualizado el expediente y que los trabajadores puedan tener acceso al crédito.

Alcance del Procedimiento

Que el personal de las diferentes DEPyR cuenten con los mecanismos necesarios para la actualización de la información de los Centros de Trabajo (patrón), y que el Instituto FONACOT cuente con la documentación actualizada.

Actualización de la información de Centro de Trabajo (patrón).			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	Actualización del Centro de Trabajo (patrón).	- Cumplir con la Política. - Reunir los requisitos. - Acudir a la DEPyR.	- Actualizar la Información del Centro de Trabajo (patrón) en la Operación , - Generar o actualizar el Expediente del Centro de Trabajo (patrón).
Reglas de Negocio (RN)	RN1: Generalidades: - El Instituto deberá mantener actualizados los expedientes de los Centros de Trabajo (patrón), cuando éstos realicen Cambio de Domicilio, Cambio de Razón Social, Cambio de Denominación, Fusión, Escisión, Sustitución Patronal, Cambio de Régimen de Capital, o en su caso la actualización por cambio de sellos y/o firmas autorizadas en la Tarjeta de Registro de Sellos. - Los cambios que presenten los Organismos, Gobiernos y Municipios podrán requerir de evaluación y orientación por parte de la oficina del Abogado General. RN2: Requisitos: a) Cambio de Sellos, Firmas y/o Certificación: - Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. - Identificación oficial vigente con fotografía y firma de las personas facultadas para firmar la Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas del Centro de Trabajo (patrón). - Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas del Centro de Trabajo (patrón) en dos tantos. - El Patrón que requiera certificar a sus Trabajadores, deberá presentar por escrito su solicitud optando por alguna de las siguientes opciones: - Archivo de Certificación electrónica de acuerdo al formato del Layout Certificación (CSV) publicado en la página de Internet del Instituto. - Certificación en papel con sello y firma del personal autorizado por el Centro de Trabajo (patrón), anexando la Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas. En ambos casos, el Centro de Trabajo (patrón), es responsable de la veracidad y exactitud de la información de los mismos, bajo protesta de decir verdad, y en caso contrario será responsable solidario de los créditos otorgado a sus trabajadores bajo el amparo de esta solicitud. b) Cambio de Domicilio: - Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. - Aviso de cambio de domicilio ante el SAT e IMSS. - Si el IMSS le asignó un Registro Patronal nuevo, tendrá que registrarlo en el Micrositio y presentar la documentación correspondiente a un registro nuevo y reunir los requisitos establecidos para la afiliación de Patrones. - La DEPyR, solicitará por medio electrónico al Subdirector de Operaciones de la Dirección de Crédito, el traspaso de los trabajadores, con el fin de respetar la antigüedad de trabajadores. c) Cambio de Razón Social: - Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. - Solicitud de Actualización de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón). - Informe del cambio ante el SAT y ante el IMSS. - Acta o Modificaciones al Acta Constitutiva donde indique la actualización correspondiente. - Copia del poder notarial en el cual se acredite que cuenta con las facultades generales para actos de dominio o administración o especiales para celebrar trámites ante el Instituto FONACOT, para el caso que el propietario actúe a través de un representante legal. - Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del propietario o representante legal - Tratándose de Centros de Trabajo de la Administración Pública, éstos no realizan cambio de razón social, sino cambio de Denominación Institucional. d) Cambio de Denominación: - Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. - Decreto o documento oficial que señala la formalización del movimiento y/o Informe del cambio ante el SAT.		

	e) Fusión: • Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. • Solicitud de Actualización de Afiliación como Centro de Trabajo. • Aviso de la fusión ante el SAT y ante el IMSS. f) Escisión: • Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. • Aviso del movimiento de escisión ante el SAT y ante el IMSS. • Lista de trabajadores. g) Substitución Patronal: • Carta Responsiva del Centro de Trabajo (patrón) sustituto (en la que asume los derechos y obligaciones de la original) señalando el cambio Centro de Trabajo (patrón) y que asume plenamente las obligaciones patronales con el Instituto FONACOT respecto de los trabajadores. • Solicitud del cambio ante el IMSS o Autoridad del Trabajo. Si en la actualización por Fusión, Escisión y Substitución Patronal, el Centro de Trabajo (patrón) que subsiste no se encuentra afiliado al Instituto FONACOT, deberá completar la Afiliación. Si cuentan con el mismo Registro Patronal, previo al registro por el portal del Micrositio, las DEPyR modificarán las últimas letras del registro y colocarán "FUS" en caso de una Fusión, "SUS", para el caso de Sustitución Patronal y en la Escisión se colocarán "ESC". Una vez atendido lo anterior notificar al Centro de Trabajo (patrón) que puede concluir con la Afiliación después de 24 horas. h) Cambio de Régimen de Capital: • Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. • Aviso del Cambio de Régimen de Capital ante el SAT y ante el IMSS. • Cambio de Administración en Organismos Públicos: Se podrá actualizar el Convenio de Afiliación, en cuyo caso se deberá requerir, adicionalmente, el documento que acredite las facultades legales de la persona que suscribe el convenio, así como su identificación oficial vigente con fotografía y firma. i) Actualización de la Información del Centro de Trabajo (patrón) Afiliado antes del Micrositio: • Solicitud de Actualización de Afiliación como Centros de Trabajo debidamente firmado por el Propietario o Representante Legal donde se autoriza la consulta de Buró de Crédito. • Copia de la Cédula o Constancia del Registro ante el SAT que incluya la fecha de inicio de operaciones. • Copia del Poder Notarial en el cual se acredite que cuenta con las facultades generales para actos de dominio o administración o especiales para celebrar trámites ante el Instituto FONACOT, para el caso que el Propietario actúe a través de un Representante Legal. • Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del Propietario o Representante Legal. • Copia del comprobante de domicilio no mayor a tres meses, se podrán aceptar comprobantes de teléfono, agua, luz, estado bancario, alta ante la SAT o IMSS. j) Cambio del Nombre del Centro de Trabajo (patrón). • Escrito del Centro de Trabajo (patrón), indicando la actualización a tramitar. • Copia de la Cédula o Constancia del cambio ante el SAT que incluya la fecha de inicio de operaciones. • Aviso de cambio ante el IMSS. • Solicitud de Actualización de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón) con firma autógrafa del Propietario o Representante Legal. • Copia cotejada del acta constitutiva y/o del Poder Notarial en el cual se acredite que cuenta con las facultades generales para actos de dominio o administración o especiales para celebrar trámites ante el Instituto FONACOT, para el caso que el Propietario actúe a través de un Representante Legal (si aplica). • Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del Propietario o Representante Legal.
--	---

	k) Baja del Centro de Trabajo (patrón). • Escrito del Centro de Trabajo (patrón), solicitando la baja. • Copia de la Cédula o Constancia del cambio ante el SAT. • Aviso de cambio ante el IMSS. • Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del Propietario o Representante Legal. El Subdirector de Operaciones de la Dirección de Crédito, deberá revisar y realizar el cambio de nombre del Centro de Trabajo (patrón) en el sistema, e informar a la Dirección solicitante el cambio realizado. Para dejar evidencia del cambio, el Subdirector de Operaciones cambiará el estatus del Centro de Trabajo (patrón) ha Suspendido, registrando el motivo del cambio. Una vez realizado el cambio del nombre, regresará al estatus que mantenía el Centro de Trabajo (patrón) al momento de la Solicitud. Si el Centro de Trabajo (patrón) cuenta con sucursales también deberá presentar la documentación por cada una de éstas. RN3: Cotejo: • Los documentos de los requisitos deberán ser presentados en original y fotocopia para su cotejo e integración al expediente. RN4: Rechazo: • En caso de no reunir las reglas RN2, el trámite se rechaza y se informa al Centro de Trabajo (patrón), el motivo.
Documentos Relacionados	N/A
Requerimientos funcionales	▪ Operación
Entrada	▪ Solicitud del cambio.
Salida	▪ Cambios en sistema.

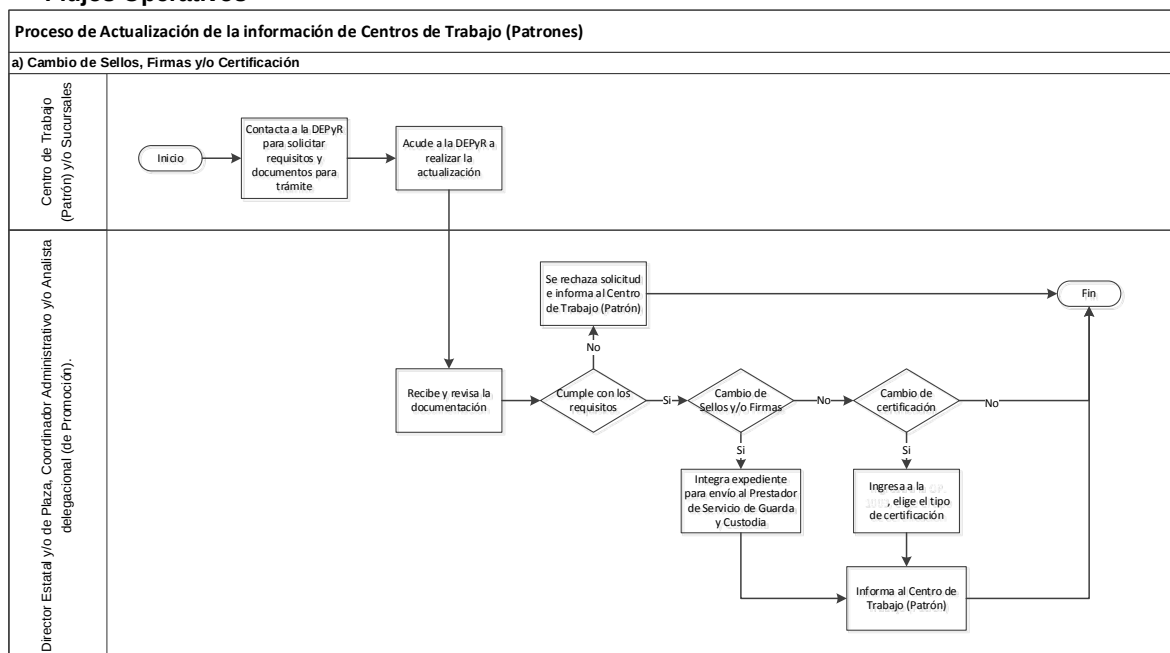
Actor/Puesto	Actividades
a) Cambio de Sellos, Firmas y/o Certificación	
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	1. Contacta a la DEPyR y solicita los requisitos y documentos necesarios para el trámite. 2. Acude a la DEPyR para llevar a cabo la actualización correspondiente.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	3. Recibe y revisa que la documentación cumpla con las reglas de negocio RN2 Inciso "a", en caso contrario aplica la regla RN4. 4. Si la solicitud es por cambio de Certificación, captura el número de afiliación del Centro de Trabajo (patrón) en la Operación..... y en la opción "Datos Generales" en el campo de certificación, selecciona la opción correspondiente. 5. Para el caso de cambio Sellos y Firmas, Integra expediente, según el tipo de movimiento y remite para su integración el expediente al prestador de servicio de guarda y custodia.
b) Cambio de Domicilio	
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	1. Contacta a la DEPyR y solicita los requisitos y documentos necesarios para el trámite. 2. Acude a la DEPyR para llevar a cabo la actualización correspondiente.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	3. Recibe y revisa que la documentación cumpla con las reglas de negocio RN2 Inciso "b", en caso contrario aplica la regla RN4. 4. Ingresa los datos del Centro de Trabajo (patrón) en la operación 5. Informa al Centro de Trabajo (patrón) el resultado. 6. Integra documentos según el tipo de movimiento y remite al prestador de servicio de guarda y custodia para su integración al expediente. 7. Si derivado del cambio obtuvo un nuevo registro patronal, el personal de la DEPyR informa al Centro de Trabajo (patrón) que deberá llevar acabo la pre-afiliación en el Micrositio, y reunir los requisitos para la Afiliación de un Centro de Trabajo (patrón), Descrito en el procedimiento de Afiliación de Centro de Trabajo (patrón) (sector privado).

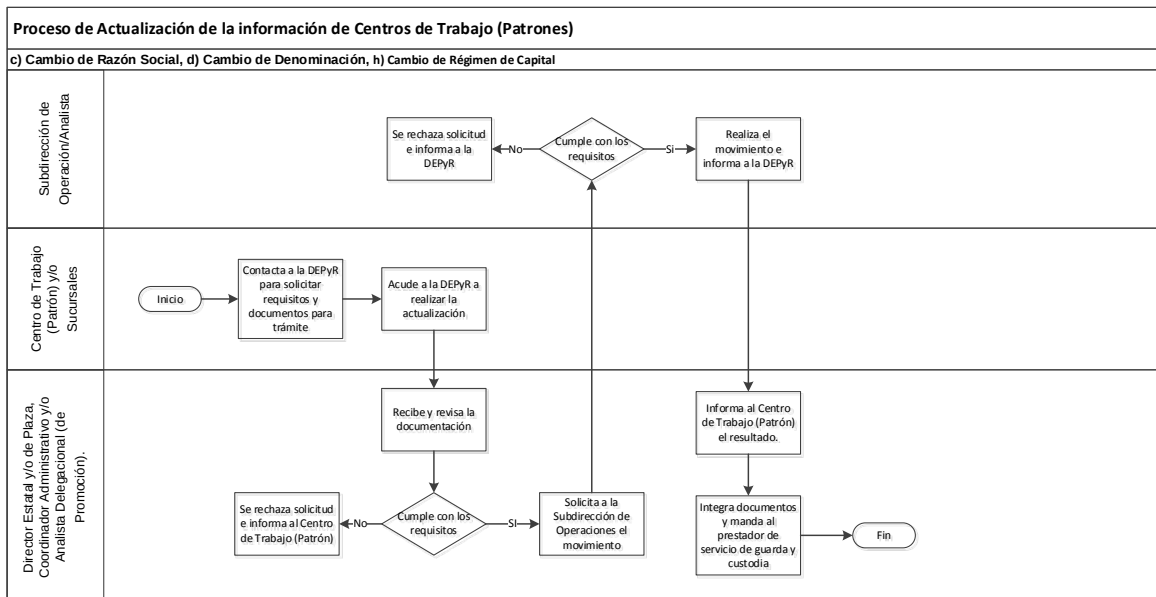
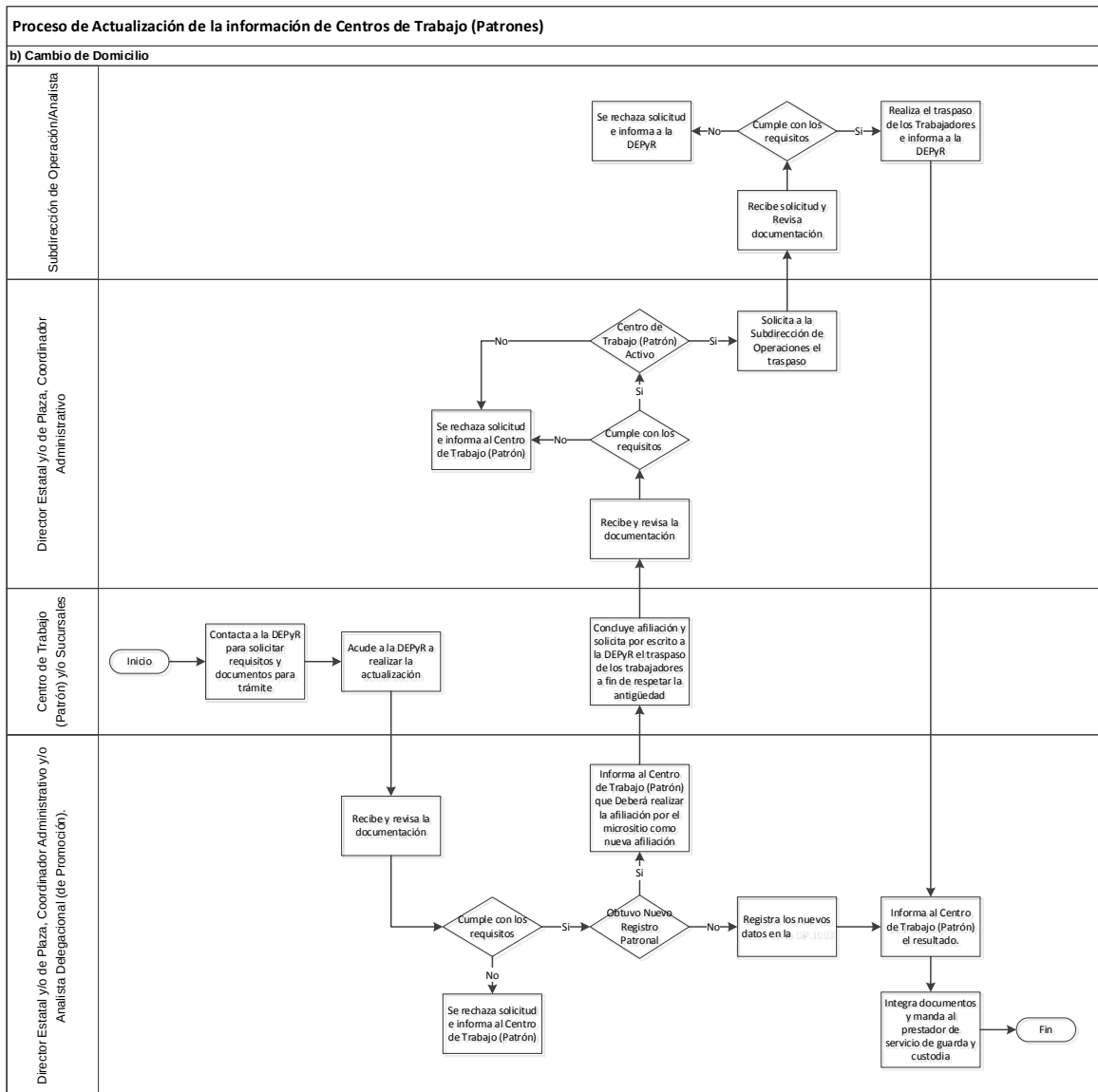
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	8. Concluye con afiliación. Para respetar la antigüedad de los trabajadores del Registro Patronal anterior, el Centro de Trabajo (patrón), solicita por escrito el traspaso de los trabajadores al nuevo Centro de Trabajo (patrón).
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo.	9. Recibe y revisa que la documentación cumpla con las reglas de negocio RN2 Inciso "b" , en caso contrario aplica la regla RN4 . 10. Verifica que el estatus del Centro de Trabajo (patrón) se encuentre en estatus ... 11. Solicita a la Subdirección de Operaciones mediante correo electrónico el traspaso de los trabajadores del Patrón, adjuntando los siguientes documentos: • Escrito del Patrón indicando el cambio. • Formato de la Autorización a la consulta al "Buro" de crédito. • Documento del SAT e IMSS, donde manifiesta el cambio de Domicilio.
Analista en la Subdirección de Operaciones	12. Revisa que la solicitud contenga los documentos solicitados, en caso contrario aplica la regla RN4 . 13. Realiza el traspaso de los trabajadores en la OP. 14. Informa a la DEPyR, el resultado.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo.	15. Informa al Centro de Trabajo (patrón), que fueron traspasados los Trabajadores. 16. Remite para su integración, el expediente al prestador de servicio de guarda y custodia
c) Cambio de Razón Social, d) Cambio de Denominación, e) Fusión, f) Escisión y g) Sustitución Patronal	
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	1. Contacta a la Oficina y solicita los requisitos y documentos necesarios para el trámite. 2. Acude a la DEPyR para llevar a cabo la actualización correspondiente.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	3. Recibe y revisa que la documentación cumpla con las reglas de negocio RN2 Incisos "c, e, f, y g" , según corresponda. en caso contrario aplica la regla RN4 . 4. Los cambios que presenten los Organismos, Gobiernos y Municipios, además de las dudas que surjan en cuanto al acta constitutiva podrán requerir de evaluación y orientación por parte de la oficina del Abogado General. 5. Los incisos "e, f, y g" , necesitan contar con al menos 2 Centros de Trabajo (patrón) con Número de cliente para realizar el traspaso de los trabajadores. Si derivado del cambio el Centro de Trabajo (patrón), obtuvo un nuevo registro patronal, el personal de la DEPyR informa al Centro de Trabajo (patrón) que deberá llevar a cabo la pre-afiliación en el Micrositio, y reunir los requisitos para la Afiliación de un Centro de Trabajo (patrón), descrito en el procedimiento de Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) (sector privado). 6. En caso que el Centro de Trabajo (patrón) sustituto, fusionante o escidente, mantenga el mismo registro Patronal de la empresa anterior y no cuente con número de cliente, deberá ser pre-afiliado por el Micrositio, realizando lo siguiente: • Ingresa al sistema, modifica las últimas letras del registro patronal del Centro de Trabajo (patrón) sustituido o fusionado; si es una fusión se colocara "FUS", Sustitución Patronal "SUS", escisión "ESC", una vez concluida la operación, el sistema cambiará el estatus a... • Si la afiliación del Centro de Trabajo (patrón) sustituido o fusionado fue a partir del primero de Julio del año 2013, la afiliación se realizará directamente en el sistema, en el cual el Centro de Trabajo (patrón), deberá presentar la pantalla del error del Micrositio.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo.	7. Solicita a través de correo electrónico al Subdirector de Operaciones, efectuar el movimiento correspondiente del Centro de Trabajo (patrón) (Fusión, Escisión, Razón Social), describiendo los datos actuales y anteriores (Nombre, RFC, Registro Patronal y número de cliente); el estatus de los Centros de Trabajo (patrón) involucrados deben estar en estatus y deberán adjuntar los siguientes documentos:

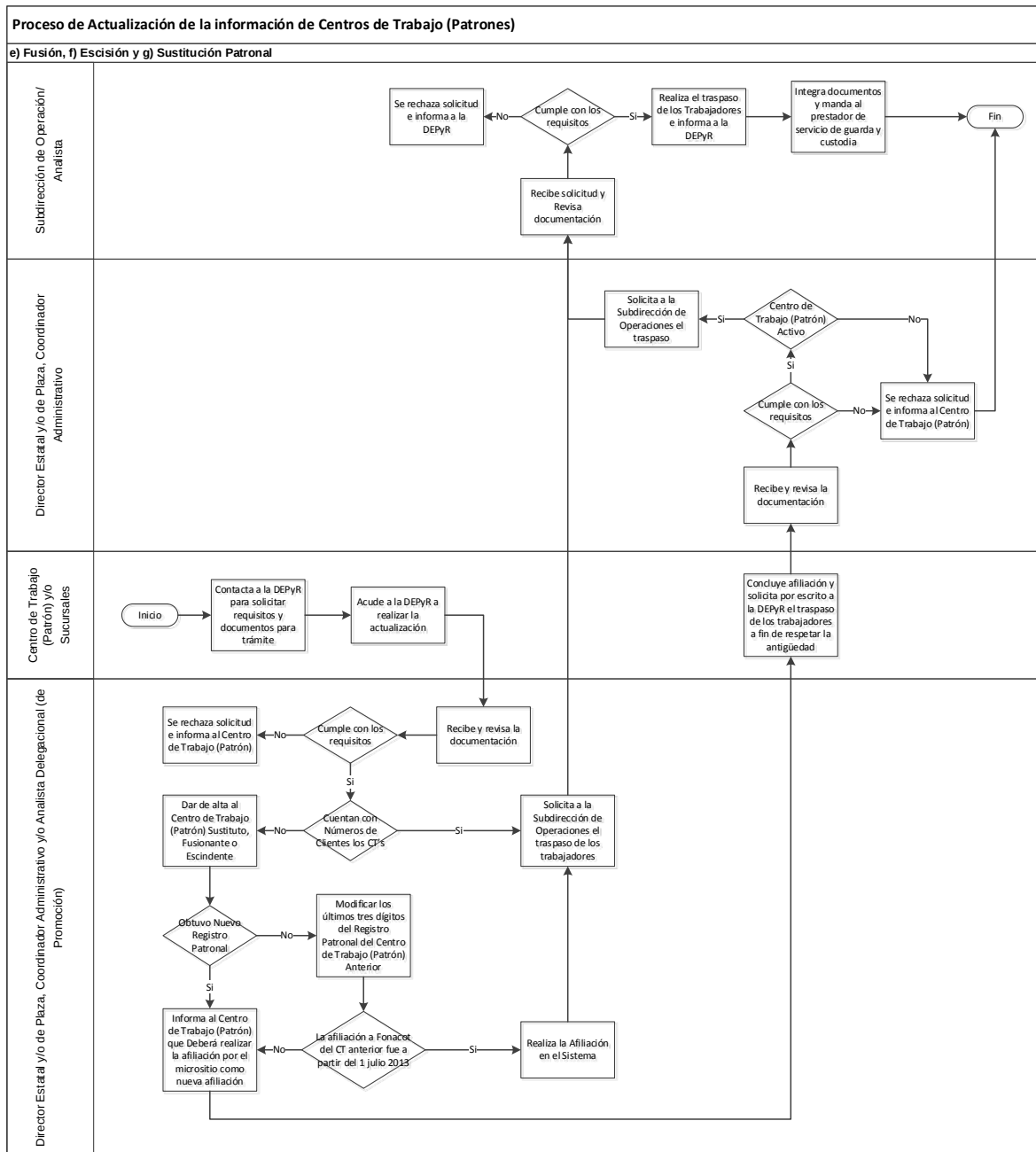
	• Escrito del Patrón indicando el cambio. • Formato de la Autorización a la consulta al Buró de Crédito. • Aviso del cambio ante el SAT e IMSS. • Para la Sustitución Patronal únicamente el aviso ante el IMSS o Autoridad del Trabajo.
Analista en la Subdirección de Operación	8. Recibe solicitud con la documentación soporte, revisa los datos actuales y nuevos del Centro de Trabajo (patrón), verificando que la documentación y estatus se encuentren con base a lo solicitado para acreditar la actualización correspondiente. 9. Si la solicitud reúne la documentación y el estatus, Ingresa al Sistema y procede a efectuar el cambio correspondiente, en caso contrario aplica la regla RN4. 10. Informa a la DEPyR por medio electrónico el resultado. 11. En caso de Escisión de un Centro de Trabajo (patrón), se traspasan a los trabajadores que señale el documento emitido por el mismo.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	12. Si la solicitud fue aceptada, notifica al Centro de Trabajo (patrón) que el movimiento fue atendido de acuerdo a su solicitud. 13. Remite para su integración, el expediente al prestador de servicio de guarda y custodia. 14. Si la solicitud fue rechazada, solventa la causa y solicita nuevamente la actualización del Centro de Trabajo (patrón) a la Subdirección de Operaciones.
h) Cambio de Régimen de Capital	
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	1. Contacta a la Oficina y solicita los requisitos y documentos necesarios para el trámite. 2. Acude a la DEPyR para llevar a cabo la actualización correspondiente.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	3. Recibe y revisa que la documentación cumpla con las regla de negocio RN2 Inciso "h", según corresponda. En caso contrario aplica la regla RN4.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo.	4. Solicita a través de correo electrónico al Subdirector de Operaciones, efectuar el movimiento de Cambio de Régimen de Capital, describiendo los datos del Centro de Trabajo (patrón) actuales y anteriores (Nombre, RFC, Registro Patronal y número de cliente); el estatus de los Centros de Trabajo (patrón) involucrados deben estar en estatus.... y deberán adjuntar los siguientes documentos: • Escrito del Patrón indicando el cambio. • Solicitud de Actualización de Afiliación como Centro de Trabajo, debidamente requisitada. • Aviso del cambio ante el SAT e IMSS.
Analista en la Subdirección de Operación	5. Recibe solicitud con la documentación soporte, revisa los datos actuales y nuevos del Centro de Trabajo (patrón), verificando que la documentación y estatus se encuentren con base a lo solicitado para acreditar la actualización correspondiente. 6. Si la solicitud reúne la documentación y el estatus, Ingresa al Sistema y procede a efectuar el cambio correspondiente, en caso contrario aplica la regla RN4. 7. Informa a la DEPyR por medio electrónico el resultado. 8. En caso de Escisión de un Centro de Trabajo (patrón), se traspasan a los trabajadores que señale el documento emitido por el mismo.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	9. Informa al Centro de Trabajo (patrón), que fueron traspasados los Trabajadores. 10. Remite para su integración, el expediente al prestador de servicio de guarda y custodia. 11. Si la solicitud fue rechazada, solventa la causa y solicita nuevamente la actualización del Centro de Trabajo (patrón) a la Subdirección de Operaciones.
Termina Proceso	

k) Baja del Centro de Trabajo (patrón).	
Centro de Trabajo (patrón) y/o Sucursales	1. Contacta a la Oficina y solicita los requisitos y documentos necesarios para el trámite. 2. Acude a la DEPyR para llevar a cabo la actualización correspondiente.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador de Crédito o Analista Delegacional (de crédito).	3. Recibe y revisa que la documentación cumpla con las reglas de negocio RN2 Inciso “K”, según corresponda. En caso contrario aplica la regla RN4.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador de Crédito	4. Si el Centro de Trabajo (patrón) se encuentra en , Solicita a través de correo electrónico al Subdirector de Operaciones, efectuar el cambio de y deberán adjuntar los siguientes documentos: • Escrito del Centro de Trabajo (patrón), solicitando la baja. • Copia de la Cédula o Constancia del cambio ante el SAT. • Aviso de cambio ante el IMSS. • Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del Propietario o Representante Legal.
Analista de la Subdirección de Operación o Subdirector de Operaciones	5. Si la solicitud reúne la documentación y el estatus, Ingresa al Sistema y procede a efectuar el cambio correspondiente, en caso contrario aplica la regla RN4. 6. Informa a la DEPyR por medio electrónico el resultado.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador Administrativo o Analista Delegacional (de Promoción).	7. Si el Centro de Trabajo (patrón) se encuentra en un estatus diferente , revisa que se encuentre al corriente en sus pagos. En caso de presentar adeudos o cédulas pendientes de aplicar, deberá contactar a la Dirección de Cobranza. 8. Si el Centro de Trabajo (patrón), cumple con la RN2 inciso “K” y se encuentra al corriente en sus pagos, Ingresa al sistema y procede a efectuar el cambio de estatus correspondiente. 9. Remite para su integración, el expediente al prestador de servicio de guarda y custodia.
Termina Proceso	

Flujos Operativos







Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 08 (ocho) palabras concernientes al estatus y operaciones del sistema de crédito institucional del procedimiento de Actualización de la información de Centro de Trabajo (patrón), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Distribución de Materiales Impresos y Artículos Promocionales.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza. Representaciones. Dirección de Mercadotecnia. Subdirección de Promoción.

Objetivo del Procedimiento:

Sistematizar y optimizar la distribución del material impreso y artículos promocionales en el Instituto FONACOT.

Alcance del Procedimiento:

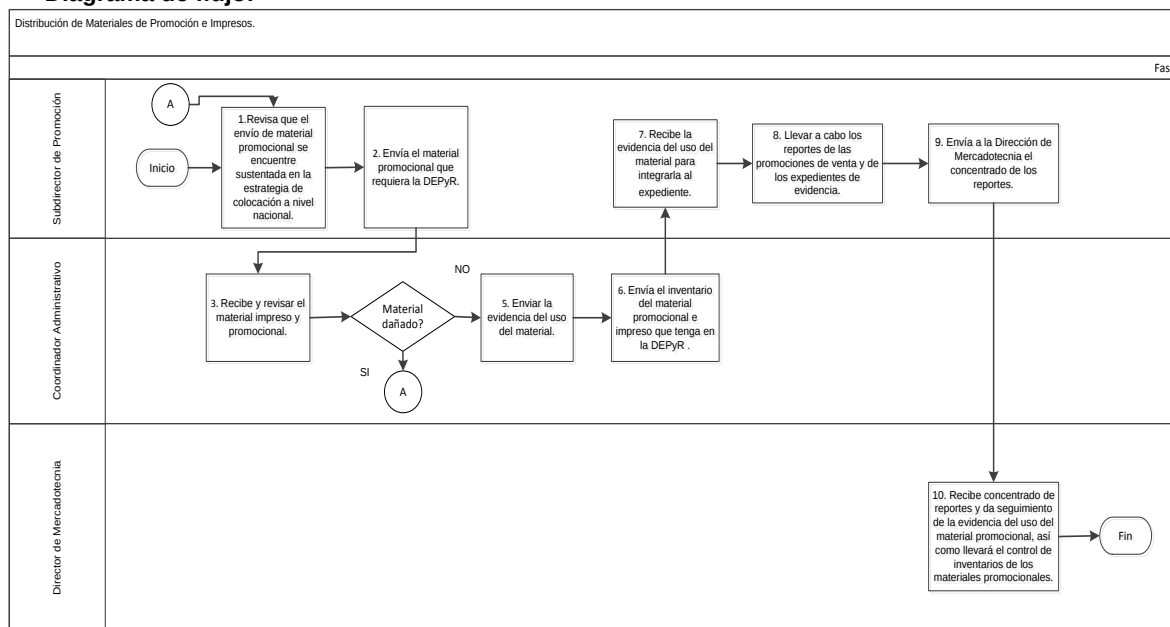
Aplicarán el procedimiento para dar seguimiento y control del material impreso y artículos promocionales del Instituto FONACOT.

Actividad Distribución de Materiales Impresos y Artículos Promocionales.**Tarea**

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	Material impreso y artículos promocionales	N/A	N/A
Reglas de Negocio	RN1: Adjuntar la evidencia del daño o deterioro que presenta el material impreso o promocional. (acta de hechos y/o evidencia fotográfica). RN2: Dentro de los primeros 3 días hábiles de cada mes.		
Documentos Relacionados	- Expediente de promociones de venta, el cual incluye: reporte en excel, acuses de recibido firmados por el trabajador que recibe el beneficio de la promoción de venta, testigos fotográficos de la entrega a trabajadores, evidencia fotográfica de la colocación del material impreso de las promociones y las actas de hechos por material dañado, extraviado, dañado, etc. - Expediente de impresos, el cual incluye acuse de recepción de material, evidencia de la colocación, uso y distribución del material, así como la actualización del inventario empleado en sucursal, y las actas de hechos por material dañado, extraviado, dañado, etc. - Expediente de artículos promocionales para activaciones con Centros de Trabajo, Organismos Empresariales, Sindicatos, Autoridades o eventos, el cual incluye reporte del evento, testigos fotográficos y el inventario de promocionales empleados durante el evento, así como los impresos empleados.		
Requerimientos funcionales	N/A		
Entrada	Envío de Material Promocional.		
Salida	Expediente de Evidencia de Uso del Material Promocional.		

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Promoción	- Realiza el envío de material impreso y promocional de acuerdo al plan anual comercial. - Coordina el envío del material impreso y promocional asignado a cada una de las sucursales del Instituto FONACOT.
Coordinador Administrativo	- Recibe y revisar el material impreso y artículos promocionales, para constatar que se encuentre completo, en buen estado y no presente daño o deterioro. Enviando a la Subdirección de Promoción el acuse correspondiente de la recepción del material impreso y/o los artículos promocionales según sea el caso. En caso de que el material no presente daño o deterioro continúa con la actividad 5. En caso de que el material presente daño o deterioro continúa con la actividad 4. - Informa al Subdirector de Promoción al día siguiente de hábil de haberlo recibido con su correspondiente acta de hechos. Aplica RN1. - Revisa, envía el soporte y testigos de cada promoción de venta, conforme al comunicado con las instrucciones de trabajo que envía la Dirección de Mercadotecnia acerca de cada promoción de venta. Deberán enviar testigos fotográficos de la colocación de material impreso informativo de cada promoción de venta, entregando el expediente que consta de: reporte en excel, acuses de recibido firmados por el trabajador que recibe el beneficio de la promoción de venta, testigos fotográficos de la entrega a trabajadores, evidencia fotográfica de la colocación del material impreso de las promociones y las actas de hechos por material dañado, extraviado, dañado, en caso de que aplique.

	- Envía el soporte de la colocación, uso y distribución de los materiales impresos que no corresponden a promociones de venta, el cual incluye: acuse de recepción de material, evidencia de la colocación, uso y distribución del material, así como la actualización del inventario empleado en sucursal, y las actas de hechos por material dañado, extraviado, dañado, etc. - Envío el soporte del uso de artículos promocionales para activaciones con Centros de Trabajo, Organismos Empresariales, Sindicatos, Autoridades o eventos, que incluye reporte del evento nombre, sede, quién organiza, número de asistentes, benéficos del evento, testigos fotográficos y el inventario de promocionales empleados durante el evento, así como los impresos empleados. Trimestralmente envía el inventario de los artículos promocionales y del material impreso que tenga en la DEPyR en el formato que asigne el Subdirector de Promoción. Aplica RN2.
Subdirector de Promoción	5. Recibe la evidencia del uso del material para integrarla al expediente correspondiente. 6. Concentra y genera carpetas con los expedientes que incluyen toda la información recibida por los DEPyR con la ejecución de las promociones de venta, material impreso y artículos promocionales. 7. Envía a la Directora de Mercadotecnia los resultados de la ejecución de promociones e informa el control de inventarios en las sucursales tanto de material impreso como de artículos promocionales.
Directora de Mercadotecnia	8. Recibe concentrado de reportes, envía la información para integrarla a la carpeta de resultados de la Dirección General Adjunta Comercial misma que se informa a los diversos comités... Termina Procedimiento.

Diagrama de flujo:**Glosario:**

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

Evidencia de Testigos.- Oficio de confirmación que deberá levantar la Dirección Comercial, Regional, Estatal o de Plaza, de que recibió material de parte de la SP o de la DM, en la que conste el destino que se le otorgue a los promocionales

Material Impreso o Promocional.- Las impresiones de documentos promocionales, y/o bienes muebles elaborados para la promoción comercial de los productos que ofrece el Instituto FONACOT.

Testigos del Uso del Material.- Personas que constaten el uso y destino otorgado al material promocional proporcionado a la Dirección Comercial, Regional, Estatal o de Plaza.

Nombre del Procedimiento:	Firma de Convenios.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección de Mercadotecnia. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. Dirección de lo Consultivo y Normativo. Secretario Particular de la Dirección General. Subdirección de Gestión de Mercadotecnia.

Objetivo del Procedimiento:
Optimizar el proceso para la firma de convenios en el Instituto FONACOT (afiliación, colaboración, difusión y/o cualquier que corresponda a las estrategias de promoción o afiliación al Instituto).

Alcance del Procedimiento:
Establecer el procedimiento para la correcta ejecución y seguimiento de convenios celebrados entre el Instituto FONACOT y Centros de Trabajo (patrón).

Actividad Firma de Convenios.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	Expediente de Convenio de Afiliación.	N/A	N/A
Reglas de Negocio	RN1: 72 horas para la validación de convenios. RN2: Reporte mensual de evidencia de la realización de las actividades de difusión que le aplique al Centro Trabajo: ✓ Dar a conocer el convenio a sus empleados. ✓ Dar a conocer los productos. ✓ Dar a conocer las promociones. ✓ Comunicado a socios. ✓ Comunicado en redes sociales. ✓ Mailing a asociados invitando a afiliarse. ✓ Presencia en boletines mensuales. ✓ Presencia en eventos internos y externos. ✓ Recibos de nómina. ✓ Firma electrónica. ✓ Banner en página de Internet. ✓ Presencia app móvil. ✓ Protectores de pantalla. ✓ Banner Intranet. ✓ Mailing. RN3: Entrega los tantos físicos solicitados a la Dirección de Mercadotecnia quien los entregará a la Secretaria Particular de la Dirección General, dos días hábiles previos a la firma. Por lo que los DEPYR deberán considerar estos dos días hábiles para gestionar la validación.		
Documentos Relacionados	• Convenio de Afiliación. • Convenio de Colaboración. • Expediente de Convenio.		
Requerimientos funcionales	N/A		
Entrada	▪ Solicitud de Convenio de Afiliación.		
Salida	▪ Firma de Convenio de Afiliación.		

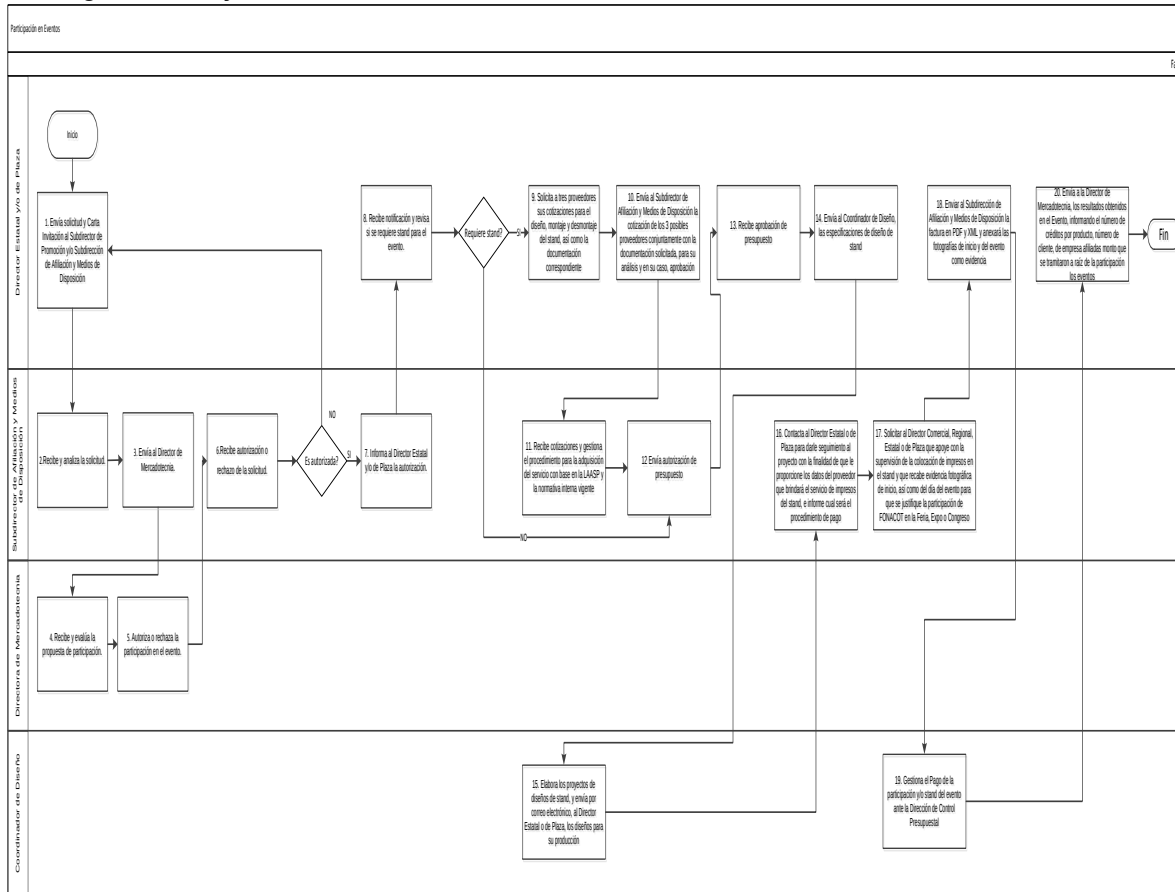
Actor /Puesto	Actividades
Director Estatal y/o de Plaza	1. Establece comunicación con el Centro de Trabajo para ofrecer la suscripción del convenio de que se trate. 2. Solicita por correo electrónico a la Dirección de Mercadotecnia el tipo de convenio que se firmará: afiliación, colaboración y/u otro.

Directora de Mercadotecnia	3. Recibe solicitud de información. En caso de que el convenio no requiera suscribirse por el Director General continúa con la actividad 6. En caso de convenio a suscribirse por el Director General continúa con la actividad 4. 4. Solicita al Secretario Particular que revise agenda del Director General. Aplica RN1. 5. Informa al Director Estatal y/o de Plaza la fecha en que se firmará el convenio. 6. Envía el documento que corresponda al tipo de convenio.
Director Estatal y/o de Plaza	7. Envía por correo electrónico el convenio al Centro de Trabajo (patrón) para que integre la información legal. 8. Recibe la información validada. 9. Envía por correo electrónico a la Directora de Mercadotecnia.
Directora de Mercadotecnia	10. Recibe y revisa el proyecto de convenio. 11. Envía por correo electrónico a la Directora de lo Consultivo y Normativo para su revisión, modificación y en su caso validación.
Directora de lo Consultivo y Normativo	12. Recibe y revisa el proyecto de convenio, en el caso del convenio de difusión lo valida. 13. Envía por correo electrónico el convenio validado a la Directora de Mercadotecnia. Si el convenio lo suscribe la Dirección General, la Dirección de lo Consultivo y Normativo sellará el convenio y recabará la rúbrica de la Abogada General. Aplica RN3.
Directora de Mercadotecnia	14. Recibe y envía por correo electrónico el convenio validado por la Dirección de lo Consultivo y Normativo al DEPyR. 15. Solicita que sea enviada la versión digitalizada con firmas de dicho convenio posterior a la firma con fotografías como testigo.
Director Estatal y/o de Plaza	16. Recibe convenio validado por la Directora de lo Consultivo y Normativo de parte de la Directora de Mercadotecnia. 17. Lleva a cabo la firma con el Centro de Trabajo (patrón). 18. Envía por correo electrónico la versión firmada digitalizada en formato .pdf con la evidencia fotográfica, al día siguiente de la firma. 19. Resguarda el original del convenio suscrito. En el caso de la firma con organismos empresariales, deberá solicitar la base de datos de los Centros de Trabajo (patrón) agremiados, para realizar el seguimiento de colocación de créditos derivados del convenio.
Subdirector de Gestión de Mercadotecnia	20. Envía a las DEPyR el enlace o liga electrónica para la obtención de los materiales digitales que deberán compartirse con los Centros de Trabajo (patrón), iniciando actividades de difusión. Este será el responsable de recabar los testigos a nivel nacional y dar seguimiento a que se cumplan las acciones suscritas en cada uno de los convenios a nivel nacional.
Director Estatal y/o de Plaza	21. Recibe el enlace o liga electrónica que contiene los materiales. 22. Hace del conocimiento del Centro de Trabajo (patrón). 23. Da seguimiento mensual a las actividades suscritas en el convenio. 24. Recaba testigos físicos y fotográficos en las que se deje evidencia de las actividades de difusión. 25. Envía las evidencias por correo electrónico del seguimiento a los convenios al Subdirector de Gestión de Mercadotecnia. Aplica RN2. Termina Procedimiento

	RN3: Documentación que debe presentar el proveedor: ➤ acta constitutiva y/o acta de nacimiento. ➤ Comprobante de domicilio. ➤ Cédula fiscal o RFC. ➤ Formato de alta de proveedor. ➤ Formato de estratificación de empresas. ➤ Formato 32D que emite el SAT. ➤ Opinión de cumplimiento de Obligaciones del IMSS. ➤ Estado de cuenta de la cuenta bancaria a la que se le hará la transferencia del pago. RN4: periodo no mayor de 3 días hábiles.
Documentos Relacionados	• Carta Invitación. • Facturas.
Requerimientos funcionales	N/A
Entrada	▪ Solicitud de Participación en Evento.
Salida	▪ Participación en Evento.

Actor /Puesto	Actividades
Director Estatal y/o de Plaza	1. Envía solicitud y Carta Invitación al Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición, mediante correo electrónico la participación en un Evento de Promoción (Feria, Expos o Congreso) para la promoción y difusión de la afiliación de centros de trabajo. Aplica RN1 y RN2.
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	2. Recibe y analiza la solicitud. 3. Envía a la Directora de Mercadotecnia.
Director de Mercadotecnia	4. Recibe y evalúa la propuesta de participación en la Feria, Expo u Congreso de acuerdo al objetivo y perfil de las personas que asisten, así como el presupuesto disponible. 5. Autoriza o rechaza la participación en el evento e informa al Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición.
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	6. Recibe autorización o rechazo de la solicitud. En caso de no ser autorizada la solicitud de participación continúa con el paso 1 reforzando la petición. En caso de ser autorizada la solicitud de participación continúa con el paso 7. 7. Informa al Director Estatal y/o de Plaza la autorización.
Director Estatal y/o de Plaza	8. Recibe notificación y revisa si se requiere stand para el evento. En caso de no requerir stand continúa con la actividad 12. En caso de requerir stand continúa con la actividad 9. 9. Solicita a tres proveedores sus cotizaciones para el diseño, montaje y desmontaje del stand, así como la documentación correspondiente. Aplica RN3. 10. Envía al Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición la cotización de los 3 posibles proveedores conjuntamente con la documentación solicitada, para su análisis y en su caso, aprobación.
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	11. Recibe cotizaciones y gestiona el procedimiento para la adquisición del servicio con base en la LAASP y la normativa interna vigente. 12. Envía autorización de presupuesto.
Director Estatal y/o de Plaza	13. Recibe aprobación de presupuesto. 14. Envía al Coordinador de Diseño, las especificaciones de diseño de stand.
Coordinador de Diseño	15. Elabora los proyectos de diseños de stand, y envía por correo electrónico, al Director Estatal o de Plaza, los diseños para su producción. Aplica RN4.
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	16. Contacta al Director Estatal o de Plaza para darle seguimiento al proyecto con la finalidad de que le proporcione los datos del proveedor que brindará el servicio de impresos del stand, e informe cual será el procedimiento de pago. 17. Solicitar al Director Comercial, Regional, Estatal o de Plaza que apoye con la supervisión de la colocación de impresos en el stand y que recabe evidencia fotográfica de inicio, así como del día del evento para que se justifique la participación de FONACOT en la Feria, Expo o Congreso.

Director Estatal y/o de Plaza	18. Enviar al Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición la factura en PDF y XML y anexará las fotografías de inicio y del evento como evidencia.
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	19. Gestiona el Pago de la participación y/o stand del evento ante la Dirección de Control Presupuestal.
Director Estatal y/o de Plaza	20. Envía a la Directora de Mercadotecnia, los resultados obtenidos en el Evento, informando el número de créditos por producto, número de cliente, de empresa afiliadas monto que se tramitaron a raíz de la participación los eventos. Termina Procedimiento.

Diagrama de flujo:**Glosario:**

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

Carta Invitación.- Documento por el que el organizador del evento, invita a participar al Instituto y que el instituto invita a diversos proveedores a participar en la licitación.

LAASP.- Ley de Arrendamiento y Adquisiciones del Sector Público.

Suficiencia Presupuestal.- Recursos financieros autorizados por la Subdirección General de Administración o la Dirección de Integración y Control Presupuestal, destinados para adquirir o arrendar bienes muebles o contratar servicios.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Solicitud de Diseño.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección General Adjunta Comercial. Dirección de Mercadotecnia. Coordinación de Diseño.

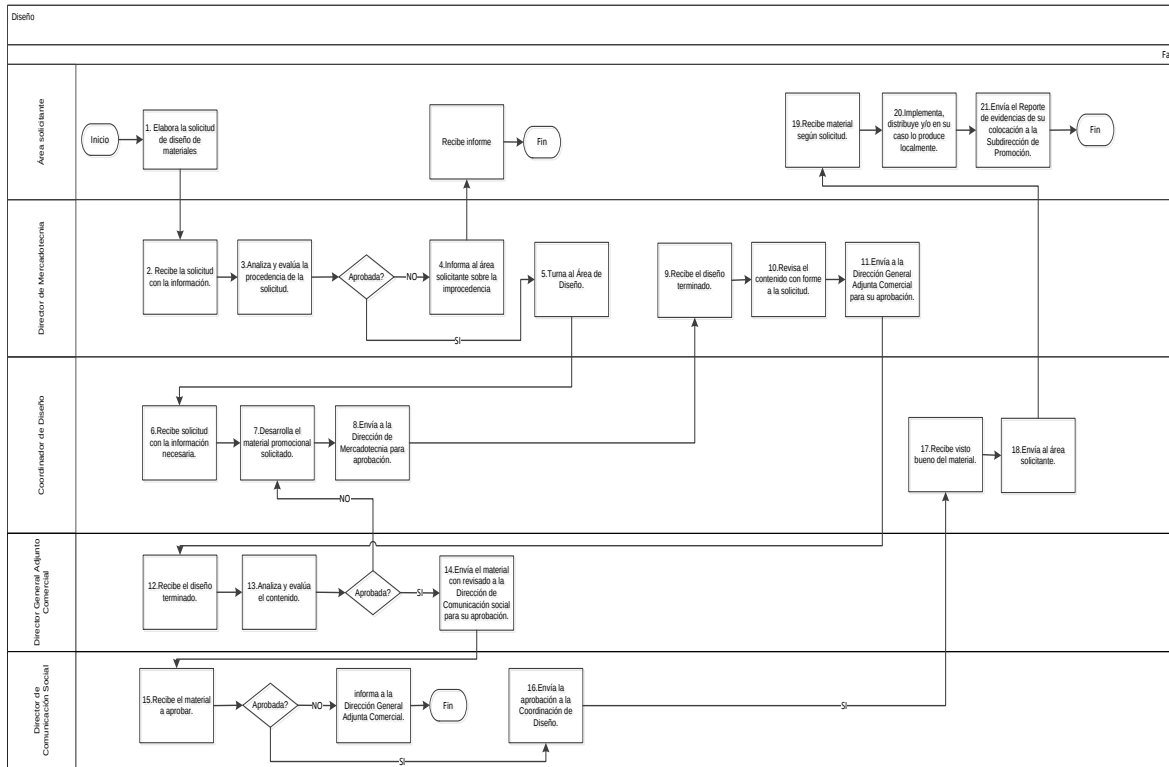
Objetivo del Procedimiento:

Atender las solicitudes del servicio de diseño y/o producción de materiales para la difusión de información relacionada con los servicios que presta el instituto y de información referente al mismo.

Alcance del Procedimiento:
Aplicable para todas las áreas que integran la Dirección General Adjunta Comercial, a través de la Coordinación de Diseño de la Dirección de Mercadotecnia, que necesiten material informativo comercial.

Actividad Solicitud de Diseño			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	Material promocional	N/A	N/A
Reglas de Negocio	RN1: Realiza el diseño con base al esquema de primeras entradas primeras salidas.		
Documentos Relacionados	• Reporte de evidencias. • Factura del gasto.		
Requerimientos funcionales	N/A		
Entrada	▪ Solicitud de diseño de material promocional.		
Salida	▪ Material Promocional.		

Actor /Puesto	Actividades
Área solicitante	1. Elabora la solicitud de diseño de materiales de carácter informativo dirigida a la Dirección de Mercadotecnia adjuntando la información que desee que sea incluida en el material solicitado.
Directora de Mercadotecnia	2. Recibe la solicitud con la información. 3. Analiza y evalúa la procedencia de la solicitud. En caso de no ser aprobada continua con la actividad 4. En caso de ser aprobada continúa con la actividad 5. 4. Informa al área solicitante sobre la improcedencia y termina el procedimiento. 5. Turna al Área de Diseño.
Coordinador de Diseño	6. Recibe solicitud con la información necesaria. 7. Desarrolla el material informativo solicitado. Aplica RN1. 8. Envía a la Dirección de Mercadotecnia para aprobación.
Directora de Mercadotecnia	9. Recibe el diseño terminado. 10. Revisa el contenido con forme a la solicitud. 11. Envía a la Dirección General Adjunta Comercial para su aprobación.
Directora General Adjunta Comercial	12. Recibe el diseño terminado. 13. Analiza y evalúa el contenido. En caso de no ser aprobada continua con la actividad 7. En caso de ser aprobada continúa con la actividad 14. 14. Envía el material con revisado a la Dirección de Comunicación social para su aprobación.
Director de Comunicación Social	15. Recibe el material a aprobar. En caso de no ser aprobada informa a la Dirección General Adjunta Comercial. En caso de ser aprobada continúa con la actividad 16. 16. Envía la aprobación a la Coordinación de Diseño.
Coordinador de Diseño	17. Recibe visto bueno del material. 18. Envía al área solicitante.
Área solicitante	19. Recibe material aprobado atendiendo la solicitud. 20. Implementa, distribuye y/o en su caso lo produce localmente. 21. Envía el Reporte de evidencias de su colocación a la Subdirección de Promoción.
Termina Procedimiento	

Diagrama de flujo:**Glosario:**

AI. Formato Adobe Illustrator Artwork es un formato de archivo propietario desarrollado por Adobe Systems para representar gráficos vectoriales.

DEPyR: Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

EPS: Formato de archivo gráfico. Un archivo EPS es un archivo PostScript que satisface algunas restricciones adicionales.

PDF, JPEG, PNG: Son los formatos de archivo que contienen imágenes.

Nombre del Procedimiento:	Elaboración y Distribución de la Tarjeta.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección de Mercadotecnia. Dirección de Tecnologías de la Información. Subdirección de Afiliación y Medios de Disposición.

Objetivo del Procedimiento:

Administrar la elaboración y entrega de la tarjeta a las DEPyR.

Alcance del Procedimiento:

Aplicar el procedimiento para minimizar los plazos para la entrega de las tarjetas a las DEPyR y acreditados.

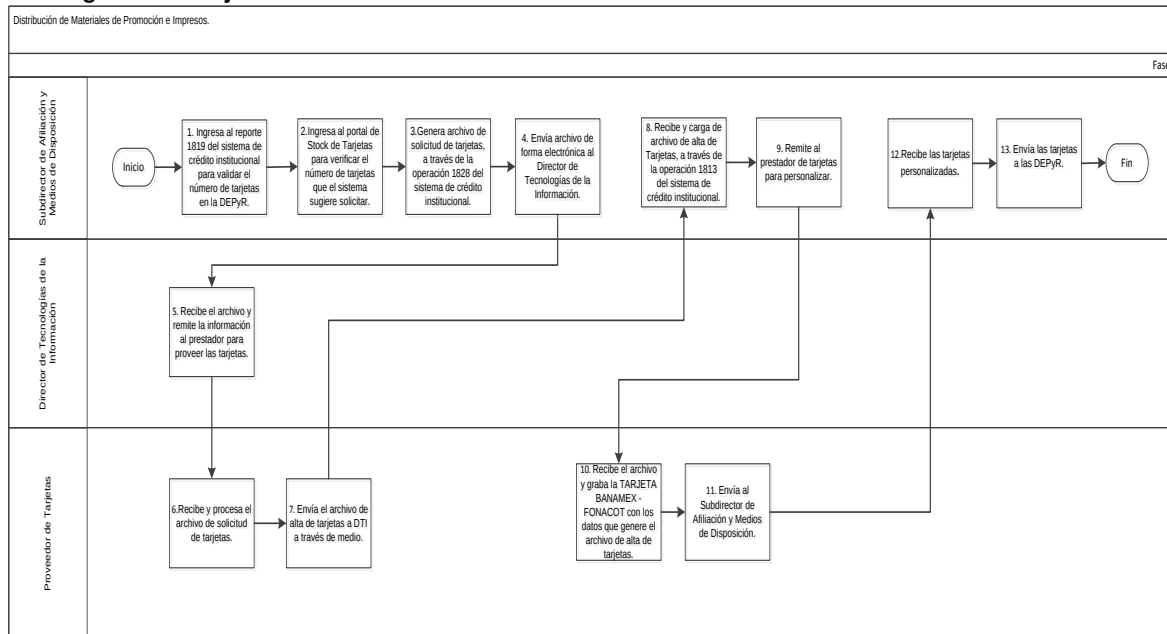
Actividad Elaboración y Distribución de la Tarjeta.**Tarea**

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	Tarjeta Transfer BANAMEX	N/A	...
Reglas de Negocio	RN1: Genera el archivo de solicitud de tarjetas con la siguiente información: ... RN2: La Dirección de Tecnologías de la Información recibe el archivo de alta de tarjetas y notifica al Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición para iniciar el proceso de carga de archivo.		
Documentos Relacionados	Tarjetas.		

Requerimientos funcionales	N/A
Entrada	■ Identificación de necesidad de tarjetas.
Salida	■ Envío de tarjetas a las DEPyR.

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	1. Ingresa al reporte ... para validar el número de tarjetas en la DEPyR. 2. Ingresa al portal de Stock de Tarjetas para verificar el número de tarjetas que el sistema sugiere solicitar. 3. Genera archivo de solicitud de tarjetas, a través de la operación ... 4. Notifica de forma electrónica al Director de Tecnologías de la Información.
Director de Tecnologías de la Información	5. Descarga el archivo y remite la información al prestador para proveer las tarjetas
Proveedor de Tarjetas	6. Recibe y procesa el archivo de solicitud de tarjetas. Aplica RN1. 7. Envía el archivo de alta de tarjetas a DTI a través de medio. Aplica RN2.
Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición	8. Recibe y carga de archivo de alta de Tarjetas, a través de la ... 9. del sistema de crédito institucional. 10. Remite al prestador de tarjetas para personalizar.
Proveedor de Tarjetas	11. Recibe el archivo y graba la TARJETA BANAMEX - FONACOT con los datos que genere el archivo de alta de tarjetas. 12. Envía las tarjetas a las DEPyR. Termina Procedimiento

Diagrama de flujo:



Glosario:

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

Sistema de crédito institucional.- El sistema informático para la originación y administración del crédito FONACOT.

Stock.- Cantidad de tarjetas que se pueden disponer.

TARJETA BANAMEX – FONACOT.- Medio de disposición mediante tarjeta no propia (BANAMEX).

SAMD.- Subdirector de Afiliación y Medios de Disposición

Nota: Se eliminan 18 (dieciocho) renglones y 03 (tres) palabras concernientes a la administración de la tarjeta del procedimiento de elaboración y distribución de la Tarjeta, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Registro de Trabajador.
Áreas responsables del desarrollo del procedimiento	Dirección de Supervisión Operativa Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones Subdirección General Comercial

Objetivo del Procedimiento

El objetivo es que el Instituto FONACOT cuente con un procedimiento, que modernice y garantice de manera eficaz, segura y oportuna el proceso de Originación de Crédito, cumpliendo con las disposiciones legales que emita autoridad regulatoria en la materia.

Alcance del Procedimiento

Aplica para cualquier tipo de operación realizada en el proceso de Originación de Crédito.

Actividad Registro de Trabajador.**Tarea**

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	N/A	Cumplir con los Requisitos y Documentos	FRONT (Sistema Integral de Originación de Crédito "Crédito Seguro").
Reglas de Negocio	RN1: Requisitos. ▪ Percibir a partir de un salario mínimo mensual en adelante, sin incluir prestaciones. ▪ Contar con una edad mínima de 18 (dieciocho) años, salvo la excepción de personas menores de 18 años, se les podrá otorgar crédito, siempre y cuando los mismos se encuentren emancipados conforme lo señala el artículo 641 del Código Civil Federal y el artículo 23 de la Ley Federal del Trabajo. ▪ Contar con una antigüedad mínima de un año en el actual Centro de Trabajo (patrón) y que esté contratado por tiempo indeterminado al momento de tramitar su crédito. Para Programas Especiales aprobados por el Instituto, se podrán considerar trabajadores contratados como eventuales permanentes. ▪ Trabajar en un Centro de Trabajo (patrón) que se haya afiliado ante el Instituto FONACOT y que éste se encuentre en estatus ... ▪ Contar con mínimo, dos referencias personales. RN2: Documentos. ▪ Solicitud de crédito debidamente firmada. ▪ Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas. ▪ Identificación oficial vigente con fotografía y firma (credencial para votar y/o pasaporte). ▪ Comprobante de domicilio. ▪ 1 o 4 últimos recibos de pago de nómina que incluya claves de percepciones y deducciones para el cálculo de ingresos (considerar percepciones fijas en efectivo) y en caso de comisionistas en donde se refleje el concepto de comisión o equivalente. ▪ Certificación del Centro de Trabajo (patrón) (cuando aplique). ▪ Constancia de antigüedad por parte del Centro de Trabajo (patrón) (cuando aplique). ▪ Carta u Oficio por parte del Centro de Trabajo (patrón) donde confirme percepciones que se constituyan como fijas en efectivo (cuando aplique). ▪ Alta del SAT (cuando aplique casos RIF). ▪ Alta del IMSS (cuando aplique casos RIF). ▪ Constancia de presentación de movimientos afiliatorios (cuando aplique). ▪ Reporte de Semanas Cotizadas del Asegurado (cuando aplique). ▪ Pagaré debidamente firmado. ▪ Tarjeta de débito, listado o resumen de movimientos o equivalente o estado de cuenta proporcionados por una institución bancaria. ▪ Aceptación de apertura de cuenta Transfer / reposición de tarjeta (cuando aplique).		

RN3: Se aceptarán como Comprobantes de domicilio los siguientes:

- Recibo de agua.
- Recibo predial.
- Recibo de teléfono fijo o celular.
- Recibo de gas entubado.
- Listado o resumen de movimientos o equivalente o estado de cuenta proporcionados por una institución bancaria.
- Recibo de luz.
- Constancia de domicilio expedida por una autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal en la que se plasme sello y firma.
- Recibo o factura del servicio de datos (Internet) o televisión por cable.

Si el comprobante de domicilio no se encuentra a nombre del trabajador se podrán aceptar como complementos los siguientes documentos:

- Credencial para votar vigente.
- Último estado de cuenta de su AFORE (con vigencia menor a seis meses).
- Estado de cuenta de una casa comercial.
- Aviso para Retención de Descuentos (INFONAVIT) con una vigencia no mayor a 6 meses de su expedición.

Las abreviaturas capturadas que correspondan al tipo de vialidad en los comprobantes de domicilio, no serán causa de rechazo del crédito (Avenida, Cerrada, Calle, Ampliación, Fracción, Prolongación, Boulevard, etc.).

La captura del nombre de la calle será como se encuentra registrada en el comprobante de domicilio presentado, la dirección del comprobante complementario no necesariamente debe coincidir con el primero.

De existir alguna inconsistencia en la colonia o municipio el Analista Delegacional (de Promoción) deberá capturar en el campo de referencia de ubicación la aclaración correspondiente.

Se podrán aceptar comprobantes de domicilio que no estén pagados, que sean del mes o bimestre actual o bien del mes o bimestre inmediato anterior correspondiente a la fecha de facturación, límite de pago, periodo de consumo, fecha de corte, fecha de vencimiento, (lo que se requiere es que el trabajador acredite su domicilio).

La excepción a estas reglas generales son los recibos de agua o de predial cuando éstos consideren un periodo anual. Estos recibos sí podrán aceptarse como comprobante de domicilio siempre y cuando estén pagados.

Los documentos que integran el expediente electrónico no deben contener sello de cotejo en el entendido de que se escanean los originales, sin embargo las excepciones a la regla será las siguiente:

- a) Si el recibo de nómina no fuera legible, podrán enviar copia anotando los datos contenidos en el mismo y deberá contener el sello de cotejo debidamente requisitado.
- b) Si la Tarjeta de Débito personalizada no fuera legible, podrán enviar copia anotando los datos contenidos y deberá contener el sello de cotejo debidamente requisitado.

Los Centros de Trabajo (patrón) podrán mediante una carta u oficio informar los conceptos que se consideran prestaciones fijas permanentes en efectivo con una vigencia de un año calendario. En estos casos únicamente se deberá presentar el último recibo de nómina.

Presentar los últimos cuatro recibos de nómina y no aplicará la vigencia si exceden 16 días si el tipo de pago es semanal, catorcenal o quincenal de la última fecha de registro del periodo de pago y para los casos de pagos mensuales, que no excedan de 31 días.

RN4. Para los trabajadores que presenten sólo un recibo de nómina, se les considerarán únicamente el sueldo base.

Los trabajadores del apartado A y B que cuenten con percepciones por concepto de compensación garantizada y se presenten con un solo recibo de nómina, se les considerará como percepción bruta el sueldo base más la Compensación Garantizada.

Cuatro últimos recibos de pago de nómina que incluya claves de percepciones y deducciones para el cálculo de ingresos para considerar percepciones fijas en efectivo y en caso de comisionistas en donde se refleje el concepto de comisión o equivalente.

	RN5. En los recibos de pago que no venga estipulado el importe del salario base, esto se deberá interpretar como que el trabajador sólo percibe 1 salario mínimo como sueldo base (todo trabajador inscrito al IMSS, está dado de alta cuando menos con un salario mínimo mensual). RN6. ... RN7. ... Todas las solicitudes para el cálculo de las deducciones deberán ser consideradas las plasmadas en el recibo de nómina, y considerar todos los descuentos mensuales sin importar su procedencia. RN8. ... Se deberán considerar los montos de las comisiones o equivalentes reflejadas en el último recibo de nómina y, el concepto de "subsidio para el empleo" no debe considerarse como un ingreso fijo para el trabajador. Cuando el concepto aparezca en percepciones y/o deducciones RN9. ... Los descuentos por crédito Fonacot no se deberán considerar como deducción. RN10. Como comprobante para los depósitos en cuenta se requiere, estado de cuenta, listado, resumen de movimientos o equivalente proporcionado por una institución bancaria con una vigencia máximo de 3 meses naturales el cual deberá contener la leyenda o sello legible "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre". Con fecha, nombre y firma del trabajador, asimismo el estado de cuenta debe contener al menos un nombre y un apellido completo, las abreviaturas y las faltas de ortografía no serán motivo de rechazo. La Tarjeta de Débito personalizada, deberá contener al menos un nombre y un apellido completos del trabajador, los cuales deberán ser consistentes y contener plasmada la misma firma de la identificación oficial. RN11. Para el caso de créditos posteriores, la certificación del Centro de Trabajo únicamente se solicitará y se deberá digitalizar e integrar al expediente en los casos siguientes: a) Cuando el trabajador preste sus servicios en un Centro de Trabajo diferente al registrado en el sistema CREDERE y el nuevo Centro de Trabajo certifique. b) Cuando el salario del trabajador sufra modificación y el Centro de Trabajo certifique. Si los datos del trabajador continúan igual (sueldo y centro de trabajo) no deberá solicitarse ni enviarse la certificación. RN12.- Para todas las autorizaciones de crédito, con dispersión vía cuenta bancaria del cliente o vía la Tarjeta FONACOT Banamex/Transfer, se deberá incluir un comprobante de domicilio vigente del trabajador. RN13.- Las disposiciones antes señaladas aplican para clientes nuevos y recurrentes.
Documentos Relacionados	• Solicitud Contrato. • Contrato de Crédito. • "Aceptación de Apertura de Cuenta Transfer/Reposición De Tarjeta" (cuando aplique). • Certificación del Centro de Trabajo (patrón) (cuando aplique).
Requerimientos funcionales	▪ FRONT (Sistema Integral de Originación de Crédito "Crédito Seguro").
Entrada	▪ Solicitud de registro de trabajador
Salida	▪ Registro de Trabajador.

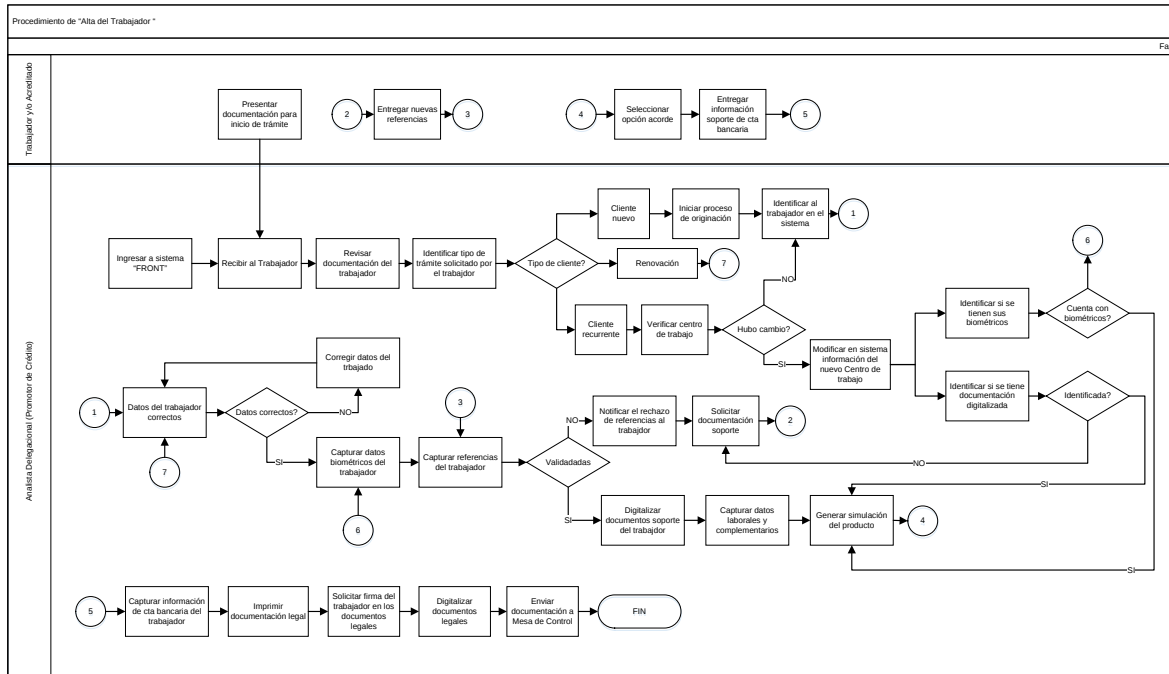
Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Promoción)	1. Ingresar al FRONT vía internet a la siguiente liga: ...
	2. Ingresar clave de usuario y contraseña.
	3. Colocar el dedo en el lector de huella para autenticarse como usuario del sistema.
	4. Ingresar a la plataforma Front Crédito Seguro.
	5. Recibir al trabajador.
Trabajador	6. Presenta documentación en original para trámite

Analista Delegacional (de Promoción)	7. Revisar documentación e iniciar el trámite requerido por el Trabajador 8. Ingresar al menú y seleccionar el trámite que va a realizar 9. Originación de Crédito aplica en los casos de: • Clientes Nuevos • Clientes Recurrentes (segundo crédito) CLIENTES NUEVOS 10. Iniciar el proceso de Originación de Crédito: Opción 1 a. Realizar la Consulta del trabajador por: • Pre afiliación • IMSS • CURP • Otros En otros buscar por: • RFC • Nombre completo b. Realizar la búsqueda del trabajador con el dato que tenga y dar click el botón Consultar o la tecla Intro. c. Seleccionar el CT que esté en Alta y dar click en el icono de color rojo. d. Verificar los datos del trabajador y realizar la captura de su información, el RFC y CURP se calculan automáticamente dando click en el botón RFC Y CURP, sólo se debe capturar Homoclave en RFC y dígito verificador en CURP, da click en el botón Continuar o la tecla Intro. 11. Revisar la información capturada y si todo esta correcto dar click en el botón Continuar. En caso contrario deberá regresar y corregir la información necesaria para poder continuar. 12. Capturar los biométricos del trabajador con las huellas dactilares, éstas se deben tomar en formato 2-2-2, lo que significa que primero serán dos dedos de la mano derecha, seguidos de dos dedos de la mano izquierda y finalmente los pulgares de ambas manos, el sistema guiará en el orden de captura. El sistema indicará que dedos se deben capturar (se marcarán intermitentes en color verde), se debe dar un click sobre éstos e indicar al trabajador que coloque los dedos en el dispositivo para capturar sus huellas. Una vez capturadas, los dedos en la imagen cambiaran de color como señal de que han sido registradas las huellas. Esta actividad se deberá realizar con cada par de huellas hasta contar con las huellas de seis dedos; no obstante pudieran presentarse los siguientes casos. a. Que el trabajador carezca de una mano, en este caso se deberá: Dar click en el icono con una "X" que se encuentra debajo de la imagen de la mano que no tenga el trabajador, el mínimo de dedos a capturar será de cinco. b. Carece de alguno de los dedos que estan marcados para la captura de huellas: Dar un click sobre el icono con el signo "-" que se encuentra sobre los dedos, esto inhabilitará ese o esos dedos y activará otros para captura de huellas. c. Se registran menos de 5 huellas: Reportar el incidente a la mesa de ayuda con el detalle de las huellas capturadas para que se realice el procedimiento que permita continuar con el registro del trabajador. d. No se registran huellas o carece de ambos miembros: Reportar el incidente para que le indique el procedimiento que permita continuar con el registro del trabajador. Una vez que se tengan capturadas todas las huellas se debe dar click en el botón de guardar.
---	---

	13. Toma la fotografía enfocando correctamente al trabajador y dar click en el botón Capturar y posteriormente el botón Guardar. Guarda la firma digital dando click en el botón Capturar y posteriormente en el botón Guardar. 14. Capturar referencias, al término de cada captura dar click en el botón enviar, las referencias serán enviadas automáticamente al CAT para su validación. Se podrán enviar bloques de tres referencias, según se requiera. La respuesta de confirmación o rechazo será recibida por el analista en forma automática por medio de alertas visibles en pantalla, en caso de que el analista no las haya observado, éstas se almacenan con la posibilidad de ser consultadas en cualquier momento oprimiendo el icono: ... En cuanto termine de capturar y enviar todas las referencias deberá dar click en el botón Continuar.
CAT	15. Validar referencias y las envía la Front de Crédito Seguro.
Analista Delegacional (de Promoción)	16. Digitalizar documentos soporte del trámite de crédito. El sistema nos indicará el orden en el que debemos digitalizar cada uno de ellos: - Identificación (credencial para votar o Pasaporte) deberá digitalizarse en el dispositivo denominado "Combo Smart". - Colocar la credencial para votar por ambos lados, el sistema nos indica el momento en que se deberá voltear el documento y retirarlo, el dispositivo al mismo tiempo que digitaliza el documento realiza la validación de los candados de seguridad y de forma automática verifica la vigencia y autenticidad de esta identificación con la Lista Nominal del INE. - En el caso del Pasaporte sólo se coloca por el frente y también al mismo tiempo que digitaliza el documento realiza la validación de los candados de seguridad para confirmar su autenticidad. - En caso de que alguno de estos documentos no sea auténtico no se podrá continuar con el trámite y deberá cancelarse la solicitud. - Una vez terminada la verificación de la identificación, debe dar click en el botón Cerrar, posteriormente con la barra de deslizamiento desplazarse hacia abajo hasta identificar el botón Guardar, al cual debe dar un click para que la identificación se almacene en el expediente del Trabajador. - Digitalizar los comprobantes de ingresos, domicilio, certificación, carta patronal, y todos aquellos que apliquen de acuerdo a la normatividad vigente para cada tipo de trámite. - El escáner permite la digitalización de documentos por ambas caras al mismo tiempo. - La posición correcta de los documentos para escanear es invertida (de cabeza) y con la vista principal hacia el dispositivo. - Al iniciar el escaneo deberá dar click en el botón Digitalizar. - Cuando se termina con la digitalización de los documentos se debe dar click en el botón Continuar. - Es importante observar que los documentos obligatorios están marcados en color amarillo, y en el momento que se escanean el indicador pasa a color verde, lo que significa que ya se ha cumplido con esa parte del proceso y que los documentos fueron almacenados con éxito. 17. Capturar los datos laborales e información complementaria del trabajador, al terminar el llenado de esta pantalla dar click en el botón Continuar para pasar a la siguiente, en donde se registra el domicilio del trabajador y los datos del Cónyuge en su caso, terminada la captura se da click en el botón Continuar.

	18. Seleccionar el producto acorde a las necesidades del trabajador y posteriormente dar click al botón Calcular para que se muestre la Simulación del Crédito: • Aparecerán todos los plazos a los que el trabajador tiene acceso y el capital a ejercer en cada uno de ellos, seleccionar el que el trabajador prefiera y dar click en el botón Continuar. • Si el trabajador determina un importe distinto a los mostrados en el simulador, ingresar la cantidad en el rectángulo negro, podrá modificar el porcentaje de descuento y dar click en el botón Calcular. • Seleccionar una opción y dar click en el botón Continuar. • Si el crédito del trabajador es de hasta 50,000.00 (Cincuenta Mil Pesos 100/00 M.N.), el sistema preguntará si se le asocia al trabajador una tarjeta Transfer, en caso afirmativo, dar un click en el botón Confirmar y el sistema le asignará una tarjeta al trabajador del stock que previamente le fue asignado al analista, en caso contrario, dar click en el botón Rechazar. 19. Ingresar el banco, Número de Tarjeta de débito o Cuenta Clabe para disponer del crédito, al terminar se debe dar click en Continuar. 20. Imprimir los documentos legales (Solicitud, Contrato, Aceptación de tarjeta Transfer "Si aplica", Pagaré), dar click en cada uno de los documentos y al botón de Imprimir para emitirlos y entregarlos al trabajador.
Trabajador	21. Revisar documentos, firmar y entregarlos al analista.
Analista Delegacional (de Promoción)	22. Digitalizar los documentos legales en el orden que nos indica el sistema: • En el caso del contrato el escáner va a digitalizar las cuatro caras al mismo tiempo, por lo que no hay necesidad de voltear las hojas o meterlas dos veces. • La tarjeta de débito puede ser escaneada directamente en el dispositivo. Concluida la digitalización de los documentos el sistema enviará un aviso de ¿Desea enviar a mesa?, si está listo dará click en Si, de lo contrario en el botón No. No podrá enviar a Mesa de Autorización cuando: • No se hayan validado las referencias • No haya concluido el proceso de verificación de no duplicidad de huellas digitales Fin del procedimiento de Registro para Cliente Nuevo NOTA: Es importante estar atento a todas las alertas recibidas durante el proceso de Originación, éstas le notificarán: 1) Estatus de conexión de la aplicación. 2) Estatus de las referencias del trabajador. 3) Estatus de los trámites de crédito enviados a Mesa de Autorización.
Analista Delegacional (de Promoción)	CLIENTES RECURRENTES (SEGUNDO CRÉDITO) 23. Iniciar el proceso de Originación de Crédito, la búsqueda del cliente podrá realizarse por: • Número de Cliente • Pre afiliación • IMSS • CURP • Otros En otros buscar por: • RFC • Nombre completo 24. Realizar la búsqueda del trabajador con el dato que cuente y verificar que el estatus del trabajador y el CT permitan continuar con el trámite. En caso de requerir actualizar el Centro de Trabajo dar click en el botón Modificar CT y realizar el cambio: • La búsqueda se puede realizar por: • Nombre CT • Registro Patronal • Número de CT • RFC CT

	• Ingresar el dato que se tenga y dar click en el icono ... o la tecla Intro para realizar la búsqueda del CT. • Verificar que el CT es correcto y dar click en el botón actualizar, en caso contrario dar click en el botón cancelar y realizar nuevamente el proceso de búsqueda. • Una vez que se tienen actualizados los datos del trabajador, dar un click en el botón Continuar. 25. Toma de Biométricos, cuando los trabajadores no cuenten con biométricos en el sistema, la aplicación los llevará a realizar el proceso completo de alta. (PASOS DEL 12 AL 14 DEL PROCESO DE CLIENTE NUEVO). Si ya cuenta con registro deberá autenticarse con su huella digital para que el analista pueda tener acceso a su información. 26. Continuar con los pasos 17 al 23 del proceso de Cliente Nuevo y termina trámite.
Analista Delegacional (de Promoción)	RENOVACIONES 27. Iniciar el proceso de Originación de Crédito, la búsqueda del cliente podrá realizarse por: • Número de Cliente • Pre afiliación • IMSS • CURP • Otros En otros buscar por: • RFC • Nombre completo
Analista de Promoción	28. Realizar la búsqueda del trabajador con el dato que cuente y verificar que el estatus del trabajador y el CT permitan continuar con el trámite. 29. Toma de Biométricos, cuando los trabajadores no cuenten con biométricos en el sistema, la aplicación los llevará a realizar el proceso completo de alta. (PASOS DEL 12 AL 14 DEL PROCESO DE CLIENTE NUEVO). Si ya cuenta con registro deberá autenticarse con su huella digital para que el analista pueda tener acceso a su información. 30. Digitalizar los documentos soporte del trámite de crédito. (PASO 17 DEL PROCESO DE CRÉDITO NUEVO). 31. El sistema le muestra los créditos que cumplen con las condiciones necesarias para renovar, seleccionar dando click en el cuadro blanco y el sistema mostrará los plazos a los que tiene acceso para que se seleccione el que el que el trabajador prefiera. 32. Al seleccionar el plazo de la renovación, aparecerá un simulador que calculará el nuevo crédito que se le podría otorgar al trabajador, se pueden hacer tantos ejercicios como el trabajador requiera en tanto no se seleccione de forma definitiva el plazo de la renovación. 33. Una vez seleccionado el plazo, deberá imprimir el pagaré de la renovación. 34. Digitalizar los documentos que marque la normatividad vigente en el orden que nos indica el sistema. Concluido el escaneo de los documentos el sistema enviará un aviso de ¿Desea enviar a mesa?, si está listo dará click en Si, de lo contrario en el botón No. NOTA: Es importante estar atento a todas las alertas recibidas durante el proceso de Renovación, éstas le notificarán: 1) Estatus de conexión de la aplicación. 2) Estatus de las referencias del trabajador. Estatus de los trámites de crédito enviados a Mesa de Autorización. 35. Una vez concluido este proceso el sistema nos regresará a la pantalla inicial para continuar con el proceso de Originación de Crédito para el nuevo crédito del trabajador. (PASOS DEL 25 AL 27 DEL PROCESO DE CLIENTES RECURRENTES). Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**Glosario****CAT.-** Centro de Atención Telefónica.**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Nota: Se elimina 01 (un) renglón concerniente al procedimiento de Registro de Trabajador, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Atención a Trabajadores con Cita
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Gestión Comercial Dirección Estatal, de Plaza, Representaciones Dirección de Supervisión de Operaciones Centro de Atención Telefónica

Objetivo del Procedimiento

Brindar una atención oportuna a los trabajadores través del Sistema de Citas, para la optimización de tiempos de las sucursales.

Alcance del Procedimiento

Es aplicable para el proceso de originación de crédito de los trabajadores: nuevos y acreditados recurrentes.

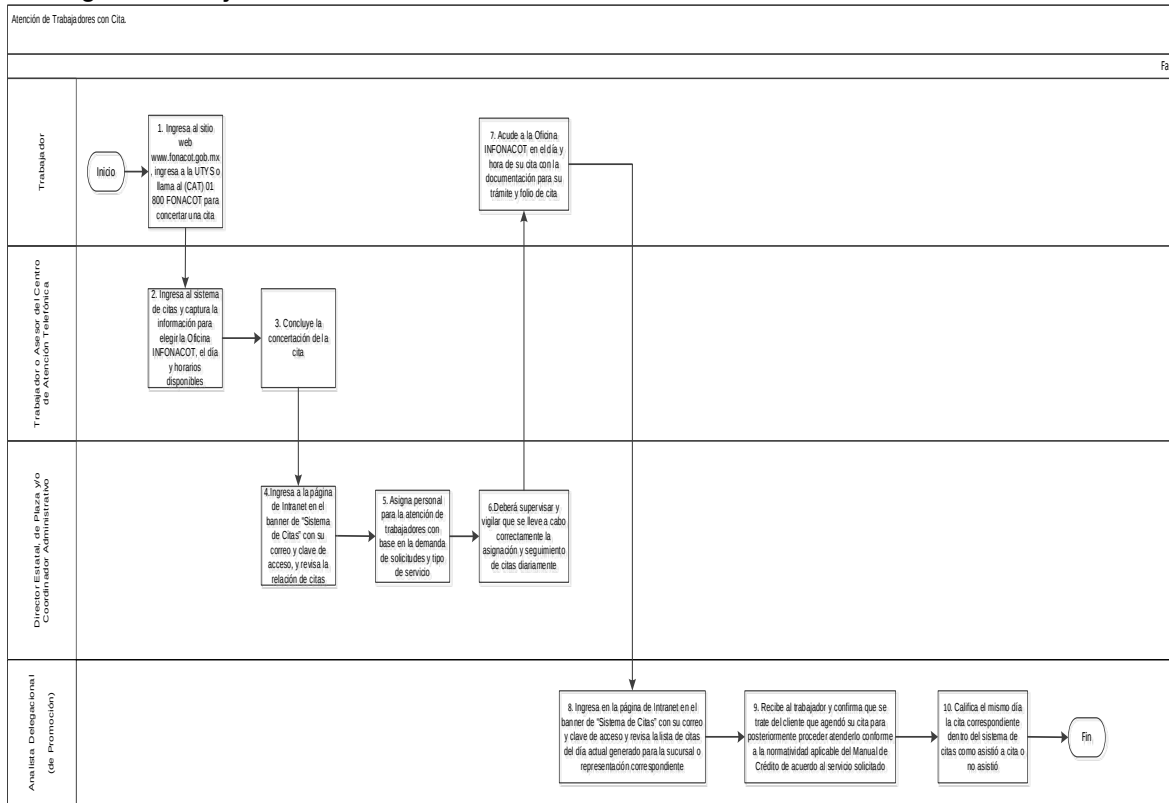
Actividad Atención a Trabajadores con Cita

Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	Folio de cita programada.		Calificación de cita programada.
Reglas de Negocio	RN1: Si el Trabajador no está registrado en el Instituto FONACOT, tendrá que pre-registrarse en el sitio Web www.fonacot.gob.mx , para obtener el número de solicitud de pre-registro (folio). RN2: Programar una cita con 48 horas de anticipación. RN3: Se podrá programar máximo 1 cita por día y por trámite		

	RN4: Se podrá cancelar su cita hasta máximo dos horas antes. RN5: Se podrá reprogramar su cita hasta máximo 48 horas antes. RN6: Para reprogramación de citas no se podrá cambiar la sucursal, ni el trámite, únicamente la hora y la fecha. RN7: Cada Dirección Estatal, de Plaza, Representaciones ingresa en la página de Intranet en el banner de "Sistema de Citas" con su correo y clave de acceso, y revisa la relación de citas. RN8: Cada Dirección Estatal, de Plaza, Representaciones será responsable de ingresar en la página de Intranet en el banner de "Sistema de Citas" con su correo y clave de acceso, y revisa la relación de citas. RN9: Cada Dirección Estatal, de Plaza, Representaciones será responsable asigna personal para la atención de trabajadores con base en la demanda de solicitudes y tipo de servicio. RN10: Cada Dirección Estatal, de Plaza, Representaciones será responsable de supervisar y vigilar que se lleve a cabo correctamente la asignación y seguimiento de citas diariamente. RN11: Cada cita se deberá calificar el mismo día dentro del sistema de citas como: asistió a cita o no asistió.
Documentos Relacionados	N/A
Requerimientos funcionales	▪ Portal de Internet www.fonacot.gob.mx ▪ Unidad de Trámites y Servicios (UTYS) ▪ Centro de Atención Telefónica 018003662268 (FONACOT)
Entrada	▪ Petición de cita.
Salida	▪ Folio de cita.

Actor /Puesto	Actividades
Trabajador	1. Ingresa al sitio web www.fonacot.gob.mx, ingresa a la UTYS o llama al (CAT) 01 800 FONACOT para concertar una cita. Aplica RN1, RN2, RN3, RN4, RN5 y RN6
Trabajador o Asesor del Centro de Atención Telefónica	2. Ingresa al sistema de citas y captura la información para elegir la Oficina INFONACOT, el día y horarios disponibles. 3. Concluye la concertación de la cita.
Director Estatal, de Plaza y/o Coordinador Administrativo	4. Ingresa a la página de Intranet en el banner de "Sistema de Citas" con su correo y clave de acceso, y revisa la relación de citas. 5. Asigna personal para la atención de trabajadores con base en la demanda de solicitudes y tipo de servicio. 6. Deberá supervisar y vigilar que se lleve a cabo correctamente la asignación y seguimiento de citas diariamente. Aplica RN7, RN8, RN9, RN10.
Trabajador	7. Acude a la Oficina INFONACOT en el día y hora de su cita con la documentación para su trámite y folio de cita.
Analista Delegacional (de Promoción)	8. Ingresa en la página de Intranet en el banner de "Sistema de Citas" con su correo y clave de acceso y revisa la lista de citas del día actual generado para la sucursal o representación correspondiente. 9. Recibe al trabajador y confirma que se trate del cliente que agendó su cita para posteriormente proceder atenderlo conforme a la normatividad aplicable del Manual de Crédito de acuerdo al servicio solicitado. <i>Finalmente terminada la atención.</i> 10. Califica el mismo día la cita correspondiente dentro del sistema de citas como asistió a cita o no asistió. Aplica RN11.

Termina Procedimiento

Diagrama de flujo**Glosario:****Banner.-**Sitio de "Sistema de Citas".**CAT.-** Centro de Atención Telefónica.**UTYS.-** Unidad de Trámites y Servicios.

Nombre del Procedimiento:	Integración y envío de Expedientes de Acreditados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas. Dirección General Adjunta Comercial. Subdirección General de Crédito. Subdirección General Comercial. Direcciones Comerciales Regionales. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Crédito. Dirección de Recursos Humanos.

Objetivo del Procedimiento

Contar con la información y documentación que corresponda a cada tipo de operación crediticia conforme a la normatividad establecida.

Alcance del Procedimiento

Aplicable a todas las operaciones de crédito otorgadas a los trabajadores desde el Registro, Autorización, Reestructura, Renovación de Crédito y Modificaciones.

Aclaraciones por Devoluciones No procesadas.

Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	- Expedientes de crédito del acreditado. - Validación de la documentación que integra el expediente.	Proporciona la documentación requerida para el trámite.	N/A

Reglas de Negocio	RN1: El expediente deberá de contar con la documentación de acuerdo a los requisitos para cada tipo de operación Registro, Autorización, Renovación, Reestructura, Modificación y Acuse de Tarjeta conforme se señala en el "Procedimiento Específico de Originación de Crédito". RN 2: En los casos que se concluye la captura de los datos de registro del cliente en el sistema y por alguna razón el trabajador no acepta firmar la Solicitud y el Contrato de Crédito o se desiste de continuar con el trámite para la autorización del crédito, se deberá cambiar el estatus del trabajador ..., en estos casos al trabajador no deberá autorizarse o contar con crédito FONACOT y debe requisitar y firmar el formato "Reporte de Incidencias por Cancelación de Registro" y enviarlo a la Dirección de Crédito con la documentación soporte que se cuente. RN 3: Es responsabilidad del Analista Delegacional (de Promoción) la integridad del expediente de crédito por cada tipo de operación. RN 4: La documentación que debe contener el expediente por tipo de operación es la siguiente: Registro: • Solicitud de Crédito firmada en original. • Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas en original. • Certificación del Centro de Trabajo con sello y firma original (para Certificación en papel cuando se requiera). Autorización: • Autorización de Crédito firmada en original. • Estado de cuenta con la leyenda "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre", ésta podrá ser con sello o a puño y letra del trabajador y deberá contar con la firma autógrafa del trabajador y la fecha. Renovación: • Renovación de Crédito firmada en original. • Solicitud de Crédito firmada en original. Reestructura: • Reestructura de Crédito firmada en original. • Solicitud de Crédito firmada en original. Modificaciones: • Solicitud de Crédito firmada en original. • Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas en original. • Certificación del Centro de Trabajo con sello y firma original (para Certificación en papel cuando se requiera). Acuse de Tarjeta Transfer : • Formato de "Aceptación de Apertura de Cuenta Transfer/Reposición" firmada en original. Rechazos: • Solicitud de Crédito firmada en original. • Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas en original (cuando aplique). RN5: La documentación para cada tipo de operación deberá enviarse en un sobre rotulado en la parte superior derecha con los siguientes datos según sea el caso. • Registros de trabajadores.- número de acreditado, folio de contrato y las siglas "REG". • Modificaciones.- número de acreditado, folio de contrato y las siglas "MOD". • Autorización de Crédito.- número de acreditado, número de crédito y las siglas "AUT". • Renovaciones de crédito.- número de acreditado, número de crédito y las siglas "REN". • Reestructuras de crédito.- número de acreditado, número de crédito y las siglas "RES". • Acuse de Tarjeta Transfer.- número de acreditado, número de tarjeta y las siglas "BNC". • Rechazo.- número de acreditado folio de contrato y las siglas "REC" RN6: El Coordinador de Crédito será responsable de la revisión de los expedientes de crédito, así como de la integración e integridad del mismo.
--------------------------	---

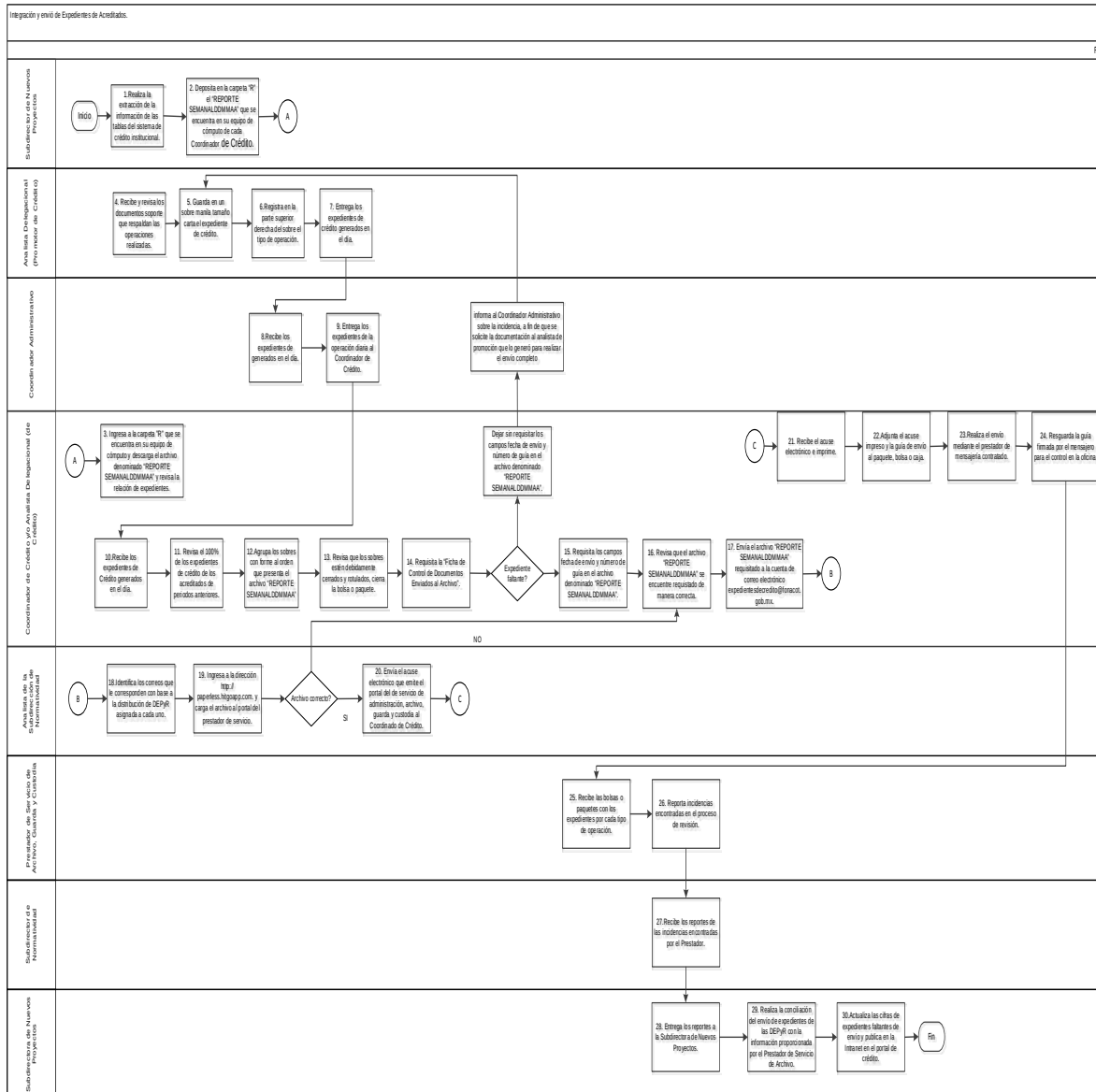
	RN7: El Coordinador de Crédito será el responsable del resguardo así como las medidas de seguridad que establezca con el propósito de que los expedientes no se dañen o extravíen antes de su envío al archivo. RN8: Los Coordinadores y Analistas de Crédito deberán llevar el control de los envíos de expedientes al Archivo Institucional mediante el registro de las guías proporcionadas por la mensajería, el número de bolsa y periodo de operación del envío. En todos los casos cuando se genere un registro en el sistema de crédito, se deberá contar con la documentación que lo originó. RN9: Los documentos deberán enviarse de manera ..., preferentemente los días ..., una vez que haya sido capturada la información en el Sistema de Crédito Institucional, siendo responsabilidad del Coordinador y Analista Delegacional (de Crédito) su envío en tiempo y forma, por ningún motivo deberán juntarse dos periodos en un envío. RN10: Las guías deberán ser asignadas una por paquete, bolsa y/o caja y por DEPyR.
--	---

Documentos Relacionados	- Solicitud Contrato de Crédito. - Contrato de Crédito. - Autorización de Crédito. - Reestructura de Crédito. - Renovación de Crédito. - Formato Reporte de Incidencias por Cancelación de Afiliación. - Ficha de Control de Documentos Enviados al Archivo.
Documentos Funcionales	Acceso a la carpeta "R"
Entrada	Integración y envío de expedientes de acreditados.
Salida	Archivo, guarda y custodia de expedientes.

Actor/Puesto	Actividades
Subdirector de Nuevos Proyectos	- Realiza la extracción de la información de las tablas del sistema de crédito institucional. - Deposita en la carpeta "R" el "REPORTE SEMANALDDMMAA" que se encuentra en el equipo de cómputo de cada Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito (CCR)	Ingresa a la carpeta "R" que se encuentra en su equipo de cómputo, descarga el archivo denominado "REPORTE SEMANALDDMMAA" revisa la relación de expedientes y continúa con la actividad 8.
Analista Delegacional (de Promoción)	- Recibe y revisa los documentos soporte que respaldan las operaciones realizadas Registro de Trabajadores, Autorizaciones de Crédito, Renovaciones, Reestructuras, Modificaciones y Acuses de Tarjeta. Aplica RN1, RN2, RN3 y RN4. - Guarda en un sobre manila tamaño carta el expediente de crédito. - Registra en la parte superior derecha del sobre el tipo de operación. Aplica RN5. - Entrega los expedientes de crédito generados en el día al Coordinador Administrativo.
Coordinador Administrativo	- Recibe los expedientes de la operación diaria. - Entrega los expedientes de la operación diaria al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	- Recibe los expedientes de Crédito generados en el día. - Revisa el 100% de los expedientes de crédito de los acreditados generados en las operaciones del día en su Dirección y Representaciones adscritas, considerando tanto la integridad e integración de los mismos, con forme al "REPORTE SEMANALDDMMAA". Aplica RN6. - Agrupar los sobres con forme al orden que presenta el archivo "REPORTE SEMANALDDMMAA", se podrán integrar en bolsas, paquetes o cajas para su envío al archivo, lo cual se determina con base en el volumen de la operación de cada oficina.

	13. Revisa que los sobres estén debidamente cerrados y rotulados, cierra la bolsa o paquete con cinta canela o fleja la caja según sea el caso, coloca la guía asegurándose que corresponda a los documentos relacionados sobre la bolsa, paquete o caja y se resguarda en un lugar seguro hasta su entrega a la empresa de mensajería contratada por el Instituto. 14. Requisita la "Ficha de Control de Documentos Enviados al Archivo" La suma de los tipos de operación en el recuadro que corresponda, así como la información solicitada (nombre y clave de la oficina, número de bolsa o caja, periodo inicial y final de los documentos enviados, número de guía de mensajería y fecha de envío) Aplica RN7. En caso de que identifique un expediente faltante o incompleto, informa al Coordinador Administrativo sobre la incidencia, a fin de que se solicite la documentación al Analista Delegacional (de Promoción) que lo generó para realizar el envío completo. En caso de que se identifiquen expedientes sobrantes, éstos deberán enviarse conforme al Procedimiento Específico "Envío de expedientes en el formato de incidencias". 15. Requisita los campos fecha de envío y número de guía en el archivo denominado "REPORTE SEMANALDDMMAA". En caso de expedientes faltantes los cuales no se enviarán en ese reporte se deberán eliminar del archivo denominado "REPORTE SEMANALDDMMAA". 16. Revisa que el archivo "REPORTE SEMANALDDMMAA" cuente con los expedientes a enviar y esté requisitado de manera correcta. 17. Envía el archivo "REPORTE SEMANALDDMMAA" requisitado a la cuenta de correo electrónico expedientesdecredito@fonacot.gob.mx
Analista de la Subdirección de Normatividad	18. Identifica los correos que le corresponden, con base a la distribución de DEPyR asignada a cada uno. 19. Ingresa al portal del prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia y carga el archivo. En caso de que el portal reporte una inconsistencia en el archivo se informa mediante correo electrónico al Coordinador de Crédito y continúan con la actividad 15. En caso de que el portal no reporte una inconsistencia en el archivo continúa con la actividad 19. 20. Envía el acuse electrónico que emite el portal del de servicio de administración, archivo, guarda y custodia al Coordinado de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	21. Recibe el acuse electrónico e imprime. 22. Adjunta el acuse impreso y la guía de envío al paquete, bolsa o caja. 23. Realiza el envío mediante el prestador de mensajería contratado. 24. Resguarda la guía firmada por el mensajero para el control en la oficina. Aplica RN8, RN9 y RN10.
Prestador de Servicio de Archivo, Guarda y Custodia	25. Recibe las bolsas o paquetes con los expedientes por cada tipo de operación. 26. Reporta incidencias encontradas en el proceso de revisión.
Subdirector de Normatividad	27. Recibe los reportes de las incidencias encontradas por el Prestador. 28. Entrega los reportes a la Subdirectora de Nuevos Proyectos.
Subdirectora de Nuevos Proyectos	29 Realiza la conciliación del envío de expedientes de las DEPyR con la información proporcionada por el Prestador de Servicio de Archivo. 30. Actualiza las cifras de expedientes faltantes de envío y publica en la Intranet en el portal de crédito. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Envío de expedientes en el formato "Incidencias para el Envío de Control Documental".
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas. Dirección General Adjunta Comercial. Subdirección General de Crédito. Subdirección General Comercial. Direcciones Comerciales Regionales. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Crédito. Dirección de Recursos Humanos.

Objetivo del Procedimiento

Contar con la información y documentación que corresponda a cada tipo de operación crediticia conforme a la normatividad establecida.

Alcance del Procedimiento

Aplicable a todas las operaciones de crédito otorgadas a los trabajadores desde el Registro, Autorización, Reestructura, Renovación de Crédito y Modificaciones.

Aclaraciones por Devoluciones No procesadas.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	- Expedientes de crédito del acreditado. - Validación de la documentación que integra el expediente.	Proporciona la documentación requerida para el trámite.	N/A
Reglas de Negocio	RN1: Expedientes de Registro, Autorización, Renovación, Reestructura, Modificación y Acuse de Tarjeta, por las siguientes casuísticas: - No se entregaron en tiempo y forma. - No se encontraron relacionados en el archivo "REPORTE SEMANALDDMMAA". - Se devolvieron por contar con incidencias en su integración y/o integridad. RN2: El expediente deberá de contar con la documentación de acuerdo a los requisitos para cada tipo de operación Registro, Autorización, Renovación, Reestructura, Modificación y Acuse de Tarjeta conforme se señala en el "Procedimiento de Registro de trabajadores para solicitar Crédito FONACOT". RN3: Es responsabilidad del Analista Delegacional (de Promoción) la integridad del expediente de crédito por cada tipo de operación. RN4: La documentación que debe contener el expediente por tipo de operación es la siguiente: Registro: - Solicitud de Crédito firmada en original. - Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas en original. - Certificación del Centro de Trabajo con sello y firma original (para Certificación en papel cuando se requiera). Autorización: - Autorización de Crédito firmada en original. - Estado de cuenta con la leyenda "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre", esta podrá ser con sello o a puño y letra del trabajador y deberá contar con la firma autógrafa del trabajador y la fecha. Renovación: - Renovación de Crédito firmada en original. - Solicitud de Crédito firmada en original. Reestructura: - Reestructura de Crédito firmada en original. - Solicitud de Crédito firmada en original. Modificaciones: - Solicitud de Crédito firmada en original. - Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas en original. - Certificación del Centro de Trabajo con sello y firma original (para Certificación en papel cuando se requiera). Acuse de Tarjeta Transfer: - Formato de "Aceptación de Apertura de Cuenta Transfer/Reposición" firmada en original. Rechazos: - Solicitud de Crédito firmada en original. - Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas en original (cuando aplique). RN5: La documentación para cada tipo de operación deberá enviarse en un sobre rotulado en la parte superior derecha con los siguientes datos según sea el caso. - Registros de trabajadores.- número de acreditado, folio de contrato y las siglas "REG". - Modificaciones.- número de acreditado, folio de contrato y las siglas "MOD". - Autorización de Crédito.- número de acreditado, número de crédito y las siglas "AUT". - Renovaciones de crédito.- número de acreditado, número de crédito y las siglas "REN".		

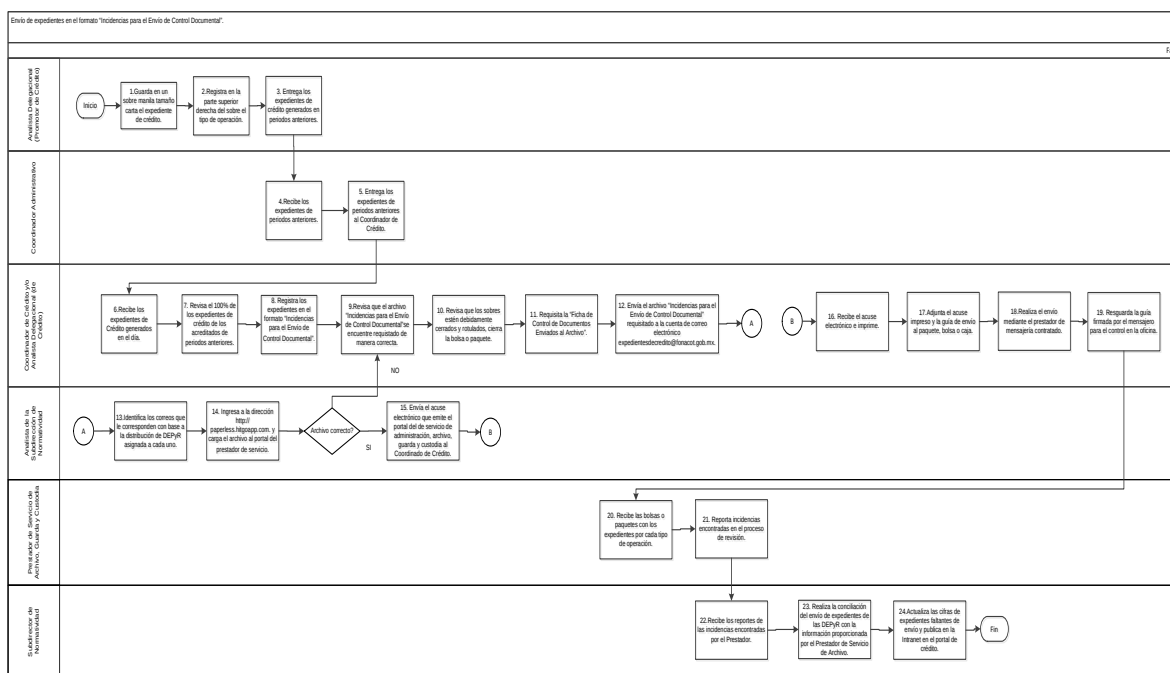
	• Reestructuras de crédito.- número de acreditado, número de crédito y las siglas "RES". • Acuse de Tarjeta Transfer.- número de acreditado, número de tarjeta y las siglas "BNC". • Rechazo.- número de acreditado folio de contrato y las siglas "REC" RN6: El Coordinador de Crédito será responsable de la revisión de los expedientes de crédito, así como de la integración e integridad del mismo. RN7: El Coordinador de Crédito será el responsable del resguardo así como las medidas de seguridad que establezca con el propósito de que los expedientes no se dañen o extravíen antes de su envío al archivo. RN8: Los Coordinadores y Analistas de Crédito deberán llevar el control de los envíos de expedientes al Archivo Institucional mediante el registro de las guías proporcionadas por la mensajería, el número de bolsa y periodo de operación del envío. • En todos los casos cuando se genere un registro en el sistema de crédito, se deberá contar con la documentación que lo originó.
Documentos Relacionados	• Solicitud Contrato de Crédito. • Contrato de Crédito. • Autorización de Crédito. • Reestructura de Crédito. • Renovación de Crédito. • Formato Reporte de Incidencias por Cancelación de Afiliación. • Ficha de Control de Documentos Enviados al Archivo.
Documentos Funcionales	N/A
Entrada	■ Integración y envío de expedientes de acreditados.
Salida	■ Archivo, guarda y custodia de expedientes.

Actor/Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Promoción)	1. Entrega los expedientes de crédito generados en periodos anteriores con los documentos soporte que respaldan las operaciones realizadas Registro de Trabajadores, Autorizaciones de Crédito, Renovaciones, Reestructuras, Modificaciones y Acuses de Tarjeta. Aplica RN1, RN2, RN3 y RN4. 2. Guarda en un sobre manila tamaño carta el expediente de crédito. 3. Registra en la parte superior derecha del sobre el tipo de operación. Aplica RN5
Coordinador Administrativo	4. Recibe los expedientes de periodos anteriores. 5. Entrega los expedientes de periodos anteriores al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	6. Recibe los expedientes de Crédito generados en el día. 7. Revisa el 100% de los expedientes de crédito de los acreditados de periodos anteriores en su Dirección y Representaciones adscritas, considerando tanto la integridad e integración de los mismos. Aplica RN6. 8. Registra los expedientes en el formato "Incidencias para el Envío de Control Documental". 9. Revisa que el archivo "Incidencias para el Envío de Control Documental" se encuentre requisitado de manera correcta. 10. Revisa que los sobres estén debidamente cerrados y rotulados, cierra la bolsa o paquete con cinta canela o fleja la caja según sea el caso, coloca la guía asegurándose que corresponda a los documentos relacionados sobre la bolsa, paquete o caja y se resguarda en un lugar seguro hasta su entrega a la empresa de mensajería contratada por el Instituto. 11. Requisita la "Ficha de Control de Documentos Enviados al Archivo" La suma de los tipos de operación en el recuadro que corresponda, así como la información solicitada (nombre y clave de la oficina, número de bolsa o caja, periodo inicial y final de los documentos enviados, número de guía de mensajería y fecha de envío) Aplica RN7. 12. Envía el archivo "Incidencias para el Envío de Control Documental" requisitado a la cuenta de correo electrónico ...

Analista de la Subdirección de Normatividad	13. Identifica los correos que le corresponden con base a la distribución de DEPyR asignada a cada uno. 14. Ingresa al portal del prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia y carga el archivo. En caso de que el portal reporte una inconsistencia en el archivo se informa mediante correo electrónico al Coordinado de Crédito y continúan con la actividad 9. En caso de que el portal no reporte una inconsistencia en el archivo continúa con la actividad 15. 15. Envía el acuse electrónico que emite el portal del de servicio de administración, archivo, guarda y custodia al Coordinado de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	16. Recibe el acuse electrónico e imprime. 17. Adjunta el acuse impreso y la guía de envío al paquete, bolsa o caja. 18. Realiza el envío mediante el prestador de mensajería contratado. 19. Resguarda la guía firmada por el mensajero para el control en la oficina. Aplica RN8.y RN9.
Prestador de Servicio de Archivo, Guarda y Custodia	20. Recibe las bolsas o paquetes con los expedientes por cada tipo de operación. 21. Reporta incidencias encontradas en el proceso de revisión.
Subdirector de Normatividad	22. Recibe los reportes de las incidencias encontradas por el Prestador. 23. Realiza la conciliación del envío de expedientes de las DEPyR con la información proporcionada por el Prestador de Servicio de Archivo. 24. Actualiza las cifras de expedientes faltantes de envío y publica en la Intranet en el portal de crédito.

Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo:



Glosario:

Acuse De Tarjeta Fonacot: Proceso mediante el cual se entrega, repone o sustituye una tarjeta.

Autorización: Proceso mediante el cual se integra la documentación que se genera como soporte del crédito.

DEPyR: Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

Registro.- Proceso de integración de la documentación que por única vez se realiza respecto de un Trabajador.

Renovación: Proceso mediante el cual se realiza la ampliación de plazo de créditos vigentes

Reestructura: Proceso mediante el cual se realiza la modificación de condiciones del crédito vigente.

Paperless: Prestador de Servicio de Administración, Archivo, Guarda y Custodia de expedientes de crédito, Centros de Trabajo y archivo administrativo.

Nombre del Procedimiento:	Consulta de expedientes de acreditados y Centros de Trabajo (patrón).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas. Dirección General Adjunta Comercial. Subdirección General de Crédito. Subdirección General Comercial. Dirección de Recursos Humanos. Dirección de lo Contencioso. Órgano Interno de Control.

Objetivo del Procedimiento

Contar con la información y documentación que corresponda a cada tipo de operación crediticia conforme a la normatividad establecida.

Alcance del Procedimiento

Es aplicable a todas las operaciones de crédito otorgadas a los trabajadores desde el Registro, Autorización, Reestructura, Renovación de Crédito y Modificaciones.

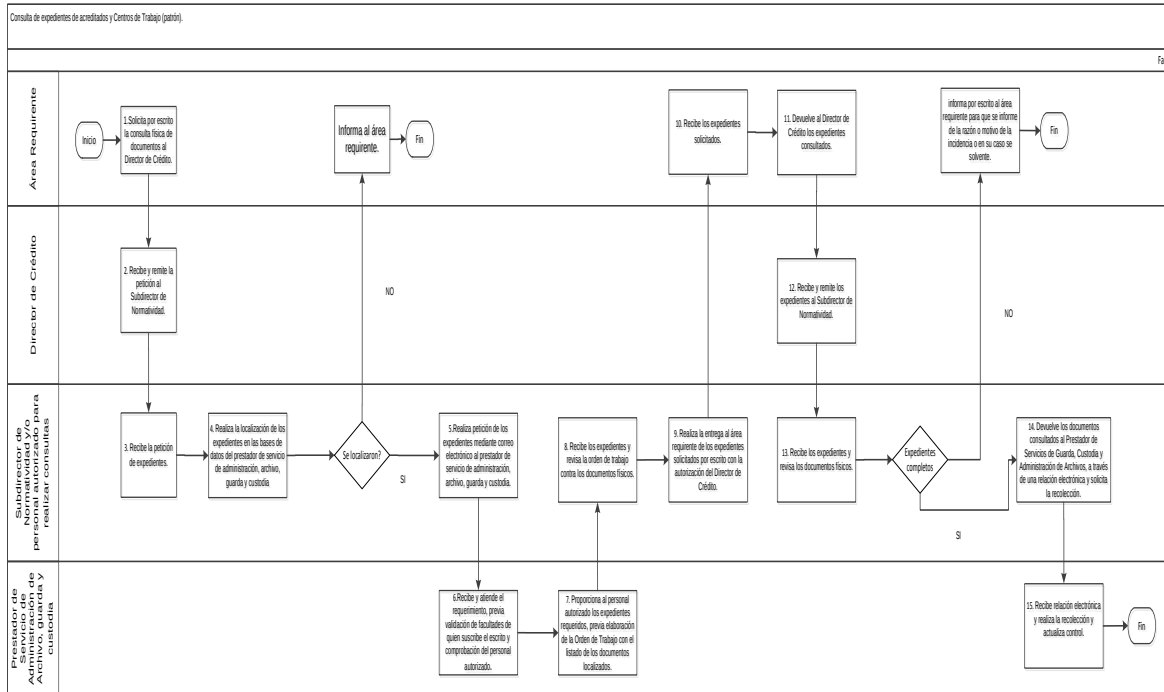
Actividad Integración de Expedientes de Crédito**Tarea**

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	- Expedientes de crédito del acreditado. - Validación de la documentación que integra el expediente.	Proporciona la documentación requerida para el trámite.	N/A
Reglas de Negocio	RN1: Únicamente se entregarán expedientes originales a las siguientes áreas: RN2: Toda consulta de expedientes originales se debe realizar mediante escrito. RN3: Para consulta de expedientes originales se debe realizar la petición con ... de anticipación como mínimo. RN4: Para consulta de imágenes se debe realizar la petición con ... de anticipación como mínimo.		
Documentos Relacionados	- Solicitud Contrato de Crédito. - Contrato de Crédito. - Autorización de Crédito. - Reestructura de Crédito. - Renovación de Crédito. - Expediente de Centros de Trabajo (patrón)		
Requerimientos funcionales	N/A		
Entrada	Solicitud de consulta de expedientes de acreditados y/o Centros de Trabajo (patrón).		
Salida	Entrega de expedientes de acreditados y/o Centros de Trabajo (patrón).		

Actor /Puesto	Actividades
Área requirente	Solicita por escrito la consulta física de documentos al Director de Crédito. Aplica RN1, RN2, RN3 y RN4.
Director de Crédito	Recibe y remite la petición al Subdirector de Normatividad.
Subdirector de Normatividad y/o personal autorizado para realizar consultas	- Recibe la petición de expedientes. - Realiza la localización de los expedientes en las bases de datos del prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia. En caso de no localizar los expedientes en las bases de datos del prestador, informa al área requirente y termina proceso.

	En caso de localizar los expedientes en las bases de datos del prestador, continúa con la actividad 5. 5. Realiza petición de los expedientes mediante correo electrónico al prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia.
Prestador de Servicio de Administración de Archivo, guarda y custodia	6. Recibe y atiende el requerimiento, previa validación de facultades de quien suscribe el escrito y comprobación del personal autorizado. 7. Proporciona al personal autorizado los expedientes requeridos, previa elaboración de la Orden de Trabajo con el listado de los documentos localizados.
Subdirector de Normatividad y/o personal autorizado para realizar consultas	8. Recibe los expedientes y revisa la orden de trabajo contra los documentos físicos. 9. Realiza la entrega al área requirente de los expedientes solicitados por escrito con la autorización del Director de Crédito.
Área requirente	10. Recibe los expedientes solicitados. 11. Devuelve al Director de Crédito los expedientes consultados.
Director de Crédito	12. Recibe y remite los expedientes al Subdirector de Normatividad.
Subdirector de Normatividad y/o personal autorizado para realizar consultas	13. Recibe los expedientes y revisa los documentos físicos. En caso de que los documentos no se encuentren integrados como fueron entregados o se presente algún faltante, se informa por escrito al área requirente para que se informe de la razón o motivo de la incidencia o en su caso se solvente. En caso de que los documentos se encuentren integrados como fueron entregados se continúa con la actividad 14. 14. Devuelve los documentos consultados al Prestador de Servicios de Guarda, Custodia y Administración de Archivos, a través de una relación electrónica y solicita la recolección.
Prestador de Servicio de Administración de Archivo, guarda y custodia	15. Recibe relación electrónica y realiza la recolección y actualiza control. Termina Procedimiento.

Diagrama de flujo



Glosario:

Acuse de Tarjeta Fonacot: Proceso mediante el cual se entrega, repone o sustituye una tarjeta.

Autorización: Proceso mediante el cual se integra la documentación que se genera como soporte del crédito.

DEPyR: Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

Registro.- Proceso de integración de la documentación que por única vez se realiza respecto de un Trabajador.

Renovación: Proceso mediante el cual se realiza la ampliación de plazo de créditos vigentes

Reestructura: Proceso mediante el cual se realiza la modificación de condiciones del crédito vigente.

Paperless: Prestador de Servicio de Administración, Archivo, Guarda y Custodia de expedientes de crédito, Centros de Trabajo y archivo administrativo.

Nota: Se eliminan 04 (cuatro) renglones y 11 (once) palabras concernientes al estatus y transmisión de datos de los procedimientos de integración y envío de expedientes de acreditados, envío de expedientes en el formato "Incidencias para el Envío de Control Documental y Consulta de expedientes de acreditados y Centros de Trabajo (patrón), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Integración y envío de Expedientes de Centros de Trabajo (patrón).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas. Dirección General Adjunta Comercial. Subdirección General de Crédito. Subdirección General Comercial. Direcciones Comerciales Regionales. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Crédito.

Objetivo del Procedimiento

Contar con la información y documentación que corresponda a la afiliación de los Centros de Trabajo (patrón) conforme a la normatividad establecida.

Alcance del Procedimiento

Es aplicable para las afiliaciones de Centros de Trabajo (patrón) y modificaciones de datos.

Actividad Integración de Expedientes de Crédito

Tarea

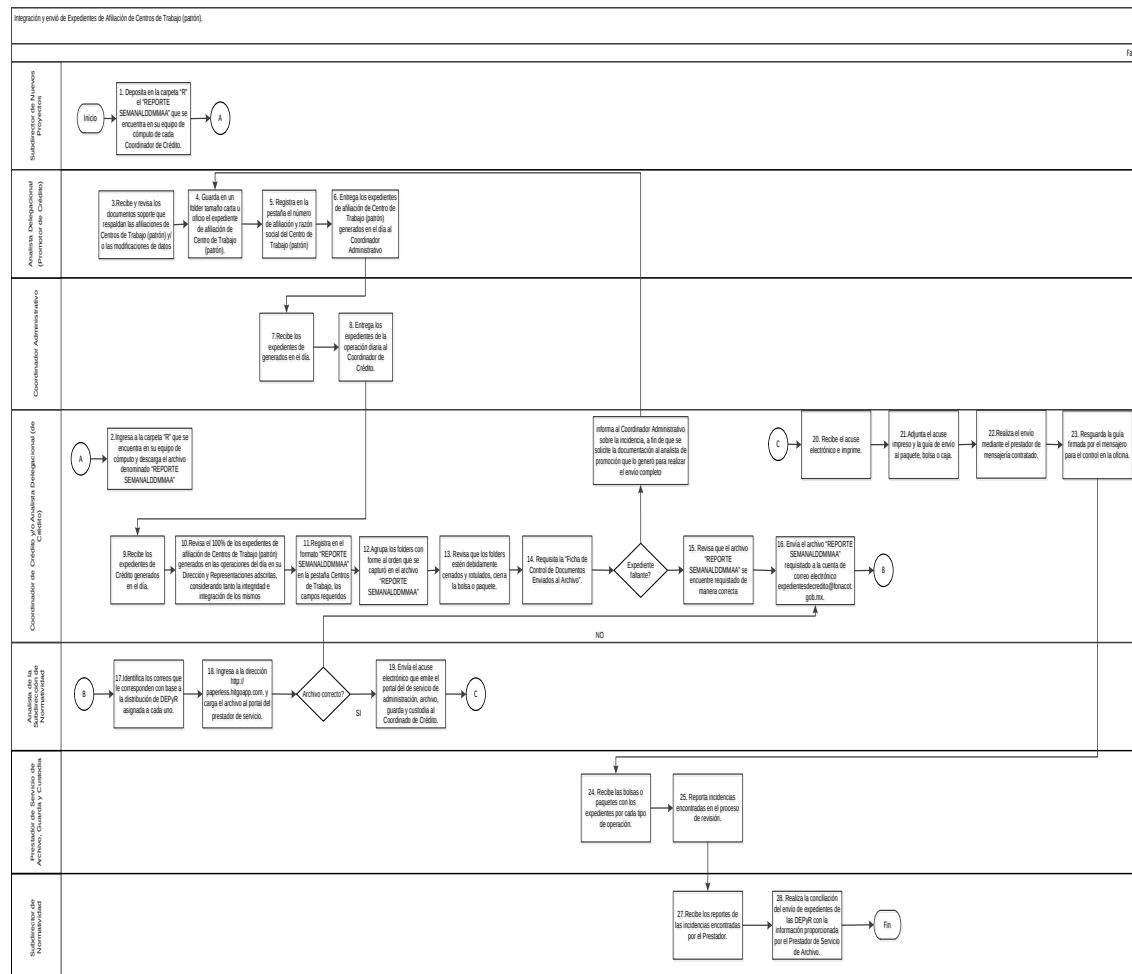
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	▪ Expedientes de Centro de Trabajo (patrón). ▪ Validación de la documentación que integra el expediente.	▪ Proporciona la documentación requerida para el trámite.	N/A
Reglas de Negocio	RN1: El expediente deberá de contar con la documentación de acuerdo a los requisitos que se señala en el "Procedimiento Específico para la Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y sucursales del Sector Público" y el "Procedimiento Específico para la Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y sucursales del Sector Privado." RN2: Es responsabilidad del Analista Delegacional (de Promoción) la integridad del expediente. RN3: El Coordinador de Crédito será responsable de la revisión de la integración e integridad de los expedientes de afiliación de Centros de Trabajo (patrón). RN4: El Coordinador de Crédito será el responsable del resguardo así como las medidas de seguridad que establezca con el propósito de que los expedientes no se dañen o extravíen antes de su envío al archivo. RN5: Los Coordinadores y Analistas de Crédito deberán llevar el control de los envíos de expedientes al Archivo Institucional mediante el registro de las guías proporcionadas por la mensajería, el número de bolsa y periodo de operación del envío. RN6: Los documentos deberán enviarse de manera ..., preferentemente los días ..., una vez que haya sido capturada la información en el Sistema de Crédito Institucional, siendo responsabilidad del Coordinador y Analista Delegacional (de Crédito) su envío en tiempo y forma, por ningún motivo deberán juntarse dos periodos en un envío. RN7: Las guías deberán ser asignadas una por paquete, bolsa y/o caja y por DEPyR.		

	RN8: Campos del archivo "REPORTE SEMANALDDMMAA" ▪ CLIENTE_ID ▪ CONTRATO ▪ CREDITO ▪ GAFETE ▪ SUCURSAL ▪ NOMBRE SUCURSAL ▪ REGION ▪ COORDINADOR TIPO DE EXPEDIENTE ▪ OPERACIÓN ▪ DESCRIPCIÓN ▪ FECHA ▪ MOD MISMO DIA ▪ GUIA ▪ FECHA DE ENVIO
Documentos Relacionados	N/A
Requerimientos funcionales	▪ Acceso a la carpeta "R"
Entrada	▪ Integración y envío de expedientes de afiliación de Centros de Trabajo (patrón).
Salida	▪ Archivo, guarda y custodia de expedientes.

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de nuevos Proyectos	1. Deposita en la carpeta "R" el "REPORTE SEMANALDDMMAA" que se encuentra en su equipo de cómputo de cada Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	2. Ingresa a la carpeta "R" que se encuentra en su equipo de cómputo y descarga el archivo denominado "REPORTE SEMANALDDMMAA" y continua con la actividad 10.
Analista Delegacional (de Promoción)	3. Recibe y revisa los documentos soporte que respaldan las afiliaciones de Centros de Trabajo (patrón) y/o las modificaciones de datos. Aplica RN1. 4. Guarda en un folder tamaño carta u oficio el expediente de afiliación de Centro de Trabajo (patrón). 5. Registra en la pestaña el número de afiliación y razón social del Centro de Trabajo (patrón). 6. Entrega los expedientes de afiliación de Centro de Trabajo (patrón) generados en el día al Coordinador Administrativo.
Coordinador Administrativo	7. Recibe los expedientes de la operación diaria. 8. Entrega los expedientes de la operación diaria al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	9. Recibe los expedientes de Crédito generados en el día. 10. Revisa el 100% de los expedientes de afiliación de Centros de Trabajo (patrón) generados en las operaciones del día en su Dirección y Representaciones adscritas, considerando tanto la integridad e integración de los mismos. 11. Registra en el formato "REPORTE SEMANALDDMMAA" en la pestaña Centros de Trabajo, los campos requeridos. Aplica RN8. 12. Agrupa los folders conforme al orden que se capturó en el archivo "REPORTE SEMANALDDMMAA", se podrán integrar en bolsas, paquetes o cajas para su envío al archivo, lo cual se determina con base en el volumen de la operación de cada oficina. 13. Revisa que los folders estén debidamente cerrados y rotulados, cierra la bolsa o paquete con cinta canela o fleja la caja según sea el caso, coloca la guía asegurándose que corresponda a los documentos relacionados sobre la bolsa, paquete o caja y se resguarda en un lugar seguro hasta su entrega a la empresa de mensajería contratada por el Instituto. 14. Requisita la "Ficha de Control de Documentos Enviados al Archivo" la suma de expedientes de afiliación en el recuadro que corresponde, así como, la información solicitada, nombre y clave de la oficina, número de bolsa o caja, periodo inicial y final de los documentos enviados, número de guía de mensajería y fecha de envío. Aplica RN2, RN3 y RN4. En caso de que identifique un expediente incompleto, informa al Coordinador Administrativo sobre la incidencia, a fin de que se solicite la documentación al Analista Delegacional (de Promoción) que lo generó para realizar el envío completo.

	15. Revisa que el archivo "REPORTE SEMANALDDMMMA" se encuentre requisitado de manera correcta. 16. Envía el archivo "REPORTE SEMANALDDMMMA" requisitado a la cuenta de correo electrónico expedientesdecredito@fonacot.gob.mx
Analista de la Subdirección de Normatividad	17. Identifica los correos que le corresponden con base a la distribución de DEPyR asignada a cada uno. 18. Ingresa a la dirección ... y carga el archivo al portal del prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia. En caso de que el portal reporte una inconsistencia en el archivo se informa mediante correo electrónico al Coordinador de Crédito y continúan con la actividad 14. En caso de que el portal no reporte una inconsistencia en el archivo continúa con la actividad 18. 19. Envía el acuse electrónico que emite el portal de servicio de administración, archivo, guarda y custodia al Coordinado de Crédito.
Coordinador de Crédito y/o Analista Delegacional (de Crédito)	20. Recibe el acuse electrónico e imprime. 21. Adjunta el acuse impreso y la guía de envío al paquete, bolsa o caja. 22. Realiza el envío mediante el prestador de mensajería contratado. 23. Resguarda la guía firmada por el mensajero para el control en la oficina. Aplica RN4, RN5 y RN7.
Prestador de Servicio de Archivo, Guarda y Custodia	24. Recibe las bolsas o paquetes con los expedientes de afiliación de Centros de Trabajo (patrón). 25. Reporta incidencias encontradas en el proceso de revisión.
Subdirector de Normatividad	26. Recibe los reportes de las incidencias encontradas por el Prestador. 27. Realiza la conciliación del envío de expedientes de las DEPyR con la información proporcionada por el Prestador de Servicio de Archivo. Termina Procedimiento

Diagrama de flujo



Glosario:**DEPyR:** Dirección Estatal, de Plaza y Representación.**Paperless:** Prestador de Servicio de Administración, Archivo, Guarda y Custodia de expedientes de crédito, Centros de Trabajo y archivo administrativo.**Nota:** Se eliminan 03 (tres) palabras concernientes al estatus y transmisión de datos correspondientes al procedimiento de integración y envío de expedientes de Centros de Trabajo (patrón), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Mesa de Control
Áreas responsables del desarrollo del Procedimiento	Dirección de Análisis y Administración del Crédito

Objetivo del Procedimiento

Revisar la documentación recibida por parte o vinculada al solicitante, para la liberación del recurso o rechazo dentro del plazo establecido en el manual de crédito vigente.

Alcance del Procedimiento

Este procedimiento aplica a la Dirección de Análisis y Administración del Crédito

Políticas de Operación**Tarea**

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	- Expedientes de crédito debidamente digitalizados. - Gestor Documental	- Documentos requeridos para su registro. - Biométricos - Firma Electrónica	Crédito Seguro (Sistema Integral de Originación del Crédito)
Reglas de Negocio	RN1 El crédito FONACOT será otorgado a todo aquel trabajador que cumpla con los siguientes requisitos: - Percibir a partir de un salario mínimo mensual en adelante, sin incluir prestaciones. - Contar con una edad mínima de 18 (dieciocho) años, salvo la excepción de personas menores de 18 años, se les podrá otorgar crédito, siempre y cuando los mismos se encuentren emancipados conforme lo señala el artículo 641 del Código Civil Federal y el artículo 23 de la Ley Federal del Trabajo. - Contar con una antigüedad mínima de un año en el actual Centro de Trabajo (patrón) y que esté contratado por tiempo indeterminado al momento de tramitar su crédito. Para Programas Especiales aprobados por el Instituto, se podrán considerar trabajadores contratados como eventuales permanentes. - Trabajar en un Centro de Trabajo (patrón) que se haya afiliado ante el Instituto FONACOT y que éste se encuentre en estatus ... RN2. ... RN3. ... RN4. Si el trámite corresponde a un primer crédito o recurrente, recibe escaneada la siguiente documentación: - Solicitud de crédito debidamente firmada. - Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas. - Identificación oficial vigente con fotografía y firma (credencial para votar o pasaporte y/o pasaporte). - Comprobante de domicilio. 1 o 4 últimos recibos de pago de nómina que incluya claves de percepciones y deducciones para el cálculo de ingresos (considerar percepciones fijas en efectivo) y en caso de comisionistas en donde se refleje el concepto de comisión o equivalente. - Certificación del Centro de Trabajo (patrón) (cuando aplique). - Constancia de antigüedad por parte del Centro de Trabajo (patrón) (cuando aplique).		

- Carta u Oficio por parte del Centro de Trabajo (patrón) donde confirme percepciones que se constituyan como fijas en efectivo (cuando aplique).
- Alta del SAT (cuando aplique casos RIF)
- Alta del IMSS (cuando aplique casos RIF)
- Constancia de presentación de movimientos afiliatorios (cuando aplique).
- Reporte de Semanas Cotizadas del Asegurado (cuando aplique).
- Pagaré.
- Tarjeta de débito, listado o resumen de movimientos o equivalente o estado de cuenta proporcionados por una institución bancaria.
- Aceptación de apertura de cuenta Transfer / reposición de tarjeta (cuando aplique).

RN5 Se aceptarán como Comprobantes de domicilio los siguientes:

- Recibo de agua.
- Recibo predial.
- Recibo de teléfono fijo o celular.
- Recibo de gas entubado.
- Listado o resumen de movimientos o equivalente o estado de cuenta proporcionados por una institución bancaria.
- Recibo de luz.
- Constancia de domicilio expedida por una autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal en la que se plasme sello y firma.
- Recibo o factura del servicio de datos (Internet) o televisión por cable.

Si el comprobante de domicilio no se encuentra a nombre del trabajador se podrán aceptar como complementos los siguientes documentos:

- Credencial para votar vigente.
- Último estado de cuenta de su AFORE (con vigencia menor a seis meses).
- Estado de cuenta de una casa comercial.
- Aviso para Retención de Descuentos (INFONAVIT) con una vigencia no mayor a 6 meses de su expedición.

Las abreviaturas capturadas que correspondan al tipo de vialidad en los comprobantes de domicilio, no serán causa de rechazo del crédito (Avenida, Cerrada, Calle, Ampliación, Fracción, Prolongación, Boulevard, etc.).

La captura del nombre de la calle será como se encuentra registrada en el comprobante de domicilio presentado, la dirección del comprobante complementario no necesariamente debe coincidir con el primero.

De existir alguna inconsistencia en la colonia o municipio el Analista Delegacional (de promoción) deberá capturar en el campo de referencia de ubicación la aclaración correspondiente.

Se podrán aceptar comprobantes de domicilio que no estén pagados, que sean del mes o bimestre actual o bien del mes o bimestre inmediato anterior correspondiente a la fecha de facturación, límite de pago, periodo de consumo, fecha de corte, fecha de vencimiento, (lo que se requiere es que el trabajador acredite su domicilio).

La excepción a estas reglas generales son los recibos de agua o de predial cuando éstos consideren un período anual. Estos recibos sí podrán aceptarse como comprobante de domicilio siempre y cuando estén pagados.

Los documentos que integran el expediente electrónico no deben contener sello de cotejo en el entendido de que se escanean los originales, sin embargo las excepciones a la regla serán las siguientes:

- Si el recibo de nómina no fuera legible, podrán enviar copia anotando los datos contenidos en el mismo y deberá contener el sello de cotejo debidamente requisitado.
- Si la Tarjeta de Débito personalizada no fuera legible, podrán enviar copia anotando los datos contenidos y deberá contener el sello de cotejo debidamente requisitado.

Los Centros de Trabajo (patrón) podrán mediante una carta u oficio informar los conceptos que se consideran prestaciones fijas permanentes en efectivo con una vigencia de un año calendario. En estos casos únicamente se deberá presentar el último recibo de nómina.

Presentar los últimos cuatro recibos de nómina y no aplicará la vigencia si exceden 16 días si el tipo de pago es semanal, catorcenal o quincenal de la última fecha de registro del periodo de pago y para los casos de pagos mensuales, que no excedan de 31 días.

RN6. Para los trabajadores que presenten sólo un recibo de nómina, se les considerarán únicamente el sueldo base.

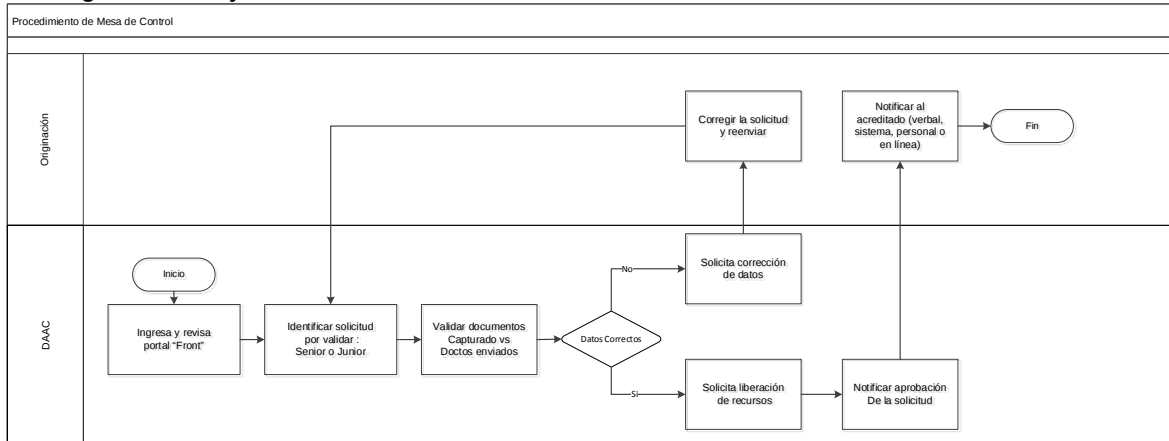
	Los trabajadores del apartado A y B que cuenten con percepciones por concepto de compensación garantizada y se presenten con un solo recibo de nómina, se les considerará como percepción bruta el sueldo base más la Compensación Garantizada. Cuatro últimos recibos de pago de nómina que incluya claves de percepciones y deducciones para el cálculo de ingresos para considerar percepciones fijas en efectivo y en caso de comisionistas en donde se refleje el concepto de comisión o equivalente. RN7. ... RN8. ... Todas las solicitudes para el cálculo de las deducciones deberán ser consideradas las plasmadas en el recibo de nómina, y considerar todos los descuentos mensuales sin importar su procedencia. RN9. ... Se deberán considerar los montos de las comisiones o equivalentes reflejadas en el último recibo de nómina y, el concepto de "subsidio para el empleo" no debe considerarse como un ingreso fijo para el trabajador. Cuando el concepto aparezca en percepciones y/o deducciones RN10. ... Los descuentos por crédito Fonacot no se deberán considerar como deducción. RN11. ... RN12. Como comprobante para los depósitos en cuenta se requiere, estado de cuenta, listado, resumen de movimientos o equivalente proporcionado por una institución bancaria con una vigencia máximo de 3 meses naturales el cual deberá contener la leyenda o sello legible el cual deberá contener la leyenda "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre". Con fecha, nombre y firma del trabajador, asimismo el estado de cuenta debe contener al menos un nombre y un apellido completo, las abreviaturas y las faltas de ortografía no serán motivo de rechazo. La Tarjeta de Débito personalizada, deberá contener al menos un nombre y un apellido completos del trabajador, los cuales deberán ser consistentes y contener plasmada la misma firma de la identificación oficial. RN13 En los recibos de pago que no venga estipulado el importe del salario base, esto se deberá interpretar como que el trabajador sólo percibe 1 salario mínimo como sueldo base (todo trabajador inscrito al IMSS, está dado de alta cuando menos con un salario mínimo mensual). RN14. Para los casos en que el trabajador lo cambian de una sucursal a otra del mismo Centro de Trabajo (patrón) y exista una inconsistencia sobre la antigüedad laboral, se deberá acreditar o validar la antigüedad mediante lo siguiente: a) En los casos en que el Centro de Trabajo (patrón) certifique en formato, se deberá presentar el formato de Certificación del Centro de Trabajo (patrón). b) En caso de que el Centro de Trabajo (patrón) no certifique en formato, se deberá solicitar una carta en hoja membretada emitida por su Centro de Trabajo (patrón) que contenga los siguientes datos: • Registro patronal actual. • Sello de la empresa. • Nombre y firma de la persona facultada. • Datos del trabajador (nombre completo, número de seguridad social, fecha de ingreso al CT). • Fecha de expedición con vigencia no mayor a 30 días naturales emitida por el Centro de Trabajo. RN15. Para el caso de créditos posteriores, la certificación del Centro de Trabajo únicamente se solicitará y se deberá digitalizar e integrar al expediente en los casos siguientes: • Cuando el trabajador preste sus servicios en un Centro de Trabajo diferente al registrado en el sistema CREDERE y el nuevo Centro de Trabajo certifique. • Cuando el salario del trabajador sufra modificación y el Centro de Trabajo certifique. Si los datos del trabajador continúan igual (sueldo y centro de trabajo) no deberá solicitarse ni enviarse la certificación. RN16. ... RN17.- Para todas las autorizaciones de crédito, con dispersión vía cuenta bancaria del cliente o vía la Tarjeta FONACOT Banamex / Transfer, se deberá incluir un comprobante de domicilio vigente del trabajador. RN18.- ... Las disposiciones antes señaladas aplican para clientes nuevos y recurrentes.
--	---

Documentos relacionados	▪ Documentos digitalizados del expediente de crédito.
Requerimientos funcionales	▪ Sistema Integral de Originación del Crédito (Crédito Seguro/ Front).
Entrada	▪ Crédito aprobado por el Sistema enviados a Mesa Junior y Mesa Senior.
Salida	▪ Liberación del recurso o rechazo.

Actor/Puesto	Actividad
Coordinador de Mesa de Control, Coordinador de Crédito, Analista de Mesa de Control Senior, Analista de Mesa de Control Junior, Analista Regional de Mesa de Control Senior, Analista Regional de Mesa de Control Junior.	1 Ingresar y revisar el portal "Front" que exista la llegada de la alerta de notificación por parte de Promoción y se realizan las Revisiones correspondientes. 2 Identificar el tipo solicitud a Revisar senior o junior, el sistema determinará de acuerdo a las siguientes reglas: Mesa Junior ... Mesa Senior ... Trámite Senior recibirá sólo las siguientes casuísticas. CASUÍSTICA SIGNIFICADO PROCESO 3 Revisa la información capturada vs documentos enviados <u>PRIMERA SECCIÓN</u> Solicitud de Crédito 4 ... 5 ... <u>SEGUNDA SECCIÓN</u> Datos Generales 6 ... <u>TERCERA SECCIÓN</u> Dirección 7 ... <u>CUARTA SECCIÓN</u> Centro de Trabajo 8 ... Trámite Senior 9 ... 10 ... (Trámite Senior) 11 ... 12 ... <u>QUINTA SECCIÓN</u> Ingresos 13 ... 14 ... 15 ... Percepciones Brutas. 16 ... 17 ... Aplica RN8. Comisionistas. 18 ... 19 ... 20 ... No será motivo de rechazo: ... 21 ... 22 ... <u>SEXTA SECCIÓN</u> Simulación de Crédito 23 ...

	SÉPTIMA SECCIÓN Autorización Pagaré 24 ... En caso de que la información no sea correcta: 25 ... En caso de que la información sea correcta: 26 ... Termina procedimiento
--	---

Diagrama de Flujo



GLOSARIO

BDESS: 1/ Bases de Datos Externas de la Seguridad Social.

Glosario:

Centro de Trabajo (patrón): 1/ Las Personas físicas y morales que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto Fonacot

Ciente Recurrente Crédito Posterior : 1/ Trabajadores con créditos recientes liquidados (no liquidados bajo esquemas 20/20/20 ni reestructuras convencionales), en el caso de que cuenten con créditos renovados por lo menos deberán presentar uno pagado, además en caso de que tengan créditos con saldo, no deberán presentar falta de pago o atraso.

CURP: 2/ Clave Única de Registro de Población.

DAAC: Dirección de Análisis y Administración del Crédito

DEPyR: Dirección Estatal de Plaza y Representaciones

FIEL: 3/ Nombre con el cual se dio a conocer la Firma Electrónica Avanzada

FRONT: Sistema Integral de Origenación del Crédito

...

...

...

...

RIF: 4/ Régimen de incorporación fiscal al que pueden acceder personas físicas, cuyos ingresos al año **No excedan** de dos millones de pesos anuales

Sistema CREDERE: 1/ Sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del crédito FONACOT.

SMM: Salario Mínimo Mensual

Trabajadores a Destajo o Destajistas. 5/ Personas que trabajan por una remuneración determinada por el número de servicios prestados, piezas trabajadas, unidades vendidas u obra terminada, es decir, exclusivamente por la cantidad de trabajo realizada.

Nota: Se eliminan 249 (doscientos cuarenta y nueve) renglones concernientes a la revisión de los trámites de créditos correspondientes al procedimiento de Mesa de Control, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Reestructurar créditos de acreditados que se encuentran activos en un Centro de Trabajo (patrón) Afiliado al Instituto FONACOT.
Áreas responsables en el desarrollo del Procedimiento	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas. Subdirección General de Crédito. Subdirección General Comercial. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. Dirección de Crédito.

Objetivo del Procedimiento

Otorgar un nuevo crédito ajustando la cuota de pago mensual de los acreditados en su Centro de Trabajo (patrón), de acuerdo a los ingresos actuales.

Alcance del Procedimiento

Todo acreditado que presenta una reducción de sus ingresos u otros descuentos con mayor prelación legal y desea cubrir el crédito adquirido con anterioridad con el Instituto con una cuota mensual menor.

Actividad Procedimiento para la Reestructura de Créditos a acreditados con Centro de Trabajo (patrón), Afiliado al Instituto FONACOT.**Tarea**

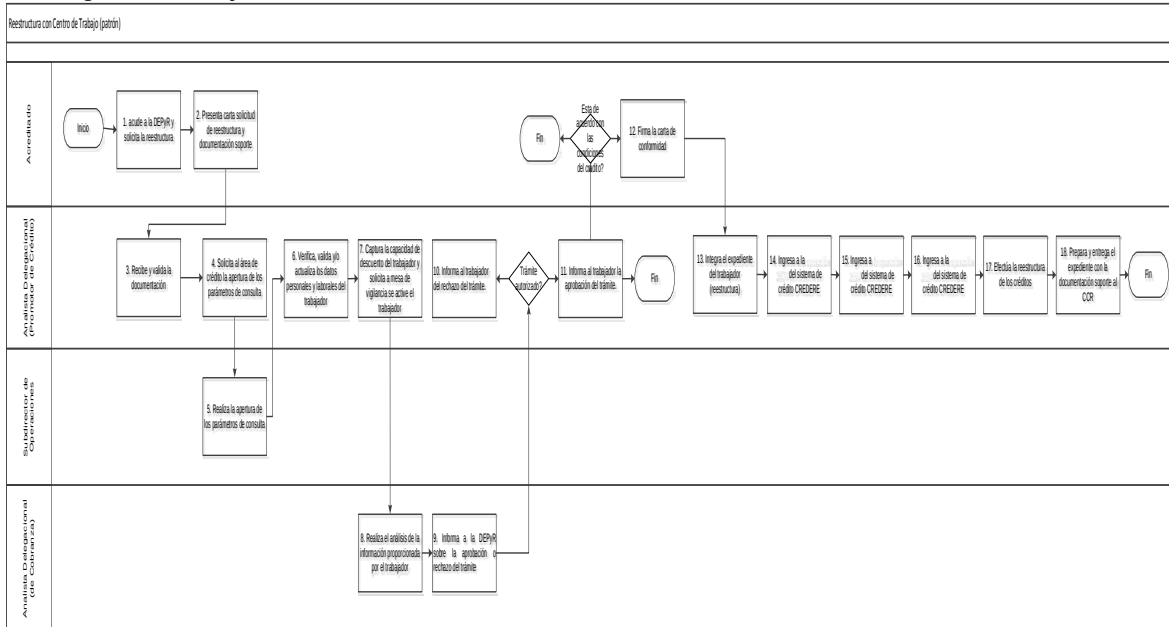
Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT
	▪ Disponibilidad del sistema CREDERE. ▪ Expediente integrado para la autorización de la reestructura.	▪ Carta Solicitud de Reestructura de Crédito y documentación soporte.	
Reglas de Negocio	RN1: Requisitos: a) Identificación oficial vigente con fotografía y firma como: • Credencial para votar. • Pasaporte. b. Comprobante de domicilio a nombre del acreditado de fecha reciente (del mes o bimestre actual o inmediato anterior) como: • Recibo de agua. • Recibo del predial. • Recibo de teléfono fijo o celular. • Recibo de luz. • Estado de cuenta bancario. • Constancia de domicilio expedida por una Autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal en la que se plasme sello y firma. • Recibo o factura del servicio de datos (Internet) o televisión por cable. Se podrán aceptar como comprobantes de domicilio recibos que no estén pagados (lo que se requiere es que el acreditado acredite su domicilio). La excepción a estas reglas generales son los recibos de agua o de predial cuando éstos consideren un periodo anual. Estos recibos sí podrán aceptarse como comprobante de domicilio siempre y cuando estén pagados. En caso de que el comprobante de domicilio no esté a nombre del acreditado, como complemento y soporte adicional deberá presentar un comprobante con el mismo domicilio pudiendo aceptarse: • Credencial de elector vigente • Último estado de cuenta de su AFORE (con vigencia menor a seis meses). • Estado de cuenta de una casa comercial. • Recibo o factura por servicios de televisión por cable o satelital. • Recibo o factura de gas estacionario o gas natural subterráneo. • Aviso para Retención de Descuentos (INFONAVIT) (con vigencia menor a seis meses). c. Último recibo de pago de nómina expedido por el Centro de Trabajo (incluye a comisionistas o destajistas y no comisionistas): para los casos de pagos semanales, catorcenales o quincenales que no exceda de 16 días de la última fecha de registro del periodo de pago y para los casos de pagos mensuales, que no excedan de 31 días de la última fecha de registro del periodo de pago, generado por un sistema de nómina, que el Centro de Trabajo entrega al acreditado, o bien que este último imprime directamente vía Internet. d. Carta elaborada por el Centro de Trabajo en la cual se certifique el salario actual del acreditado para que se pueda identificar que su capacidad de descuento ha disminuido en comparación con la que tenía al momento de ejercer su crédito.		

	RN2: En caso de que el acreditado se encuentre activo con un Patrón afiliado al INFONACOT con crédito(s) vigente(s) y requiera reestructurar su adeudo debido a que no cuenta con capacidad de descuento. RN3: Deberá validarse que el o los créditos a reestructurar, no hayan sido reestructurados con anterioridad. RN4: Será obligación de la sucursal informarle al acreditado que el efectuar el movimiento de reestructura bajo nuevas condiciones conlleva un interés por refinanciamiento, en función al plazo otorgado y la disminución de su cuota mensual. RN5: Deberá validarse que las firmas presentadas en la carta emitida por el Patrón coincidan con las firmas de la Tarjeta de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas del Patrón presentadas al momento de afiliarse. RN6: Si la documentación está incorrecta o incompleta deberá notificar inmediatamente al cliente para que se corrija y se pueda dar continuidad al proceso.
Documentos relacionados	▪ Carta de conformidad. ▪ Carta Solicitud de Reestructura de Crédito ▪ Carta del Centro de Trabajo (patrón). ▪ Carta de Aceptación de Reestructura. ▪ Autorización de Crédito. ▪ Expediente de Reestructura de Crédito.
Entrada	▪ Solicitud de Reestructura de Crédito.
Salida	▪ Reestructura y Expediente de Crédito.

Actor/Puesto	Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio a solicitar una reestructura de adeudo. Aplica RN2 2. Presenta Carta de Solicitud de Reestructura de Crédito y entrega documentación soporte en la que se demuestre que se encuentra en alguno de los siguientes supuestos Aplica RN1, RN3 y RN4
Analista Delegacional (de Promoción)	3. Recibe y valida la documentación entregada por el acreditado. Aplica RN5 y RN6 4. Solicita al área de crédito la apertura de los parámetros de PROCESAR
Subdirector de Operaciones	5. Recibe solicitud y realiza la apertura de los parámetros de PROCESAR
Analista Delegacional (de Promoción)	6. Revisa y actualiza los datos personales y laborales del acreditado en el sistema de crédito. 7. Captura la capacidad de descuento del acreditado y solicita a mesa de vigilancia se active el acreditado. Aplica RN4
Analista Delegacional (de Cobranza)	8. Realiza el análisis de la información proporcionada por el acreditado. 9. Informa a la DEPyR sobre la aprobación o rechazo del trámite.
Analista Delegacional (de Promoción)	En caso de que el trámite sea rechazado realiza la actividad 10. 10. Informa al acreditado del rechazo del trámite y termina el procedimiento. En caso de que el trámite sea aprobado continúa con la actividad 11. 11. Informa al acreditado de la aprobación del trámite.
Acreditado	Si no está conforme con la reestructura termina proceso. Si está conforme con la reestructura continúa con la actividad 12. 12. Firma la carta de conformidad.
Analista Delegacional (de Promoción)	13. Integra expediente del acreditado que debe contener: • Carta Solicitud de Reestructura de Crédito con el Patrón con su soporte completo. • Carta del Patrón. • Carta de Aceptación de Reestructura. Aplica RN5 y RN6 14. Ingresa a la operación ... 15. Ingresa a la operación ... selecciona la opción Centro de Trabajo y captura los datos solicitados, 16. Ingresa a la operación ..., vía sistema realiza la cancelación del crédito anterior, da de alta el nuevo crédito con la reestructura y efectúa la emisión.

	17. Efectúa la reestructura de los créditos que estén siendo emitidos para su cobro a través de un Patrón. 18. Prepara y entrega los documentos de la reestructura al CCR para su revisión y envío al Prestador de Servicios de Archivo, Guarda y Custodia, conforme a lo establecido en el apartado para la Integración y Envío para Archivo de los Expedientes de Crédito y Reestructura. Termina Procedimiento
--	--

Diagrama de Flujo



Glosario:

DEPyR: Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 12 (doce) palabras y 06 (seis) renglones concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de reestructurar créditos de acreditados que se encuentran activos en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado al Instituto FONACOT, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Guía Operativa para el Plan de Salida 20/20/20.
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de Crédito. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza.

Objetivo del Proceso

Proporcionar al Instituto FONACOT una vía de recuperación de los créditos de los Trabajadores que han perdido su relación laboral.

Alcance del Proceso

Es aplicable a todos los créditos de trabajadores que no cuenten con relación laboral, asimismo a los acreditados que ya ha pagado la aseguradora sus 6 mensualidades. No es aplicable a acreditados que ya hayan sido beneficiados con alguna reestructura. No es aplicable a trabajadores que cuenten con relación laboral en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado.

Actividad Plan de Salida 20/20/20

Tarea

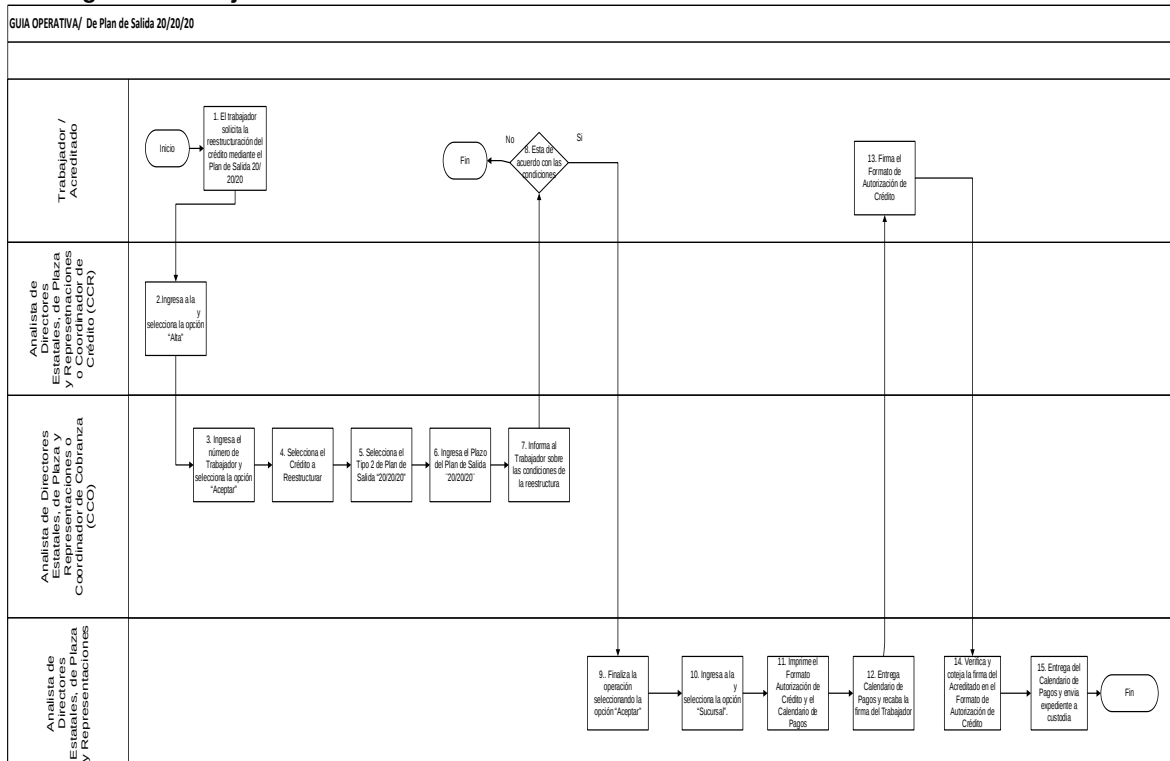
Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT
	Disponibilidad del sistema de crédito.	Solicitud de reestructuración del crédito.	...

Reglas de Negocio	RN 1: ... RN 2: Los plazos para el Plan de Salida 20/20/20 serán de 6, 9, 12, 15, 18 y 20 meses. RN 3: Pago inicial: para ver reflejado la operación de reestructura, es decir que se liquide el crédito anterior y se genere el nuevo crédito, es necesario realizar el pago inicial completo y en una sola exhibición, y que dicho pago se encuentre aplicado en el sistema CREDERE. RN 4: REQUISITOS PARA FORMALIZAR EL PLAN DE SALIDA 20/20/20 En el caso del esquema de salida 20/20/20, el trabajador deberá presentar en la sucursal del Instituto: 1.- Original para cotejo y copia legible de la Identificación oficial vigente con fotografía y firma como: 2.- Comprobante de domicilio a nombre del trabajador de fecha reciente (del mes o bimestre actual o inmediato anterior) como: • Recibo de agua. • Recibo del predial. • Recibo de teléfono fijo o celular. • Recibo de luz. • Estado de cuenta bancario. • Constancia de domicilio expedida por una Autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal en la que se plasme sello y firma. Se podrán aceptar como comprobantes de domicilio recibos que no estén pagados (lo que se requiere es que el trabajador acredite su domicilio). La excepción a estas reglas generales son los recibos de agua o de predial cuando éstos consideren un periodo anual. Estos recibos sí podrán aceptarse como comprobante de domicilio siempre y cuando estén pagados. En caso de que el comprobante de domicilio no esté a nombre del trabajador, como complemento y soporte adicional deberá presentar un comprobante con el mismo domicilio pudiendo aceptarse: • Credencial de elector vigente. • Último estado de cuenta de su AFORE (con vigencia menor a seis meses). • Estado de cuenta de una casa comercial. • Recibo o factura por servicios de televisión por cable o satelital. • Recibo o factura de gas estacionario o gas natural subterráneo. • Aviso para Retención de Descuentos (INFONAVIT). RN 5: Conservación de beneficios con pagos oportunos: para mantener el beneficio de la quita del 20 por ciento mensual, es indispensable contar con el pago completo y oportuno de acuerdo al calendario de pagos, en los casos en que la fecha de pago sea un día inhábil se debe informar al acreditado que tiene que realizar el pago un día antes, caso contrario perderá el beneficio. RN6: En caso de requerir reimprimir el calendario de pagos se deberá de ingresar a la operación ..., digitar el número de trabajador y convenio. ▪ En caso de que el trabajador haya extraviado su referencia bancaria, se le deberá de proporcionar el calendario de pagos obtenido de la operación ..., siempre y cuando el plan de salida se encuentre al corriente en sus pagos. RN 7: Si firmó erróneamente el acreditado debe cancelar el formato de autorización, y lo reimprime continuando en el punto 12, de ser correcto continua con el punto 13. RN 8: En caso de incumplimiento de pago, el acreditado perderá el beneficio y se cobrará el interés moratorio y de financiamiento por el plazo restante con la tasa originalmente pactada en el crédito anterior.
--------------------------	---

Documentos Relacionados	▪ Renovación de Crédito.
Entrada	▪ Trabajador solicita la(s) reestructura(s) de su(s) crédito(s).
Salida	▪ Crédito reestructurado.

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	1. Se presenta en la DEPyR a solicitar la reestructuración de su crédito mediante el Plan de Salida 20/20/20.

Coordinador de Cobranza	2. Ingresar al sistema de crédito a la operación ... Aplica RN1. 3. Ingresar el número de cliente (Trabajador). 4. Selecciona el número de crédito al cual se le realizará la reestructura. 5. Selecciona el tipo de Plan de Salida "Tipo 2, 20/20/20" 6. Ingresar el plazo del Plan de Salida 20/20/20 elegido por el Acreditado. Aplica RN2. 7. Se la informa al Acreditado sobre las condiciones de la reestructura: a) Pago total inicial ya sea incluidos los honorarios del PSEC o no. Aplica RN3. b) Total a Reestructurar. c) Plazo a Reestructurar. d) Pago mensual integrado. e) Moratorios condonados (en su caso). Se informa al acreditado sobre los documentos que debe de presentar para ser susceptibles de Plan de Salida. Aplica RN4.
Acreditado	8. Revisa las condiciones del crédito. En caso de que el acreditado no acepte los términos y condiciones termina el procedimiento En caso de aceptar los términos y condiciones continúa con la actividad 9.
Coordinador de Cobranza	9. Confirma la solicitud y finaliza la operación. 10. Ingresar en la operación ... y selecciona la opción "Sucursal". 11. Imprime el formato Autorización de Crédito, posteriormente en la pestaña de reportes aparecerá el "Calendario de Pagos", mismo que contiene la referencia bancaria con la cual el acreditado realizará tanto el pago inicial como los pagos subsecuentes. 12. Recaba la firma del acreditado en el Formato de Autorización de Crédito Aplica RN5 y RN6.
Acreditado	13. Firma el Formato de Autorización de Crédito.
Analista de Directores Estatales, de Plaza y Representaciones	14. Revisa y coteja la firma del Acreditado en el Formato de Autorización de Crédito contra su identificación oficial presentada. Aplica RN7. 15. Hace entrega del calendario de pagos y envía expediente al prestador de guarda y custodia conforme a los procesos establecidos. Aplicar RN8. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo:

Glosario:**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**Calendario de pagos:** Listado de Fechas en las que el acreditado deberá realizar los pagos.

Nota: Se eliminan 11 (once) palabras concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Guía Operativa para el Plan de Salida 20/20/20, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Plan de Salida 70/30
Áreas involucradas en el Procedimiento	Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Dirección de Cobranza.

Objetivo del Procedimiento

Proporcionar al Instituto FONACOT una vía de recuperación de los créditos de los acreditados que han perdido su relación laboral.

Alcance del Procedimiento

Con el Plan 70-30, el Acreditado que pierda su empleo podrá alcanzar un descuento de hasta el 30 por ciento de su adeudo y se le condonan los intereses moratorios que se hubieren generado. Es aplicable a todos los créditos de acreditados que no cuenten con relación laboral, asimismo no es necesario que la aseguradora ya haya pagado las 6 mensualidades. No es aplicable a acreditados que tengan un plan de salida 202020. No es aplicable a acreditados que cuenten con relación laboral en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado.

Actividad Plan de Salida 70/30**Tarea**

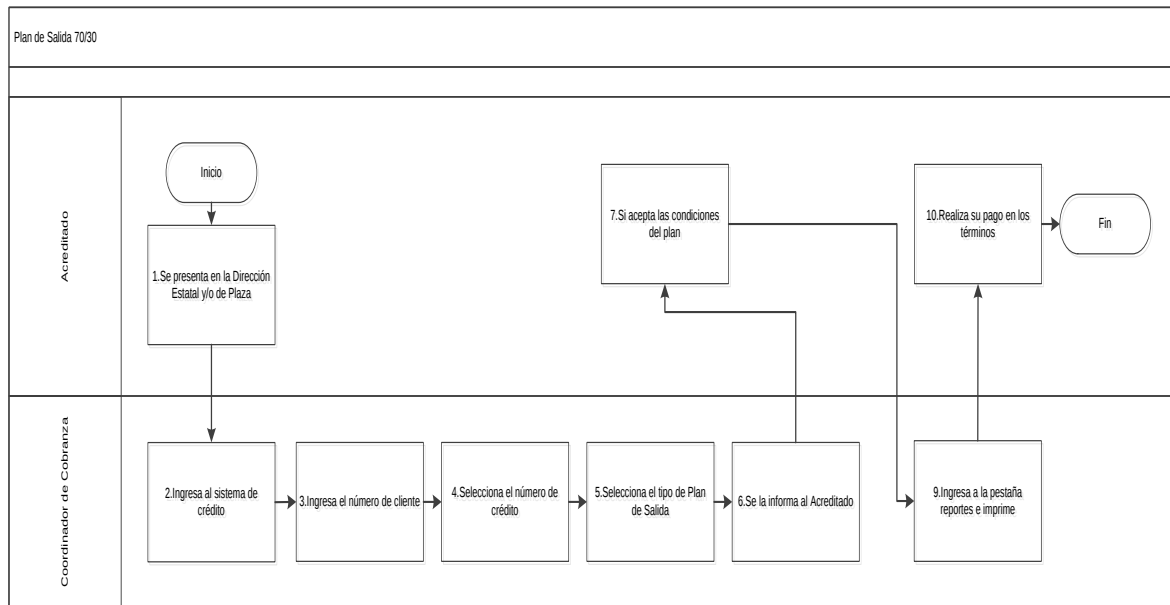
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	Disponibilidad del sistema de crédito.	Generar el plan de salida 70/30 del crédito.	...
Reglas de Negocio	RN1: ... RN2: La fecha límite de pago es el último día hábil del mes, sin pasarse de la fecha límite establecida en la referencia bancaria generada por el sistema CREDERE y el importe a pagar será el saldo a fin de mes. RN3: Para ver reflejada la liquidación del crédito mediante este plan, es necesario realizar el pago completo y en una sola exhibición, y que dicho pago se encuentre aplicado en el sistema CREDERE. RN4: En caso de incumplimiento de pago último día hábil del mes, en el plan de salida, o cuando venza la referencia bancaria, el acreditado perderá el beneficio y cualquier pago efectuado posterior al plan de salida, se integrará al crédito con las reglas del negocio establecidas actualmente.		

Documentos Relacionados	Referencia bancaria a 22 posiciones emitida por el sistema CREDERE.
Entrada	Acreditado solicita el plan de salida 70/30 de su(s) crédito(s).
Salida	Liquidación de crédito.

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	1. Se presenta en la DEPyR a solicitar referencia bancaria para liquidar su crédito mediante el Plan de Salida 70/30.
Coordinador de Cobranza o analista de cobranza en sucursal	2. Ingresa al sistema de crédito a la operación ... 3. Ingresa el número de cliente (Acreditado) y da clic en la opción "Aceptar". 4. Selecciona el número de crédito al cual se le realizará el plan de salida 70/30 y da clic en la opción "Aceptar".

	5. Selecciona el tipo de Plan de Salida “Tipo 1, 70/30” y da clic en la opción “Aceptar”. 6. Se informa al Acreditado sobre las condiciones del plan 70/30. a) Pago del 70% del saldo insoluto del crédito en una sola exhibición, b) Condonación de hasta el 30% del saldo restante, ya sea incluidos los honorarios del PSEC o no. c) La Fecha de pago en día hábil sin que se pase de la fecha límite de pago. d) Condonación al 100% de los intereses moratorios generados. e) La quita bancaria no se enviará a las SIC.
Acreditado.	7. Si acepta las condiciones del plan 70/30 continúa con la actividad 9, de lo contrario termina el proceso.
Coordinador de Cobranza o Analista de Cobranza en sucursal	8. Confirma la solicitud y finaliza la operación dando clic en la opción “Aceptar”. 9. Ingresa a la pestaña reportes e imprime la referencia bancaria 70/30.
Acreditado	10. Realiza su pago en los términos para su plan 70/30.
Termina Procedimiento	

Diagrama de flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

SIC.- Sociedades de información crediticia.

Nota: Se eliminan 07 (siete) renglones y 04 (cuatro) palabras concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Plan de Salida 70/30, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Ciudad de México, a 16 de mayo de 2017.- El Subdirector General de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, **Juan Carlos Díaz Godoy**.- Rúbrica.

(R.- 456999)

PROCEDIMIENTOS Específicos de Administración de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

INDICE

Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT.
 Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.
 Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.
 Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.
 Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.
 Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT y Cheques Devueltos.
 Procedimiento Específico de Aplicación de Pagos Recuperados por Cobranza Judicial.
 Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.
 Procedimiento Específico de Selección, Contratación y Baja de PSEC.
 Procedimiento Específico de Pago de Honorarios a PSEC.
 Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.
 Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT y Cheques Devueltos que Efectúa la SSN PSEC.
 Procedimiento Específico de Condonación de Pena Convencional del 20% por Cheques Devueltos por Fondos Insuficientes.
 Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a 14.00 por Cuenta Operación.
 Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.
 Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez total y Permanente Superior a 75%.
 Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial.
 Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial a Acreditados.
 Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial CT.
 Procedimiento Específico de Criterios de CT y Otros.
 Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.
 Procedimiento Específico de Modificación de Estatus.
 Procedimiento Específico de Contratación de PSECJ.
 Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.
 Procedimiento Específico de Recuperación Judicial.
 Procedimiento Específico de Propuesta de Pagos.
 Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6.
 Procedimiento Específico de Expedientes Incobrables.
 Procedimiento Específico de Seguimiento a Centros de Trabajo que emiten por Primera Vez.
 Procedimiento Específico de Seguimiento de Pago de Menos.
 Procedimiento Específico de Seguimiento a Pago por Bancos.
 Procedimiento Específico de Seguimiento de Cifras Diarias.
 Procedimiento Específico de Seguimiento de No Pago.
 Las modificaciones al presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT cuentan con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el acuerdo COM-06-180417 de su 2a sesión ordinaria, celebrada el 18 de abril del presente y del Comité de Crédito en su 18a sesión extraordinaria, celebrada el 01 de marzo de 2017 con el acuerdo CCX-43/17.
 Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 2a sesión ordinaria celebrada el 28 de febrero del 2017, realizó la revisión al presente Manual de los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito opinando favorablemente, en virtud de que son congruentes con la Administración Integral de Riesgos establecidos, dictando el acuerdo CAIR/024/2017; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 54a sesión ordinaria de fecha 28 de abril de 2017, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

Nombre del Procedimiento:	Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo (patrón)
Áreas involucradas en el Procedimiento	Centros de Trabajo (patrón), Instituciones Bancarias u otras autorizadas por el Instituto. Direcciones, Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza. Dirección de Tesorería. Dirección de Tecnología de la Información.

Objetivo del Procedimiento
Establecer los lineamientos en el proceso de recuperación con respecto a los pagos contractuales realizados a favor del Instituto FONACOT, asegurando el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

- Recuperar los créditos en los plazos contractuales establecidos.
- Proporcionar oportunamente a los Centros de Trabajo (patrón) la información que les permita conocer todas las condiciones de sus obligaciones de pago de su cédula de notificación ante el Instituto FONACOT.
- Identificar oportunamente los créditos que presenten problemas potenciales o reales para iniciar el proceso de recuperación.
- En los casos que el Acreditado mantiene relación laboral y el Centro de Trabajo (patrón) no la haya efectuado el descuento correspondiente.

Alcance del Procedimiento

Pagos y Convenios con Centros de Trabajo (patrón).

Actividad Recuperación del Crédito FONACOT a través de Patrones**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	▪ Disponibilidad del Portal Multibancos. ▪ Autenticación del Centro de Trabajo (patrón).	▪ Generar ficha de pago del Portal para efectuar pagos. ▪ Realizar entero por transferencia bancaria	▪ Integración de expediente, con evidencias en Electrónico o en papel ▪ ...
Reglas de Negocio	RN1: Las incidencias registradas en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos, deberán autenticarse con las claves que el Instituto FONACOT señale conforme al instructivo publicado en el Portal Multibancos. RN2: El Patrón se obliga a dar aviso al Instituto FONACOT, en el plazo establecido en el contrato o convenio de afiliación, sobre las incidencias reportadas por medios electrónicos, en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos o a través del Portal Multibancos. En caso de bajas de acreditados, será necesaria la confirmación por escrito del Patrón, además de que deberá proporcionar los sustentos documentales relativos en el mismo término, respondiendo solidariamente del crédito por incumplimiento a esta obligación cuando aplique. RN3: El Patrón podrá reportar las bajas de sus acreditados de forma inmediata a través de la herramienta Bajas en Línea del portal Multibancos. RN4: Cuando el acreditado se incorpore a una empresa y notifique tener un crédito pendiente con el Instituto FONACOT, la empresa podrá hacerle la retención e integrarlo en la cédula para su entero. (carta de inicio de descuentos). RN5: Se deberá realizar el cierre de la cédula en los tiempos definidos en el Calendario de Emisión, Cobro y Aplicación de Cédulas, publicado en el Portal de Intranet. RN6: ... RN7: ... RN8: ... RN9: ... De acuerdo a los formatos vigentes autorizados publicados en la Normateca. RN10: ... RN11: ... RN12: Convenio de pagos de patrones RN13: Para Centros de Trabajo (patrón) (patrón) en mora que soliciten Convenio de Pago, sin condonación de intereses moratorios y gastos de cobranza. I. Propuesta por escrito del Centro de Trabajo (patrón), la cual deberá contener los siguientes puntos: a. Monto del adeudo. b. Breve explicación por el cual se presentó la falta de pago. c. Plan de pagos (fechas y montos). d. Acuse de recibo por parte de la DEPyR. e. Petición por parte de la DEPyR. f. Estado de cuenta del Centro de Trabajo con cifras conciliadas entre la DEPyR y el Centro de Trabajo (con firma autógrafa del DEPyR y de quien elaboró). g. Recibos de Pago del adeudo cubriendo el total de la(s) cédula(s) (en caso de haberlo realizado).		

	Para Centros de Trabajo (patrón) en mora que solicite convenio de pago, con condonación de intereses moratorios y gastos de cobranza. I. Propuesta por escrito del Centro de Trabajo, la cual deberá contener los siguientes puntos: - Monto del adeudo. - Breve explicación por el cual se presentó la falta de pago. - Plan de pagos (fechas y montos). - Acuse de recibo por parte de la DEPyR. - Petición por parte de la DEPyR. - Estado de cuenta del Centro de Trabajo con cifras conciliadas entre la DEPyR y el Centro de Trabajo (con firma autógrafa del DEPyR y de quien elaboró). - Recibos de Pago del adeudo cubriendo el total de la(s) cédula(s) (en caso de haberlo realizado). RN14 En casos en que los Centros de Trabajo (patrón) con fecha límite de pago posterior a los primeros cinco días hábiles del siguiente mes aplicará las mismas condiciones de interés si el pago ha sido extemporáneo. RN15: RN16: ... Acreditado que labora en el mismo Centro de Trabajo (patrón): ... Acreditado no tiene relación laboral: ... Acreditado localizado en Centro de Trabajo (patrón) diferente al de emisión: ... Acreditado fue localizado en Centro de Trabajo (patrón) no afiliado a FONACOT: ...
Documentos relacionados	▪ Cédula de Notificación de Altas y Pagos. ▪ Ficha de pago generada por el portal Multibancos o sistema de crédito Institucional CREDERE. ...
Requerimientos funcionales	▪ El aplicativo de portal Multibancos deberá proporcionar las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, así como generar la ficha de pago. ▪ El sistema deberá actualizar la información de pagos y generar reportes.
Entrada	▪ Registro de incidencias y generación de ficha de pago y/o realización transferencia bancaria por parte de los Centros de Trabajo (patrón) (patrón)
Salida	▪ Reporte detalle de cédulas con pagos no aplicados

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	1. Genera cada mes, la publicación de la emisión de cédulas en el portal Multibancos para el cobro de las amortizaciones de los créditos otorgados por el Instituto FONACOT, las Cédulas de Notificación de Altas y las pondrá a disposición de los Centros de Trabajo (patrón) para que realicen su pago a través del Portal Multibancos o por cualquier otro medio, de acuerdo con el Calendario de Emisión, Cobro y Aplicación de Cédulas, publicado en el Portal de Intranet.
Coordinador de Cobranza	2. Realizará capacitación a los Centros de Trabajo (patrón) de nueva emisión, lo anterior para asegurar la correcta integración de las incidencias así como los periodos de entero de retenciones.
Centro de Trabajo (patrón)	3. Ingresará al Portal Multibancos autenticándose con usuario y contraseña y realiza la captura de las incidencias en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos, conforme al instructivo que se le haya proporcionado publicado en el Portal Multibancos y remitir los soportes documentales respectivos acorde con lo establecido en el contrato de afiliación, lineamientos de afiliación para el registro de Centros de Trabajo (patrón) (iniciativa privada) o convenio de afiliación suscrito (iniciativa Pública). APLICA RN1, RN2, RN3 y RN4. En caso de Huelga. 4. Informa dicha situación a la Oficina FONACOT a la cual esté adscrito, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de iniciada la huelga mediante el documento de la declaración ante la Junta de Conciliación y Arbitraje que así lo respalde (Cuando resulte aplicable) Termina Procedimiento

(Continúa en la Tercera Sección)

TERCERA SECCION

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

(Viene de la Segunda Sección)

Centro de Trabajo (patrón)	En caso contrario continua en paso 5 5. Selecciona Cédula de Notificación, carga incidencias en su caso y cierra la cédula, eligiendo forma de pago (transferencia o pago en ventanilla), debiendo enterar las cantidades retenidas a los acreditados dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes. En caso de realizar pago al sexto día hábil éste se considerará pago extemporáneo después de la fecha límite de pago, causando el 6% de interés moratorio, más el IVA a la cantidad no enterada por mes o fracción de mes. APLICA RN2 y RN14. 6. Realiza la transferencia, imprimiendo el comprobante de la operación o realiza el pago en la ventanilla de las Instituciones Bancarias u otras autorizadas por el Instituto, presentando la ficha de pago o la cédula de notificación.
BANCOS	7. Recibe pagos por ventanilla o portal Bancario. 8. Envía pagos al Subdirector de Captación. IR PASO 10
Centro de Trabajo (patrón)	9. Notifica a más tardar al día hábil siguiente, el depósito efectuado en su caso las copias de los soportes de las incidencias, a la Oficina FONACOT a la cual este adscrito.
Subdirector de Captación	10. ... 11. ... 12. ... 13. ... 14. ...
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	15. Recibe en su caso las copias de los soportes de las incidencias. 16. ... 17. ... Aplica RN5.
Coordinador de Cobranza	18. ... 19. ... Aplica RN15.
Dirección de Tecnologías de Información.	20. ... 21. ... APLICA RN6 RN7 y RN8.
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	Una vez terminado el periodo de pago de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos. 22. Si Identifica cédulas en las que se generaron créditos con producto..., en el sistema CREDERE mediante el Reporte... de una fecha determinada. Aplica RN8. 23. Efectúa el análisis del crédito, considerando para ello los siguientes pasos: 24. Verifica que el Patrón haya enterado la retención efectuada del acreditado en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos. 25. ... 26. ... 27. ... APLICA RN8. 28. ... RN 9 29. ... 30. ... 31. ... Remitirse a Procedimiento de aclaración de pagos bancarios. 32. ... Aplica RN9. 33. ... 34. ... 35. ... Remitirse a Procedimiento de Cobranza Judicial, para conocer documentación requerida y proceso de envío vigente.

Centro de Trabajo (patrón)	Si acuerda pago con el Patrón. 36. Ingresa al Portal Multibancos para realizar pago o convenio por el monto pendiente y de los intereses moratorios generados hasta el momento. (en caso de formalizar convenio éste deberá archivarse en la Oficina FONACOT). Aplica RN11 y RN12. Si el centro de trabajo solicita la condonación de interés moratorio. 1. Solicita por medio de carta membretada suscrita por el representante legal la condonación de interés moratorios integrando motivo del porqué no se enteró en tiempo y forma, detallando: 1. Importe de cédula, 2. Importe de intereses moratorios a condonar 3. I.V.A. de los intereses moratorios. Aplica RN13.
Directores Regionales, Estatales, de Plaza.	37. ... 38. ... 39. ... Aplica N10.
Centro de Trabajo (patrón)	40. Realiza el entero en un lapso no mayor a 24 horas y envía comprobante de pago a la Dirección Estatal o de plaza que le corresponda.
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	41. ... 42. ... 43. ... 44. ... Termina Procedimiento

ANEXO

Pagos de Menos marca de emisión "A"	
Actor /Puesto	Actividades
Director de Tecnologías de la información.	1. ... Aplica RN16
Subdirector de Información de Cartera	2. ...
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	3. ... Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

...

Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**Multibancos.-** Portal mediante el cual el Centro de Trabajo (patrón) carga su Cédula de Notificación de altas y Pagos.**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 244 (doscientos cuarenta y cuatro) renglones y 02 (dos) tablas concernientes a condonación de intereses, operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo (patrón), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Cobranza Directa a Acreditados.
Áreas responsables del desarrollo del procedimiento	Dirección de Cobranza. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones. Dirección de Gestión Comercial

Objetivo del Procedimiento

La Dirección de Cobranza deberá gestionar la recuperación efectiva de los adeudos de los Acreditados de acuerdo a las Reglas de Negocio autorizadas por el Comité de Crédito y la administración de los Despachos de Call Center para la recuperación administrativa.

Alcance del Procedimiento

Es aplicable la gestión de la cobranza directa a los Acreditados:

- En los casos de que hayan registrado su baja con el Centro de Trabajo (patrón).
- En aquellos casos que no se cuente con la documentación soporte de la afiliación del Centro de Trabajo (patrón) mínima requerida para iniciar gestiones de Cobranza Judicial o que no cumpla con los criterios establecidos para ésta.
- Y en los casos que terminado de aplicar la cobertura del Seguro del desempleo continúe con saldo pendiente de pago el Acreditado se iniciarán dichas gestiones de cobranza administrativa.

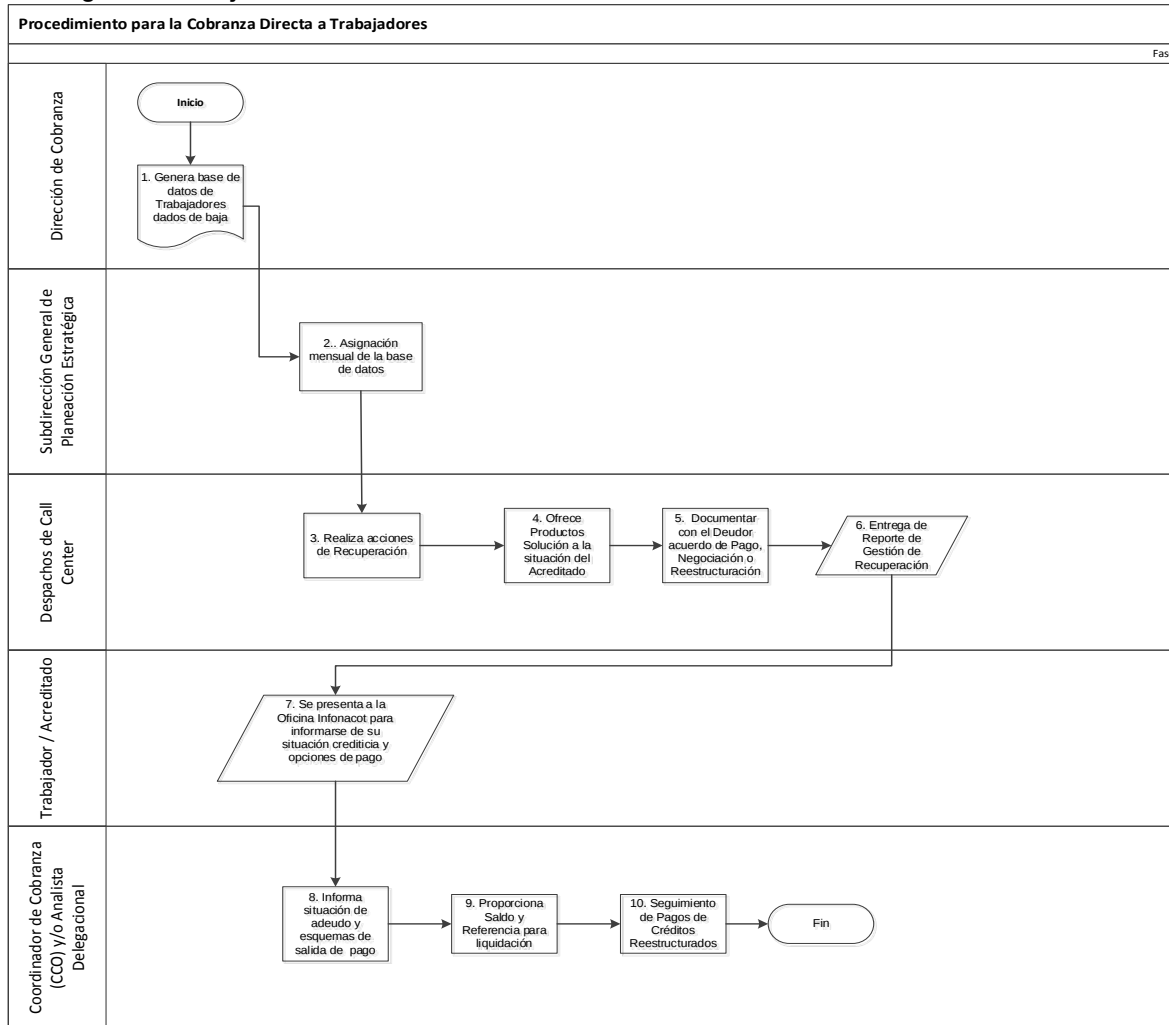
Actividad Procedimiento para la Cobranza Directa a Trabajadores**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	■ ... ■ ...		■ ... ■ ... ■ ... ■ ... ■ ...
Reglas de Negocio	RN1: ... RN2: ... RN3: ... RN4: ... RN5: RN6: ... RN7: RN8: RN9: INCAPACIDADES TOTALES Y PERMANENTES IGUALES O MAYORES AL 75% Se determinarán incapacidades, las que establece la Ley del Seguro Social en los Artículos 119 al 121, sección segunda del ramo de invalidez, debiéndose recabar evidencia documental de dichas incapacidades. Para ámbitos de esta regla de negocio se considerará Incapacidad Total y Permanente igual o mayor al 75%. INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTES IGUALES O MAYORES AL 75% Se determinarán INVALIDEZ, las que establece la Ley del Seguro Social en los Artículos 119 al 121, sección segunda del ramo de invalidez, debiéndose recabar evidencia documental de dichas incapacidades. Para ámbitos de esta regla de negocio se considerará Incapacidad Total y Permanente igual o mayor al 75% y sólo aplicará a créditos asegurados. TRÁMITES El trámite de finiquito por incapacidad o invalidez total y permanente, podrá ser realizado por el trabajador o un representante, presentando la siguiente documentación: • Original para cotejo y copia del Dictamen Médico de la incapacidad total y permanente por enfermedad, expedido por el I.M.S.S. o la Institución de Seguridad Social a la que pertenezca y que le preste servicios médicos. • Original y copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del trabajador. • Original y copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del representante, en caso de que el titular del crédito no pueda acudir. • Original de la Carta Poder que acredite al representante como tal. RN10 PLANES DE SALIDA 20/20/20 Para la celebración de reestructuras con trabajadores, éstos deberán ser remitidos a la Dirección Estatal, de Plaza y Representación, por lo que el Prestador de Call Center sólo podrán mostrar a los Trabajadores del esquema 20/20/20 (pago inicial del 20%, plazo hasta 20 meses, y una quita del 20% en cada pago oportuno). El monto para la reestructuración será el saldo del adeudo no pagado, más los recargos establecidos para los Trabajadores (monto reestructurado).		

	REQUISITOS PARA FORMALIZAR EL PLAN DE SALIDA 20/20/20 En el caso del esquema de salida 20/20/20, el trabajador deberá presentar en la sucursal del Instituto: 1.- Identificación oficial vigente con fotografía y firma como: • Credencial de elector. • Pasaporte. • Cédula Profesional (con antigüedad no mayor a 10 años de su fecha de expedición). 2.- Comprobante de domicilio a nombre del trabajador de fecha reciente (del mes o bimestre actual o inmediato anterior) como: • Recibo de agua. • Recibo del predial. • Recibo de teléfono fijo o celular. • Recibo de luz. • Estado de cuenta bancario. • Constancia de domicilio expedida por una Autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal en la que se plasme sello y firma. Se podrán aceptar como comprobantes de domicilio recibos que no estén pagados (lo que se requiere es que el trabajador acredite su domicilio). La excepción a estas reglas generales son los recibos de agua o de predial cuando éstos consideren un período anual. Estos recibos sí podrán aceptarse como comprobante de domicilio siempre y cuando estén pagados. En caso de que el comprobante de domicilio no esté a nombre del Trabajador, como complemento y soporte adicional deberá presentar un comprobante con el mismo domicilio pudiendo aceptarse: • Credencial de elector vigente. • Último estado de cuenta de su AFORE (con vigencia menor a seis meses). • Estado de cuenta de una casa comercial. • Recibo o factura por servicios de televisión por cable o satelital. • Recibo o factura de gas estacionario o gas natural subterráneo. • Aviso para Retención de Descuentos (INFONAVIT). Para la formalización de este plan de salida, se debe de orientar al Trabajador a que se dirija a la sucursal del FONACOT más cercana a su domicilio, el personal de Call Center deberá de verificar previamente la agenda de la sucursal que le quede más cercana al trabajador y en su caso agendar una cita en un plazo no mayor a 3 días, caso contrario lo dirigirá a la sucursal, en ambos casos deberá orientar previamente al trabajador a que lleve los requisitos para concretar el plan en la sucursal. RN11: PLAN DE SALIDA 70/30 Liquidación total del adeudo en una sola exhibición, para lo cual el Instituto absorbe una quita del 30% del saldo restante, sin penalización en el Buró de Crédito. Los Planes de Salida no podrán combinarse; es decir el Trabajador debe escoger entre el Plan de salida 20/20/20 o le plan de salida 70/30, para regularizar su situación crediticia. RN12: CANDADOS DE AUTENTIFICACIÓN ... RN 13: FORMATOS Y SCRIPTS:
Documentación Relacionada	■ ... ■ ... ■ ... ■ ... ■ ...
Requerimientos Funcionales	■ Base de Datos de los Trabajadores (Acreditados) a los Despachos de Call Center para la recuperación administrativa. ■ Sistema de gestión administrativa del Call Center en operación.

	- Aplicación en tiempo y forma de los pagos de los Trabajadores (Acreditados) en el sistema del Instituto. - Disponibilidad de la Plataforma FTP para la Dirección de Información y Control de Cartera y la Dirección de Gestión Comercial.
Entrada	La base de datos de..... (Acreditados) con el Instituto, para iniciar Cobranza Administrativa para Despachos Call Center.
Salida	Reporte de Gestión de los Despachos de Call Center de la Cobranza Administrativa.

Actor /Puesto	Actividades
Coordinador de Enlace en la Dirección de Información y Control de Cartera	 Aplica RN4, RN5, y RN8
Director de Gestión Comercial	Una vez recibida la base de datos: 1. ... Aplica RN5
Despachos de Call Center	2. ... Aplica RN9, RN11 y RN13. 3. Call center deberá realizar llamadas de salida y atender llamadas de entrada. Aplica RN12. 4. Identifica la situación actual del acreditado y le ofrece un producto de solución en el siguiente orden: - Plan 70/30 para lo cual podrá generar la referencia bancaria por el sistema CREDERE y enviársela al Acreditado por el medio que se establezca, enfatizando la fecha de pago. - Plan 20/20/20, para lo cual asesorará al acreditado sobre los documentos a presentar en la sucursal INFONACOT más cercana. - Carta de inicio de descuentos.- Para lo cual verificará que el Acreditado esté laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado al instituto FONACOT y le asesorará a presentarse a la sucursal INFONACOT más cercana con su recibo de nómina más reciente a fin de solicitar carta de inicio de descuentos para presentarla en su nuevo Centro de Trabajo (patrón) afiliado y le comiencen a retener y enterar. - Pagos parciales. - Pago de mensualidad. 5. ... Aplica RN1, RN2, RN3, RN6, RN10 y RN11. ... 6. ... Aplica RN7 Este reporte se deberá de integrar en la infraestructura el FTP.
Coordinador de Enlace en la Dirección de Información y Control de Cartera.	7. Revisa y analiza el resultado de las gestiones del call center.
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	8. Si como consecuencia de la gestión de cobranza de call center el trabajador se constituye en la sucursal más cercana, ésta deberá Informar la situación de adeudo sobre el (los) crédito(s) del trabajador, de acuerdo con la información registrada en el sistema CREDERE y muestra, en caso de que lo requiera el acreditado, las condiciones de pago para cada esquema de salida. Si el acreditado desea liquidar su adeudo bajo el esquema 20/20/20. Remitirse a guía de plan de plan 20/20/20. Si el acreditado desea liquidar su adeudo bajo el esquema 70/30. 9. ... El saldo y referencia para la liquidación. 10. Realiza al cierre del mes el seguimiento de los pagos de créditos reestructurados. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo**Glosario**

Call Center.- Centro de atención telefónica

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

SMS.- Mensaje de texto.

Nota: Se eliminan 76 (setenta y seis) renglones y 08 (ocho) imágenes concernientes al procedimiento para la Cobranza Directa a Acreditados, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Acreditación de Pagos del Crédito FONACOT.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza Dirección de Crédito Dirección de lo Contencioso Directores Estatales, de Plaza y Representaciones Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos

Objetivo del Procedimiento

Aplicación de pagos al cliente que acredite cualquiera de los siguientes supuestos:

- Que su Centro de Trabajo (patrón) la haya realizado las retenciones correspondientes y no las enteró al Instituto.
- Que realizó pagos al PSEC al cual hubiera estado asignado su crédito y éste no lo haya enterado al Instituto.
- Que realizó pagos en caja y éstos no se reflejen en el estado de cuenta (anteriores al cierre de cajas).

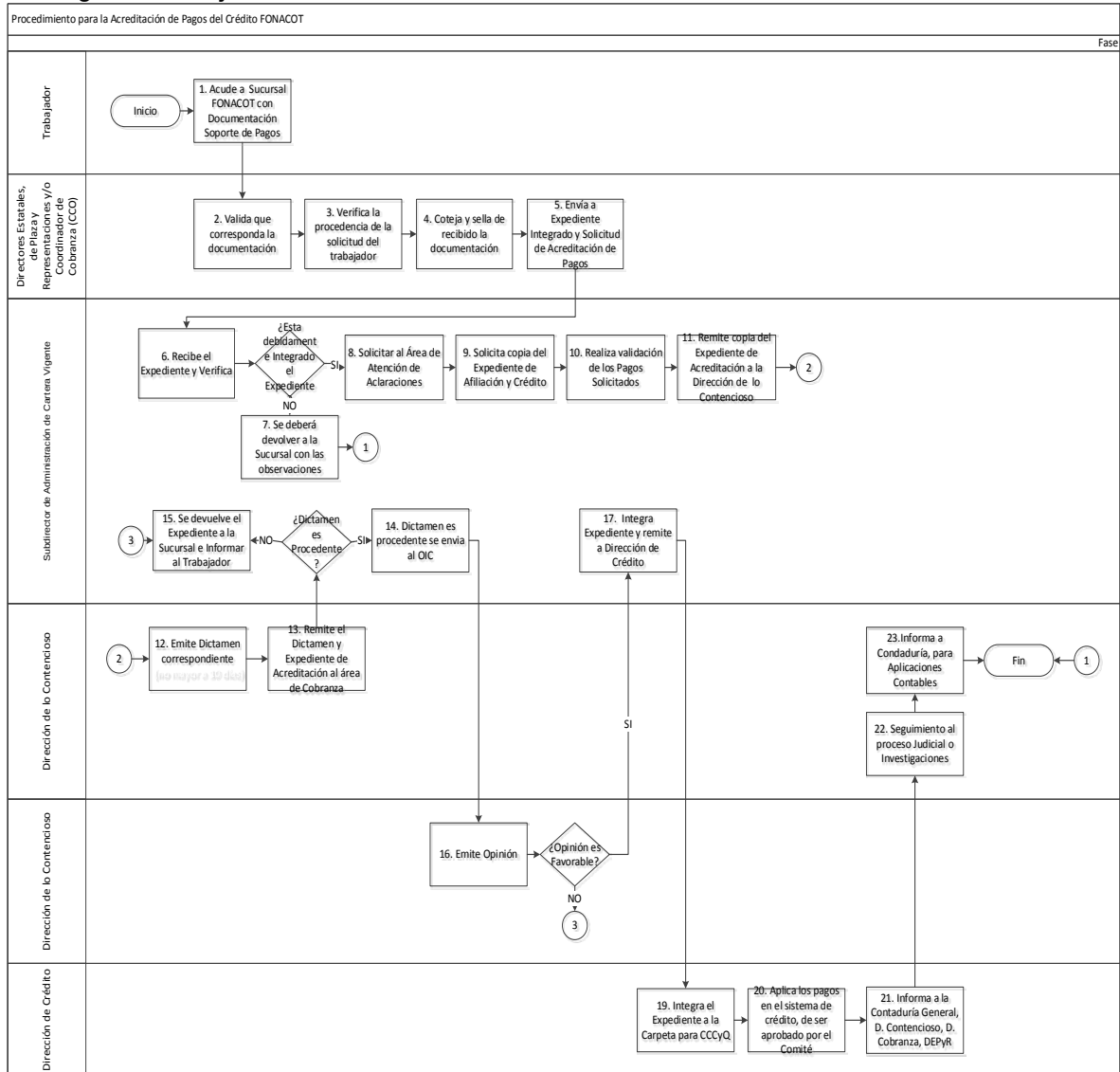
Alcance del Procedimiento

Es aplicable para la Acreditación de Pagos de los acreditados que procedan de acuerdo a su integración de expediente, dictamen jurídico y aprobación del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos, para su aplicación en el sistema de crédito institucional.

Actividad Procedimiento para la Acreditación de Pagos del Crédito FONACOT**Tarea**

Controles	Aplicativo	Trabajador/ Acreditado	Operación FONACOT
	▪ Expediente Integrado para su atención por Directores Estatales, de Plaza y Representaciones ▪ Validación de los pagos solicitados por el acreditado para su acreditación por Directores Estatales, de Plaza y Representaciones	▪ El acreditado proporcionará la documentación de soporte y "Solicitud de Acreditación de Pagos" requeridos, para la acreditación de sus pagos solicitados.	▪ ... ▪ ... Funcionarios Facultados ▪ Coordinador de Cobranza, en su ausencia Director Comercial Regional, Estatal o de Plaza
Reglas de Negocio	RN1: Presentar el formato de Solicitud de Acreditación de Pagos, debiendo proporcionar de manera clara los siguientes datos: • Nombre completo. • Teléfono (fijo y celular). • Dirección de correo electrónico (en caso de contar con una). • Número de Afiliación al Instituto FONACOT. • Monto a acreditar. • Período de retención o pago. • Nombre del Centro de Trabajo (patrón) que la retuvo, PSEC o comprobante del pago efectuado en alguna Entidad Financiera u Oficina donde se realizó el pago. • Descripción de los hechos. RN2: El Coordinador de Cobranza deberá de efectuar un análisis a fin de verificar que los pagos reclamados no se encuentren en el Estado de Cuenta del acreditado, debiendo asentar en éste el importe de dichos pagos que se deberá aplicar en caso de ser procedente la solicitud.		
Documentación Relacionada	▪ Solicitud de Acreditación de Pagos. ▪ Identificación Oficial con fotografía y firma vigente ▪ Copias de los recibos de nómina con sello de cotejado por la Dirección Regional, Estatal y de Plaza, donde consten los descuentos realizados por concepto de Crédito FONACOT. ▪ Original de pago de recibo de caja realizado al PSEC. ▪ Dictamen de la Dirección de Contencioso. ▪ Integración del expediente junto con el Dictamen respectivo.		
Requerimientos Funcionales	Expediente integrado con toda la documentación solicitada. ▪ Dictamen y expediente de acreditación. ▪ Integración del expediente para el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos (CCCQ). ▪ Aprobación del CCCQ. ▪ Informar a la Dirección de Contabilidad para realizar las aplicaciones contables, así como notificación a la Dirección de Crédito y Sucursales		
Entrada	▪ Documentación soporte de los pagos o retenciones realizadas al acreditado no acreditados a sus adeudos del crédito FONACOT.		
Salida	▪ Aprobación del CCCQ para la aplicación de los pagos en el sistema y aplicaciones contables correspondientes.		

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	1. Acude a cualquier sucursal FONACOT con la siguiente documentación: a) Original y copia legible de una identificación oficial vigente con fotografía y firma, (cualquiera de las señaladas en el Manual de Crédito). b) Original y copia legible de todos los recibos de nómina donde consten los descuentos realizados por concepto de crédito FONACOT u original y copia del recibo de pago en caja o realizado al PSEC, debidamente cotejados contra su original. c) Requisita formato "Solicitud de Acreditación de Pagos", la firma y presenta para su sello de recepción. Aplica RN1.
Director Comercial Regional, Estatal o de Plaza y/o Coordinador de Cobranza	2. Reúne Valida que corresponde a la documentación requerida por el Instituto FONACOT. 3. Verifica la procedencia de la solicitud del acreditado para determinar el monto a aplicar se llevará a cabo el análisis del historial de pagos del crédito. 4. Coteja y sella de recibido la "Solicitud de Acreditación de Pagos" y las copias contra los originales presentados e integra un expediente. 5. Envía a la Dirección de Cobranza el expediente integrado con la "Solicitud de Acreditación de Pagos" debidamente requisitada, firmada y sellada, así como los documentos presentados, ...
Subdirector de Control de Cartera o Coordinador en la Subdirección de Control de Cartera	6. Recibe el expediente y verifica que esté debidamente integrado conforme a la normatividad. 7. Si el expediente no está debidamente integrado se deberá devolver a la sucursal correspondiente con las observaciones respectivas. 8. Si el expediente está debidamente integrado procede a solicitar al área de Atención de Aclaraciones el bloqueo del crédito en aclaración. 9. Solicita copia del expediente de afiliación del acreditado solicitante, a la Dirección de Crédito... 10. Verifica la procedencia de la solicitud del acreditado. para determinar el monto a aplicar, se llevará a cabo el análisis del historial de pagos del crédito. 11. Remite original del expediente de acreditación a la Dirección de lo Contencioso en un término no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del expediente.
Director de lo Contencioso	12. Emite el dictamen correspondiente ... 13. Remite el dictamen y expediente de acreditación a la Dirección de Cobranza.
Subdirector de Control de Cartera o Coordinador en la Subdirección de Control de Cartera	14. De haberse dictaminado improcedencia por la Dirección de lo Contencioso, se devuelve el expediente a la Sucursal para que informen al acreditado el motivo de rechazo o que integre los elementos que hagan falta y/o procede a solicitar el desbloqueo del crédito en aclaración al área de Atención de Aclaraciones. Si el dictamen es procedente. 15. Integra el expediente y remite a la Dirección de Crédito, solicitando sea incluido en la próxima sesión del CCCQ 16. De no ser favorable la opinión procede conforme a lo señalado CCCQ.
Director de Crédito	17. Integra el expediente a la carpeta para su presentación al CCCQ.
Director de Cobranza	En caso de ser aprobado por el Comité 18. Realiza la aplicación de pagos en el sistema de crédito institucional 19. Informa a la Dirección de Contabilidad, a la Dirección de Crédito y a los Directores, Estatales, de Plaza y Representaciones para que en el ámbito de sus facultades den cumplimiento a las acciones
Director de lo Contencioso	21. Da seguimiento al proceso judicial o investigaciones que se estén llevando a cabo en contra de quien resulte responsable. En el supuesto caso de que se obtenga el pago por esta vía. 22. Informa a la Dirección de Contabilidad para realizar las aplicaciones contables correspondientes. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**Glosario****CCCQ.-** Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 11 (once) renglones concernientes al tiempo de respuesta, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Aclaración de pagos Bancarios.
Áreas involucradas en el Proceso	Centros de Trabajo (patrón), Instituciones Bancarias u otras autorizadas por el Instituto, Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza. Dirección de Tesorería.

Objetivo del Procedimiento

- Establecer los lineamientos para poder identificar oportunamente los pagos Bancarios que no se reflejan en las cédulas de los Centros de Trabajo (Patrón), así como, en los estados de cuenta de los acreditados

Alcance del Procedimiento
Todos aquellos Centro de Trabajo (patrón) o acreditado, que requieran aclaración sobre los pagos que han efectuado a favor del Instituto FONACOT en ventanillas bancarias, realizando la solicitud en las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

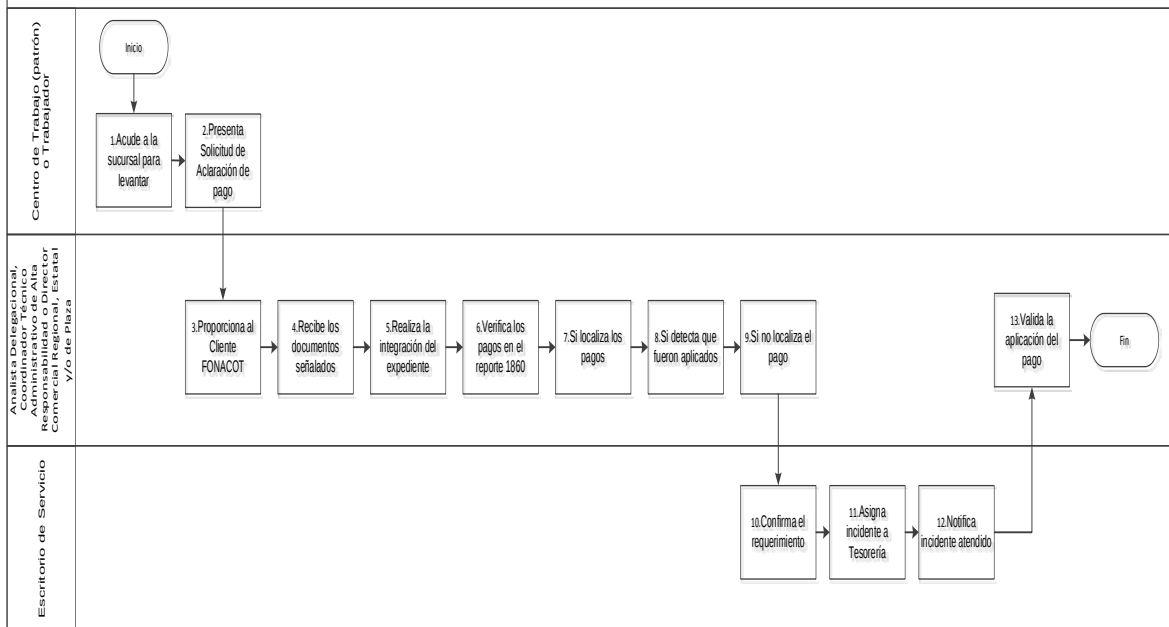
Aclaración de pagos Bancarios			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) Trabajador	Operación FONACOT
	Disponibilidad sistema CREDERE	- Solicitud de Aclaración de pagos bancarios - Soporte de acreditación de pago (comprobantes de pago, estados de cuenta, transferencias interbancarias, etc.)	... - Integración de expediente, con evidencias. Funcionarios Facultados - Analista Delegacional en su ausencia, Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad en su ausencia, Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza
Reglas de Negocio	RN1: En caso de que el acreditado o Centro de Trabajo (patrón) presente su Solicitud de Aclaración, pero omita presentar alguno de los documentos requeridos, se le deberá informar que para continuar el trámite correspondiente es necesario que presente la documentación completa. Con excepción para el Centro de Trabajo bastará presentar la siguiente documentación: Solicitud aclaración de pago y el comprobante de pago. RN2: Cuando el cliente detecte que el pago realizado en banco no se vea reflejado en su estado de cuenta. RN3: Cuando la sucursal detecte que en el sistema no se ve reflejado el pago realizado por el acreditado o Centro de Trabajo (patrón). RN4: La solicitud de aclaración de pagos Bancarios deberá ser tramitada en la sucursal INFONACOT o vía correo electrónico. RN5: el cliente deberá aportar los elementos que el Instituto le solicite para el análisis correspondiente. RN6: El Coordinador de Cobranza, será el responsable de la integración, administración, guarda, custodia, envío y seguimiento de los expedientes de aclaración de pagos. RN7: ... RN8: El tiempo máximo de respuesta para la aclaración será de 3 días hábiles.		
Documentos relacionados	- Solicitud de Aclaración de pagos bancarios - Soporte de Pago (ficha bancaria, recibo de caja, comprobante de transferencia bancaria). - Identificación oficial vigente para el caso de acreditados.		
Requerimientos funcionales			
Entrada	Solicitud de Aclaración de pagos bancarios.		
Salida	Aplicar pago al crédito.		

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	- Acude a la sucursal para levantar la "Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios"... APLICA RN2 y RN5. - Presenta Solicitud de Aclaración de pago en conjunto con la documentación completa: Ficha de pago, identificación oficial vigente APLICA RN1 y RN4.
Centro de Trabajo	- Acude a la sucursal para levantar la "Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios"... - Presenta Solicitud de Aclaración de pago en conjunto con la documentación completa Ficha de pago. APLICA RN1 y RN4.

Analista Delegacional, Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad o Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza	5. Proporciona al Cliente FONACOT el formato “Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios”. APLICA RN3 6. Recibe los documentos señalados Soporte de Pago (ficha bancaria, recibo de caja, comprobante de transferencia bancaria), validando original y sellando de cotejo la copia de los documentos validados. 7. Realiza la integración del expediente, verifica el correcto llenado de la “Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios” y documentación soporte. 8. ... 9. Si localiza los pagos, los aplica por la operación... 10. Si detecta que fueron aplicados a otro acreditado, solicita a la Dirección de Cobranza realizar el Cargo-Abono conforme al procedimiento. 11. Si no localiza el pago, se levanta un incidente en el escritorio de servicio adjuntando documentación Soporte de Pago (ficha bancaria, recibo de caja, comprobante de transferencia bancaria). APLICA RN7
Escritorio de Servicio	12. Confirma el requerimiento, asigna número de reporte y transfiere al personal de la Dirección de Tesorería.
Analista de la Dirección de Tesorería	13. Verifica los depósitos que NO ingresan en archivos de cobranza. 14. Si localiza pago, lo aplica al crédito del Centro de Trabajo (patrón) o acreditado correspondiente y se le informa al Centro de Trabajo (patrón) o acreditado. APLICA RN6. 15. Si no localiza el pago, informa a la sucursal para su aplicación por la operación... APLICA RN8. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

GUÍA OPERATIVA/Aclaración de pagos Bancarios



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 16 (dieciséis) renglones concernientes a la transmisión de datos y operaciones del sistema correspondientes al procedimiento de aclaración de pagos bancarios, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de los PSEC.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones. Dirección de Tecnologías de la Información.

Objetivo del Procedimiento

Mantener los más bajos niveles de cartera vencida, a través de la asignación de cartera a los PSEC, así como Recuperar el total de la cartera asignada.

Alcance del Procedimiento

Se enfoca a los acreditados que cumplan los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de cobranza extrajudicial.

Actividad Para la Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de los PSEC**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	- Padrón de los PSEC. - A través del Sistema CREDERE asignación de Cartera a Despachos. - Selección de Acreditados susceptibles de enviar a Cobranza Judicial.		 Funcionarios Facultados - Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Cobranza. - Director Regional, en ausencia los Directores Estatales, de Plaza y Representaciones, en ausencia el Coordinador de Cobranza CCO
Reglas de Negocio	CONTRATACIÓN DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL ACREDITADOS RN2: ... RN3: ... RN4: ... RN5: ... RN6: ... GESTIÓN DE CARTERA RN7: El PSEC realiza las gestiones de recuperación de las cuentas asignadas, de acuerdo a lo establecido en el documento Procedimiento para Selección Contratación, Supervisión y Baja de PSEC. RN8: El PSEC deberá indicar a los deudores los Bancos, de acuerdo a la referencia bancaria emitida por el sistema. RN9: El PSEC, no podrá recibir efectivo, por lo que los acreditados realizarán el depósito correspondiente directamente en los servicios bancarios que el Instituto FONACOT tiene contratado y que se encuentran en la referencia bancaria emitida por el sistema CREDERE RN10: En caso de reestructuras de adeudo entregadas para gestiones de cobranza, únicamente se permite gestión de recuperación directa, ya que no se autoriza celebrar una nueva reestructura del adeudo. DEVOLUCIÓN DE CARTERA RN11: ... RN12: ... CONDONACIÓN RN13: ...		
Documentos Relacionados	- Acta de Entrega-Recepción de Cuentas. - Dictamen de Incobrabilidad. - Informe de Gestión. - Layout de Cuentas Asignadas a Despachos.		
Requerimientos Funcionales			

Entrada	Selección de Cartera susceptible de asignar de acuerdo a las Reglas de Negocio.
Salida	- Liquidación de la deuda. - Envío a recuperación Judicial.

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Control de Cartera	Aplica RN1. ASIGNACIÓN DE CARTERA 1 ... 2 ... Aplica RN2. 3 ... 4 ...
Director Regional, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones /Coordinador de Cobranza CCO	5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10 ... Aplica RN3, RN4, RN5 y RN6.
Analista en la Subdirección de Control de Cartera	11 ...
PSEC	GESTIÓN DE CARTERA 12 ... Aplica RN7, RN8, RN9 y RN10. COBRANZA 13 El PSEC podrá ofrecer a los acreditados con saldo deudor alguno de los planes de salida que se mencionan en el Manual de Crédito. 14 En caso de que el acreditado no se considere en los esquemas de salida (70-30 o 20-20-20) podrá realizar la liquidación total del adeudo en una sola exhibición o en el tiempo que el Prestador, tenga la cuenta de la cartera vencida bajo su custodia. Aplica RN 13 DEVOLUCIÓN DE CARTERA 15 ... 16 ... Aplica RN11 y 12
Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza	17 ... 18 ... 19 ... 20 ... 21 ... 22 ... 23 ... 24 ... 25 ... 26 ... 27 ...
Subdirector de Control de Cartera	28 ... Aplica RN Coordinador de Cobranza 14 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

...

Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 96 (noventa y seis) renglones y 02 (dos) tablas correspondientes al procedimiento de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de los PSEC, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Recuperación Extrajudicial para Centros de Trabajo (Patrón) y Cheques Devueltos.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Direcciones Estatales, de Plaza y Representación.

Objetivo del Procedimiento

Mantener los más bajos niveles de cartera vencida de Centros de Trabajo (patrón) a través de la asignación de cartera a los PSEC, así como Recuperar el Total de la Cartera Asignada.

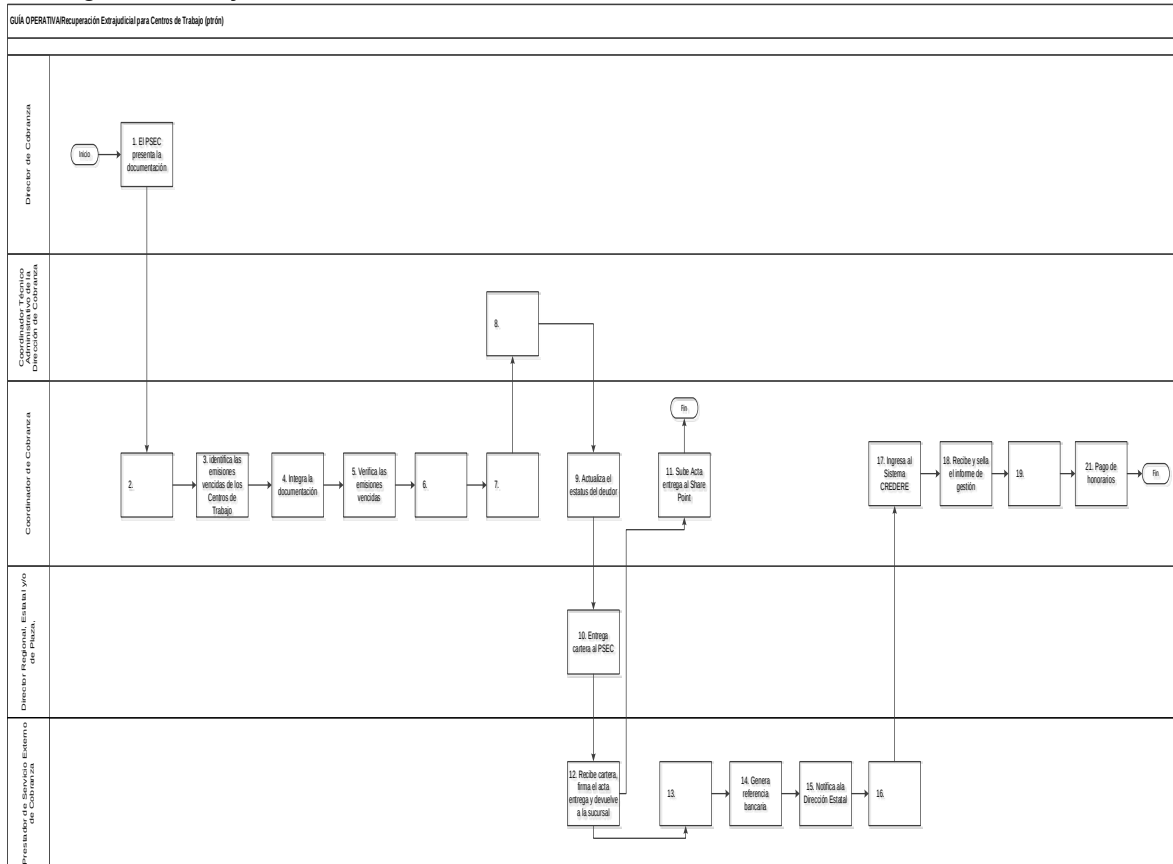
Alcance del Procedimiento

Se enfoca a los Centros de Trabajo (patrón) que cumplan los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de cobranza extrajudicial.

Actividad Recuperación Extrajudicial Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	- Disponibilidad de sistema CREDERE - Autenticación del PSEC	Generar ficha de pago para efectuar pagos.	- Integración de expediente, con evidencias. - Entrega de dictamen.
Reglas de Negocio	CONTRATACIÓN DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA RN1. Las Personas Físicas con Actividad Empresarial o Morales que se incorporen al padrón de PSEC deberán cumplir con los requisitos indicados en el documento Requisitos y procedimientos para selección y contratación de PSEC. ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL CENTRO DE TRABAJO (PATRÓN) RN2. En ambos casos sólo podrán asignarse una sola vez RN3. ... RN4. Aplica las cédulas a ceros de los Centros de Trabajo (patrón) que registren un valor de la emisión menor a \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) GESTIÓN DE CARTERA RN5. Realiza las gestiones de recuperación de las cuentas asignadas, de acuerdo a lo establecido en el documento Requisitos y procedimientos para selección y contratación de PSEC y al Contrato de Prestación de Servicios. CONTRAPRESTACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL RN6. DEVOLUCIÓN DE CARTERA RN7. La devolución de la cartera de Centros de Trabajo (patrón), deberá realizarse en los primeros cinco días hábiles posteriores al término del plazo otorgado para su gestión, mediante la entrega de la siguiente documentación: ...		
Documentos Relacionados	- Cédula de Notificación de Altas y Pagos. - Cheque Devuelto. - Estado de cuenta de Centro de Trabajo (patrón) para cobranza extrajudicial. - Acta de Entrega – Recepción de Cuentas de Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos. - Informe de gestión. - Dictamen de Incobrabilidad.		
Requerimientos Funcionales	- El aplicativo deberá generar la referencia bancaria. 		
Entrada	Centro de Trabajo (patrón) con emisiones vencidas o Cheque devuelto		
Salida	- Recuperación del adeudo. - Envío a recuperación Judicial. - Envío a recuperación directa a acreditados.		

Actor /Puesto	Actividades
Director de Cobranza	CONTRATACIÓN DE PSEC 1. El PSEC presentará la documentación solicitada en el proceso de selección y deberá cumplir con los requisitos indicados. <u>Véase documento Requisitos y Procedimientos para la selección y contratación de PSEC</u> Aplica RN1
Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)	ASIGNACIÓN DE CARTERA 2. ... Aplica RN3. 3. Identifica los casos susceptibles de Centros de Trabajo (patrón) y/o cheques devueltos no recuperados que se asignarán al PSEC. Aplica RN2. 4. Integra la documentación por cada Centro de Trabajo (patrón) y/o cheque devuelto. 5. 6. ... 7. ... 8. ...
Coordinador Técnico Administrativo en la Dirección de Cobranza	8. ...
Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)	9. Actualiza estatus del deudor de acuerdo a lo siguiente: ...
Director Estatal, de Plaza y/o Representación	10. Entrega la cartera al PSEC mediante el Acta de Entrega – Recepción de Cuentas de Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos la cual deberá ser suscrita por el Instituto FONACOT y el PSEC con base en el formato correspondiente disponible en la Normateca.
Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)	11. Una vez firmada el Acta de Entrega – Recepción de Cuentas de Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos, deberá subirla en formato electrónico al share-point y el resguardar el original.
PSEC	GESTIÓN DE CARTERA 12. Recibe cartera de parte del INFONACOT 13. ... Aplica RN4 y 5 14. Para la generación de la referencia bancaria de pago el PSEC Extrajudicial deberá generar la referencia bancaria..... desglosando el importe a recibir. Bajo ninguna circunstancia el PSEC recibirá el pago en efectivo y deberá de canalizarlo a las ventanillas bancarias autorizadas por el Instituto FONACOT. 15. Notifica a la DEPyR mediante correo electrónico, en caso de recuperación de cuentas de Centros de Trabajo (patrón) y/o cheques devueltos. DEVOLUCIÓN DE CARTERA 16. Aplica RN7
Coordinador de Cobranza	17. Ingresa..... para identificar si existen depósitos con inconsistencia que requieran conciliarse con el Prestador para la aplicación correspondiente.
Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)	18. Recibe y sella el informe de gestión, valida que la información presentada se encuentre correcta y se coloca en el share point de cobranza extrajudicial para registro y control. 19. ... 20. Aplica RN3 PAGO DE HONORARIOS 21. Para realizar el pago de honorarios remitirse al “Procedimiento para Pago de Honorarios a PSEC” Aplica RN6 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**Glosario**

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 64 (sesenta y cuatro) renglones y 02 (dos) tablas correspondientes al procedimiento de Recuperación Extrajudicial para Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Aplicación de los pagos recuperados por cobranza Judicial.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Contabilidad. Dirección de Tesorería. Dirección de lo Contencioso.

Objetivo del Procedimiento

Aplicar los ingresos por cobranza Judicial a Centros de Trabajo (patrón) y/o acreditados.

Alcance del Procedimiento

Aplicar los ingresos recuperados por Cobranza Judicial, de forma oportuna, detallada, conservando la trazabilidad.

Actividad Aplicación de los pagos recuperados por cobranza Judicial			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza Judicial	Operación FONACOT
	▪ Sistema CREDERE ▪ Cambios de Estatus 4 en el Sistema CREDERE; para Acreditados cambio de estatus 6 en sistema CREDERE en Centros de Trabajo (patrón)	▪ Proporcionar la Documentación emitida por las autoridades correspondientes.	 Funcionarios Facultados ▪ Dirección de lo Contencioso ▪ Subdirección de Seguimiento a la Normatividad ▪ Subdirección de Administración de Cartera Vigente ▪ Coordinador de Cobranza
Reglas de Negocio	RN1 Se deberán integrar los pagos de tal forma que exista trazabilidad de la recuperación y dispersión de los mismos e. RN2 ... RN3 ... RN4 ...		
Documentación Relacionada			
Requerimientos Funcionales	▪ Sistema CREDERE para aplicar pagos a los Centros de Trabajo (patrón) y/o Trabajadores.		
Entrada			
Salida	▪ Dispersión de los pagos a Acreditados, a Intereses Moratorios, o a Gastos de Cobranza, ▪ Oficio emitido por la Dirección de Cobranza enviado a la Dirección de lo Contencioso en el que confirme por escrito la aplicación de los pagos		

Actor /Puesto	Actividades
Prestador de Servicio Externo de Cobranza Judicial	1. Gestiona la cobranza judicial y Realiza la recuperación de adeudos
Director de lo Contencioso	2. ...
Director de cobranza	3. Identifica el Tipo de Cliente al que se le hará la dispersión del recurso: La dispersión recurso es para Centros de Trabajo: 4. Turna al Subdirector de Administración de Cartera Vigente. Pasa al punto 6 La dispersión del recurso es para Acreditado. 5. Turna al Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Subdirección de Control de Cartera. Pasa al punto 21
Subdirección de Administración de Cartera Vigente	6. ... SI lo identifica para poder dispersarlo inmediatamente, Pasa al paso 11 No lo identifica continúa con el paso 7. Aplica RN4 7. ... Aplica RN1 y RN2 8. ... 9. 10. ... Aplica RN1 y RN2 NO se identifican cédulas aplicadas a ceros. 11. Procede a la dispersión del pago, realizando previamente el cuadro y cierre de la cédula. Aplica RN1, RN2 y RN3 12. ... Aplica RN1 y RN2 APLICACIÓN DEL INTERÉS MORATORIOS Y GASTOS DE COBRANZA JUDICIAL DE CENTRO DE TRABAJO.

Glosario**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 160 (ciento sesenta) renglones, concernientes a reglas de operación correspondientes al procedimiento de aplicación de los pagos recuperados por cobranza judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Reclamación del Seguro de Crédito.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Tesorería. Dirección de Tecnologías de la Información.

Objetivo del Procedimiento

Realizar las reclamaciones pertinentes por concepto de pérdida de empleo, fallecimiento e incapacidad o invalidez total y permanente igual o superior al 75% de los Acreditados con créditos asegurados.

Alcance del Procedimiento

Se enfoca a acreditados con créditos asegurados a partir de la entrada en vigor del seguro de crédito (19 mayo 2014).

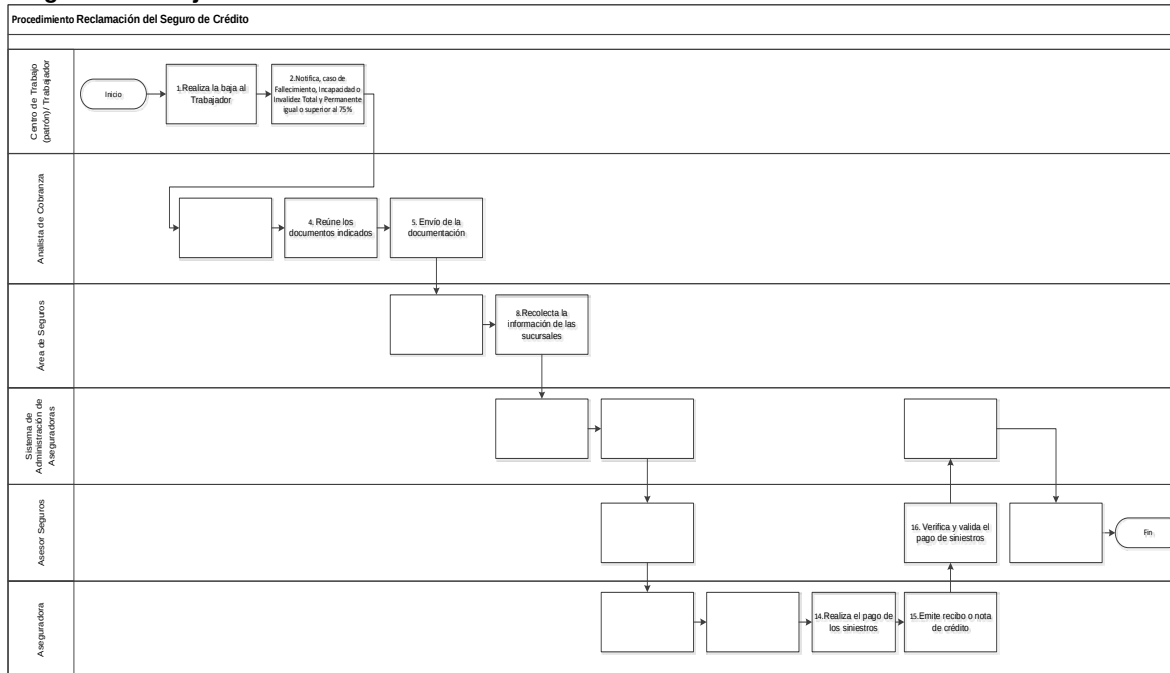
Reclamación del Seguro de Crédito**Tarea**

Controles	Aplicativo	Acreditado o Beneficiario	Operación FONACOT
	- Sistema CREDERE reúne información de todas las reclamaciones y crea la Interface con el SADA. - Sistema CREDERE reúne información de SADA y genera el proceso de aplicación y dispersión de pagos.	Acudirá a la sucursal para notificación del acontecimiento, para iniciar proceso del Seguro del Crédito.	
Reglas de Negocio	RN1 ...		
Documentos Relacionados	 - Original o copia certificada de los documentos de extinción de deuda.		
Requerimientos Funcionales	Para la operación y aplicación de los reclamos del área de seguros es necesario realizar las siguientes operaciones 		
Entrada	- Pérdida de empleo (Documento de baja del acreditado por parte del Patrón, o en baja reportada por acreditado o Centro de Trabajo (patrón) - Fallecimiento, incapacidad e invalidez (Documento de Extinción de deuda entregado en sucursal)		
Salida	- Aplicación del pago de la extinción de deuda por el Seguro de Crédito o por el Instituto FONACOT. - Aplicación del pago de la cuota mensual por concepto de pérdida de empleo de acreditado.		

Actor /Puesto	Actividades
Centro de Trabajo (patrón)/Acreditado	- Realiza la baja al acreditado por lo que entra en vigor el Seguro de Crédito para el caso de Pérdida de Empleo. - Para los casos de Fallecimiento, Incapacidad o Invalidez Total y Permanente igual o superior al 75%; el acreditado o en su caso beneficiario deberá acudir a la sucursal pertinente para notificar el acontecimiento y que dar pie al proceso del Seguro de Crédito.

Coordinador de Cobranza	3. En caso de Fallecimiento, Incapacidad o Invalidez Total y Permanente igual o superior al 75%, el analista deberá de realizar las operaciones pertinentes para cancelar el crédito vigente. 4. Recolección de los documentos indicados en el Manual de Crédito para el proceso de Extinción de Deuda. 5. Envío de la documentación requerida en original o copia certificada, dirigida a el Área de Seguros de las Oficinas Centrales.
Subdirección de Control de Cartera	Para el caso de pérdida de empleo 6. ... 7. Recolecta la información de las sucursales para la integración del expediente por siniestro de defunción, invalidez e incapacidad.
SADA	8. ... 9. ...
Subdirector de Control de Cartera	10. ... 11. ... Aplica RN1.
Aseguradora	12. ... 13. ... 14. ... 15. ...
Subdirector de Control de Cartera	16. ...
Sistema de Administración de Aseguradoras	17.
Subdirector de Control de Cartera	18. ...
Termina Procedimiento	

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Layout.- Campos que contiene un archivo electrónico.

SADA.- Sistema de Administración de Aseguradoras.

Nota: Se eliminan 57 (cincuenta y siete) renglones y 05 (cinco) palabras, correspondientes al procedimiento de Reclamación del Seguro de Crédito, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Requisitos y procedimientos para selección, contratación, supervisión y baja de prestadores de servicios externos de cobranza
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito Dirección de Tecnologías de la Información.

Objetivo del Procedimiento

Asegurar y realizar la contratación de prestadores externos de cobranza, que se apeguen a la cobranza social del INSTITUTO.

Alcance del Procedimiento

Se enfoca a los PSEC que cumplan los requisitos y documentos de selección.

Actividad Para la Contratación de los PSEC.**Tarea**

Controles	Aplicativo	Operación FONACOT
	• Share Point Despachos externos de Cobranza • Afiliación de PSEC a través del Sistema CREDERE. • Creación de AVI (Acceso Vía Internet) a PSEC • Padrón de los PSEC. • E-mails del PSEC	• ... • ... • ... • ... • Dirección de Cobranza • Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Dirección de Cobranza • Analista de la Dirección de Cobranza • Jefe de Oficina de la Dirección de Infraestructura.
Reglas de Negocio	CONTRATACIÓN DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA RN1: ■ La contratación de los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, se llevará a cabo a través de la Dirección de Cobranza quien será el Administrador, mediante la firma del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y la entrega de la fianza o pagaré, y se apoyará con los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza del Instituto FONACOT para la supervisión y formalización de documentos administrativos. ■ ... RN2: ■ Las Personas Físicas o Morales que se incorporen al padrón de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza deberán cumplir con los siguientes requisitos. ■ • Ser un Prestador de Servicios de Cobranza legalmente establecido. ■ • Tener dos años de antigüedad prestando servicios de recuperación de cartera comprobables a través de facturas, cartas de recomendación, o la documentación que señale la Dirección de Cobranza. ■ • Tener cobertura a nivel nacional, regional o, por excepción, local. ■ • Contar con una cuenta bancaria. ■ • Contar con un software especializado de cobranza. ■ Asimismo, que cuente con las siguientes características técnicas mínimas requeridas en equipos para acceso al sistema CREDERE por AVI para poder habilitarlos correctamente, de lo contrario no será posible la asignación y por ende la instalación del AVI. ■ a. HARDWARE: Equipo de cómputo con procesador Pentium IV, 2.0 Ghz., 512MB RAM, Disco duro de 20 GB, Impresora láser monocromática a 200 Mhz. Velocidad de impresión de 25 ppm, interface paralela o USB. ■ b. SOFTWARE: Windows XP Professional con Service Pack 2 e Internet Explorer. ■ c. CONECTIVIDAD: Conexión a Internet (Infinitum, Dial up o red local). RN3: ■ El Prestador de Servicios Externos de Cobranza que sea aceptado para su incorporación al padrón de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, deberá suscribir el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales en dos tantos (un juego para el Instituto y uno para el Prestador), así como el código de ética.	

	▪ El Prestador de Servicios Externos de Cobranza que sea aceptado para su incorporación al padrón de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, deberá contar con un número de registro expedido oficialmente por el Instituto FONACOT. ▪ Los trámites de afiliación al padrón de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza ante el Instituto FONACOT deberán ser realizados por el Representante o Apoderado Legal, quien acompañará a la solicitud los documentos requeridos por el Instituto FONACOT, en original para su cotejo y copia para expediente. RN4: Los documentos que debe presentar el PSEC para su contratación en original y copia para cotejo son los siguientes: DOCUMENTO DESPACHO MATRIZ DESPACHO SUCURSAL 1. Copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del PSEC, así como el aviso de inscripción en el R.F.C., el cual deberá tener una antigüedad no mayor a 3 meses de su fecha de impresión, esto para validación del domicilio fiscal y que en su objeto social dentro de sus actividades que desempeña contenga funciones de cobranza. X 2. Aviso de inscripción de la sucursal ante el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), y/o Formato R-1, relativo al domicilio fiscal actualizado, en su caso. X 3. Copia del comprobante de domicilio antigüedad no mayor a tres meses. X X 4. Copia del Estado de Cuenta, el cual debe contener: número de cuenta de cheques, sucursal (número y nombre) y plaza (número y nombre) no mayor a tres meses. X 5. Currículum Vitae que incluya: antecedentes del prospecto, método empleado en la gestión de cobranza extrajudicial y en su caso judicial, y relación de clientes indicando nombre, referencia y número telefónico de cada uno con los que ha proporcionado el servicio en los últimos dos años X 6. Cartas de referencias y facturas de 2 clientes con quienes laboran actualmente o en los últimos tres meses. X 7. 6 fotografías del despacho, 2 exteriores y 4 interiores y fe de hechos ante Notario o Corredor Público. X X 8. Copia de la Identificación oficial vigente con fotografía del Representante Legal del despacho X 9. Copia de la Identificación oficial vigente con fotografía y firma del personal que labora actualmente en el Despacho. X X 10. Carta donde manifieste el domicilio de las oficinas en la plaza solicitada y nombre del responsable de la sucursal y fe de hechos ante Notario o Corredor Público. X 11. Copia de la Identificación oficial vigente con fotografía y firma del responsable de la sucursal. X 12. Copia del Acta Constitutiva de la Sociedad inscrita en el Registro Público de Comercio y sus modificaciones, en su caso, que incluya dentro de su objeto la prestación del servicio (cuando resulte aplicable = personas morales), actividades de cobranza, recuperación de cartera, etc. X 13. Copia del Poder del Representante o Apoderado Legal con una antigüedad máxima de dos años de emisión, en caso de superar dicha antigüedad se requerirá que se emita una ratificación mediante la asamblea correspondiente; y proporcionar copia del acta respectiva. X 14. Carta de designación de Responsable del Despacho para la suscripción de documentos administrativos (sólo en caso de que el titular no atienda la cartera de FONACOT). X X 15. Formato D-32 de cumplimiento de obligaciones fiscales X ▪ Todas las copias presentadas, deberán invariablemente ser cotejadas contra su original, anotándose en dichas copias la leyenda "COTEJADO CONTRA SU ORIGINAL" y contar con la firma del Director de Cobranza, Comercial Regional, Estatal y de Plaza que realizó el cotejo. RN5: Los documentos con los que se debe de integrar el expediente del PSEC adicionalmente a los anteriores son: DOCUMENTO DESPACHO MATRIZ DESPACHO SUCURSAL 1. Contrato de Prestación de Servicios Profesionales. X X 2. Garantía por el 10% de la cartera que será asignada X X 3. Visita de inspección ocular realizada y suscrita por el Director Comercial Regional, Estatal y de Plaza y/o Coordinador de Cobranza. X X 4. Carta(s) Resguardo de Acceso al Sistema de Crédito Institucional para Atención a acreditados (AVI), con copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de cada usuario. X X
--	---

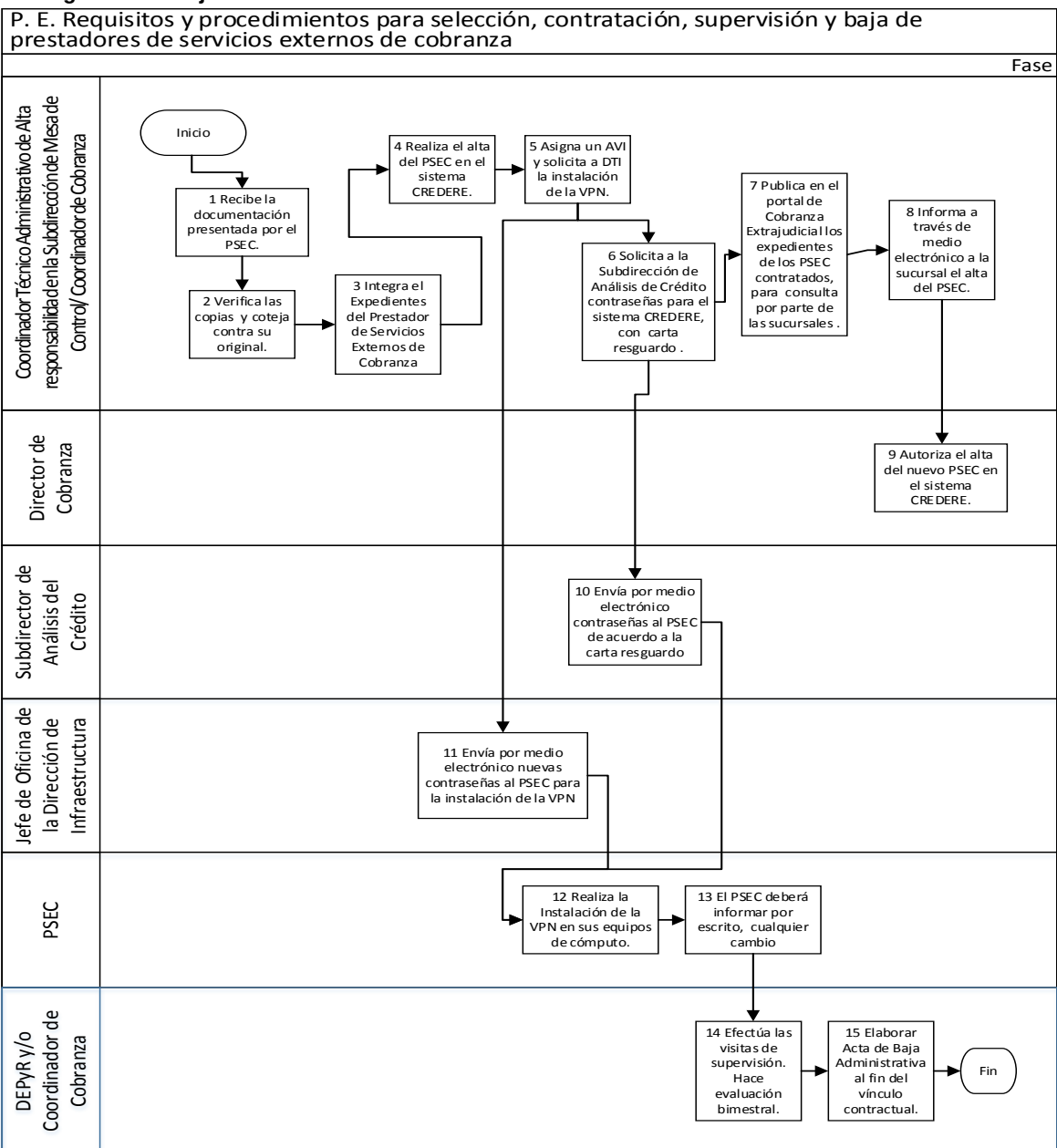
	RN6: ▪ ... ▪ ... ▪ ... RN7: ▪ El Prestador de Servicios Externos de Cobranza deberá informar por escrito, dentro de los siguientes 5 días hábiles de acontecido el evento, al Director de Cobranza y/o Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza sobre cualquier cambio, modificación o asunto relacionado con la documentación presentada al momento de su afiliación RN8: ▪ Tratándose de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza ya contratados por el Instituto FONACOT que deseen incorporar sucursales en distintas plazas, se firmará por cada sucursal un Contrato de Prestación de Servicios, siendo el responsable de sus operaciones la matriz afiliada. RN9: ▪ Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, garantizarán la cartera asignada por el Instituto FONACOT mediante un pagaré o una póliza de fianza expedida por compañía afianzadora autorizada y a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores por el 10% del valor de la cartera que le sea asignada. Dicha garantía deberá ser prorrogada anualmente de conformidad con la vigencia del contrato respectivo. ▪ En caso de terminación de la vigencia o rescisión del contrato, dicha garantía (fianza y/o pagaré) quedará bajo resguardo del Instituto FONACOT por un lapso de 6 meses, a fin de cubrir cualquier tipo de inconsistencia reportada por los Centros de Trabajo (patrón) y/o trabajadores asignados durante la vigencia de su contrato. ▪ En caso de requerir la devolución de la garantía el Prestador de Servicios Externos de Cobranza deberá solicitarlo por escrito a la Dirección Comercial Regional, Estatal o de Plaza correspondiente, la cual a su vez revisará que no existan asuntos en trámite y enviará la petición de conformidad a la Dirección de Cobranza para su devolución. RN10: ▪ En caso de terminación anticipada o rescisión de contrato, el Instituto FONACOT o el Prestador de Servicios Externos de Cobranza, según sea el caso, deberán notificarlo por escrito con al menos 15 días naturales de antelación, señalando las razones que derivaron en esa decisión. El Prestador de Servicios Externos de Cobranza deberá enviar dicha notificación al Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza. ▪ En caso de terminación de contrato, el Director de Cobranza deberá evaluar la productividad del Prestador de Servicios Externos de Cobranza, a fin de determinar si se renovará el contrato o causará baja. ▪ En caso de terminación anticipada o rescisión de contrato o no renovación de contrato, la Dirección de Cobranza y/o Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza deberá elaborar Acta de Baja Administrativa en la que el Instituto FONACOT y el Prestador de Servicios Externos de Cobranza formalicen el fin del vínculo contractual señalando el motivo que lo derivó. ▪ La Dirección de Cobranza y/o las Direcciones Estatales de Plaza o Representaciones deberán revisar que no existan asuntos en trámite. En caso de que los hubiera deberán quedar asentados en el acta para el seguimiento y resolución correspondiente. RN11: ▪ Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza no podrán realizar subcontratación de terceros para el manejo de las cuentas asignadas por el Instituto FONACOT. ▪ Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza o su personal dependiente no podrán prestar simultáneamente sus servicios profesionales de cobranza a otro Prestador de Servicios Externos de Cobranza contratado por el Instituto FONACOT. RN12: ▪ El Instituto FONACOT estará facultado para realizar visitas de supervisión a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza en forma bimestral, respecto de las cuentas que tengan encomendadas, proporcionando el Prestador de Servicios, todo género de facilidades al personal comisionado por el Instituto.
--	---

	▪ Es responsabilidad de los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y/o Coordinadores de Cobranza efectuar las visitas de supervisión de forma puntual conforme a los formatos establecidos para dicho fin, bajo la premisa de obtener una evaluación bimestral de la operación y funcionamiento de los Prestadores de Servicios y detectar posibles inconsistencias que pudieran poner en riesgo el patrimonio del Instituto o de sus clientes. ▪ La Dirección de Cobranza podrá realizar visitas de supervisión a los Despachos a fin de revisar que se lleve a cabo la cobranza conforme se señala en el Contrato de Prestación de Servicios.
Documentos Relacionados	▪ Contrato de Prestación de Servicios Profesionales. ▪ Garantía ▪ Acta de baja administrativa. ▪ Expedientes de PSEC. ▪ Acta de visita de revisión. ▪ Cuestionario de revisión integral (bimestral) ▪ Visita de Inspección ocular. ▪ Lista de documentos para la integración de Expedientes de PSEC.
Requerimientos Funcionales	▪ PSEC presentará documentación solicitada de acuerdo al Documento de Requisitos y Procedimientos para la Selección y Contratación de PSEC.
Entrada	▪ Documentación presentada por los PSEC para su contratación
Salida	▪ Contratación de PSEC. ▪ Alta en sistema CREDERE. ▪ Supervisión bimestral PSEC. ▪ Baja de PSEC.

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Control de Cartera, /Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad en la Subdirección de Control de Cartera/ Coordinador de Cobranza	1 Recibe la documentación presentada por el PSEC. Aplica RN2, RN3, RN4. 2 Verifica todas las copias presentadas, y coteja contra su original, anotándose en dichas copias la leyenda "COTEJADO CONTRA SU ORIGINAL", así como nombre y firma de quien realiza el cotejo. 3 Integra los expedientes de acuerdo al formato denominado "Lista de Documentos para la Integración de Expedientes de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza". 4 Realiza el alta del PSEC en el sistema CREDERE. 5 Asigna un AVI (acceso vía internet) al PSEC y solicita a DTI a través del formato establecido se asignen las contraseñas para la instalación de la VPN. 6 Solicita a la Dirección de Crédito se otorguen las nuevas contraseñas para el nuevo PSEC para ingreso al sistema CREDERE, de acuerdo a la carta resguardo enviada. 7 Publica en el portal de Cobranza Extrajudicial los expedientes debidamente integrados de los PSEC contratados, para su consulta por parte de las sucursales que así lo requieran. 8 Informa a través de medio electrónico a la sucursal el alta del PSEC. Aplica RN3, RN4, RN5.
Director de Cobranza	9 Autoriza el alta del nuevo PSEC en el sistema CREDERE. Aplica RN1 y RN3.
Subdirector de Análisis y Administración del Crédito	10 Envía por medio electrónico nuevas contraseñas al PSEC de acuerdo a la carta resguardo
Jefe de Oficina de la Dirección de Infraestructura	11 Envía por medio electrónico nuevas contraseñas al PSEC para la instalación de la VPN de acuerdo al formato establecido para tal fin.
PSEC	12 Realiza la Instalación de la VPN en sus equipos de cómputo así como el icono de CREDERE. 13 El Prestador de Servicios Externos de Cobranza deberá informar por escrito, dentro de los siguientes 5 días hábiles de acontecido el evento, al Director de Cobranza y/o Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza sobre cualquier cambio, modificación o asunto relacionado con la documentación presentada al momento de su afiliación. Aplica RN7

Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y/o Coordinador de Cobranza	14 Efectúa las visitas de supervisión de forma puntual conforme a los formatos establecidos para dicho fin, bajo la premisa de obtener una evaluación bimestral de la operación y funcionamiento de los Prestadores de Servicios y detectar posibles inconsistencias que pudieran poner en riesgo el patrimonio del Instituto o de sus clientes. Aplica RN12 15 Elaborar Acta de Baja Administrativa en la que el Instituto FONACOT y el Prestador de Servicios Externos de Cobranza formalicen el fin del vínculo contractual señalando el motivo que lo derivó y revisa que no existan asuntos en trámite. En caso de que los hubiera deberán quedar asentados en el acta para el seguimiento y resolución correspondiente. Aplica RN11 Termina Procedimiento
--	--

Diagrama de Flujo



Glosario**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 25 (veinticinco) renglones, concernientes a operaciones del sistema correspondiente al procedimiento de requisitos y procedimientos para selección, contratación, supervisión y baja de prestadores de servicios externos de cobranza, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Pago de Honorarios Prestadores de Servicios Externos de Cobranza
Áreas involucradas en el Procedimiento	Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza

Objetivo del Procedimiento
Realizar de forma clara y oportuna el pago de Honorarios a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza

Alcance del Procedimiento
Se enfoca a la calendarización de pago de Honorarios por parte de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

Pago de Honorarios Prestadores de Servicios Externos de Cobranza			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Prestadores de Servicios Externos de Cobranza	Operación FONACOT
	▪ Disponibilidad de sistema CREDERE	▪ ...	▪ Sistema SAP
Reglas de Negocio	PAGO DE HONORARIOS PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE COBRANZA RN1: RN2: RN3: ... RN4: ...		
Documentos Relacionados	▪ ... ▪ Factura y/o recibo de honorarios (Certificado Fiscal Digital en archivo .xml y formato .pdf). ▪ ... ▪ Relación de ingresos (en su caso).		
Requerimientos Funcionales	▪ Sistema CREDERE ▪ Sistema SAP		
Entrada	▪ Recuperación del adeudo del Centro de Trabajo (patrón), cheque devuelto, o Trabajador Cedido a recuperación Extrajudicial.		
Salida	▪ Pago de Honorarios a PSEC.		

Actor /Puesto	Actividades
PSEC	ENTREGA DOCUMENTACIÓN 1. ... • ... • ... • ... Aplica RN1, RN2 y RN4.

Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	2. ... • ... • REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN 3. Aplica RN3. INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN 4. ... • ... • ... • ... • ... • ... 5. ...
Director Estatal, de Plaza y/o Representación	6. Aplica RN3 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 51 (cincuenta y un) renglones, 01 (una) tabla y 02 (dos) palabras, concernientes a reglas de operación correspondiente al procedimiento de Pago de Honorarios Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Asignación, Mantenimiento y Cancelación de AVIs.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. PSEC.

Objetivo del Procedimiento
Otorgar acceso al sistema CREDERE a los PSEC.

Alcance del Procedimiento
Se enfoca a los PSEC que cuenten con contrato y garantía vigente por ser susceptibles de asignación de cartera para el proceso de cobranza extrajudicial.

Actividad Para la Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de los PSEC.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	PSEC	Operación FONACOT
	■ Disponibilidad del sistema CREDERE	■ Autenticación por medio de usuario y contraseña, proporcionados por el Instituto FONACOT	■ Administración y control de usuarios y contraseñas de los AVI's Funcionarios Facultados ■ Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Información y Control de Cartera ■ Director Comercial Regional, Estatal, de Plaza, en su ausencia el Coordinador de Cobranza.
Reglas de Negocio	RN1. Contrato de Prestación de Servicios Vigente RN2. No estar sancionados por algún tipo de incumplimiento en su contrato ni estar en proceso jurídico por alguna irregularidad en sus operaciones ni contar con quejas relacionadas con la operación del crédito FONACOT. RN3. Tener infraestructura técnica y humana que lo respalde (contar con una superficie y personal suficiente para la atención a clientes).		

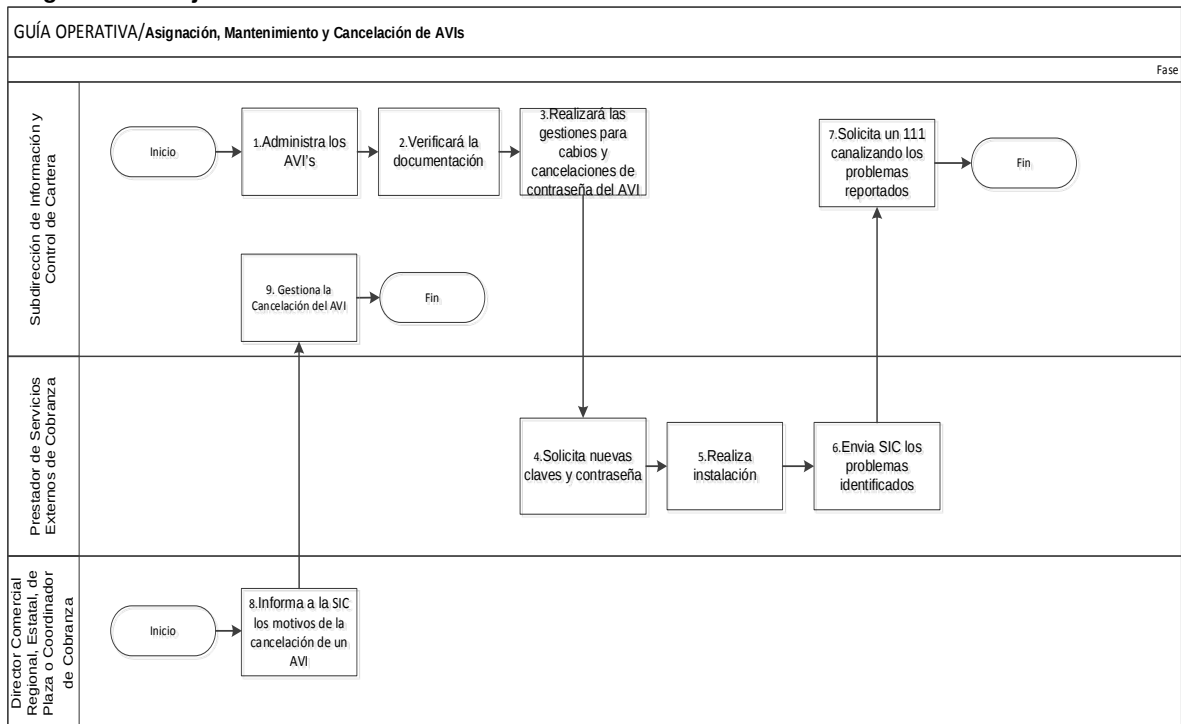
	RN4. Mantener durante todo el tiempo que tenga a su disposición la clave de autorización, la infraestructura técnica y humana capacitada, así como todos aquellos insumos y herramientas necesarias que le permitan proporcionar atención y servicios de calidad. RN5. No recibirán créditos que sean gestionados por otros Prestadores de Servicios Externos de Cobranza. RN6. Informarán en un lapso no mayor a los dos días hábiles siguientes, cualquier cambio en su personal que afecte la operación del AVI. RN7. Deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas requeridas en equipos para acceso al sistema CREDERE por AVI para poder habilitarlos correctamente, de lo contrario no será posible la asignación y por ende la instalación del AVI. a. HARDWARE: Equipo de cómputo con procesador Pentium IV, 2.0 Ghz., 512MB RAM, Disco duro de 20 GB, Impresora láser monocromática a 200 Mhz. Velocidad de impresión de 25 ppm, interface paralela o USB. b. SOFTWARE: Windows XP Professional con Service Pack 2 e Internet Explorer. c. CONECTIVIDAD: Conexión a Internet (Infinitum, Dial up o red local). RN 8 El perfil de usuario de la AVIS será sólo consulta
Documentos relacionados	▪ Carta(s) Resguardo impresa (s) en original. ▪ Copia cotejada contra original de la identificación oficial del(os) usuario(s) a autorizar.
Requerimientos funcionales	▪ Sistema CREDERE por AVI. ▪ Usuarios. ▪ Contraseñas.
Entrada	▪ Asignación de cartera. ▪ Solicitud de nuevos accesos.
Salida	▪ Instalación y acceso al sistema CREDERE por AVI.

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Control de Cartera o Coordinador Técnico en la Subdirección de Control de Cartera	1. Administra los AVI's (disponibles, en uso y cancelados de los PSEC) asignados por la Dirección de Tecnología de Información para los PSEC. 2. Verificará que la documentación relacionada con el AVI esté debidamente integrada. 3. En caso de que se cumplan los requisitos solicitará a la Dirección de Crédito.se otorguen las contraseñas correspondientes. 4. Informa a la Dirección de Tecnología de Información el alta del AVI por correo electrónico para que ésta otorgue las contraseñas correspondientes para la instalación de la VPN INFONACOT que le corresponde al PSEC. Aplica RN1, RN2 , RN3 y RN8 5. Realizará las gestiones para informar a la Dirección de Tecnología de Información y a la Dirección de Crédito para el cambio y/o cancelación de contraseñas del AVI. Aplica RN7
PSEC	6. Solicita nuevas claves y contraseña para el acceso al sistema CREDERE deberá enviar a la Dirección de Cobranza a través de las Direcciones Comercial Regional, Estatal y de Plaza los siguientes documentos: a) Carta(s) Resguardo impresa (s) en original. b) Copia cotejada contra original de la identificación oficial del(os) usuario(s) a autorizar. Aplica RN6 7. Realiza instalación siguiendo los pasos de la Guía de instalación y configuración Cliente VPN FONACOT-que la Dirección de Cobranza les envía. Aplica RN7 8. En caso de tener problemas para la Instalación de la VPN, envía a la Dirección de Cobranza los datos siguientes: a) No. de cliente b) No. de AVI c) Teléfono d) Horario donde se puede localizar e) Nombre de la persona que va dar atención al personal del INFONACOT. f) Pantalla donde tiene el problema para instalar la VPN

Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Información y Control de Cartera	9. En caso de que el Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Información y Control de Cartera, no pueda resolver el problema solicita apoyo al *111, para la solución correspondiente
---	--

Para la Cancelación de un AVI	
Actor /Puesto	Actividades
Director Comercial Regional, Estatal, de Plaza o Coordinador de Cobranza	1. Informa al Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Información y Control de Cartera, los siguientes supuestos: a) Cuando en la revisión bimestral de sus operaciones se detecte que no cumple con sus metas. b) Por quejas, irregularidades a causa del incumplimiento de lo pactado en su contrato de afiliación c) Por hacer mal uso de las claves y contraseñas asignadas o darles un uso diferente. d) Por la utilización de las claves y contraseñas de personal diferente al autorizado. e) Por las causas señaladas en el vínculo jurídico que regula el uso del AVI. Aplica RN4.
PSEC	2. Una vez con el acceso (AVI) el PSEC estará facultado únicamente para realizar consultas de saldos, y reportes para el pago de honorarios 3. EL PSEC podrá generar las referencias bancarias con las que el acreditado realizará los pagos de su adeudo. Aplica RN5 y RN6 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Glosario

AVI.- Acceso al sistema de crédito institucional vía internet.

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nombre del Procedimiento:	Recuperación Extrajudicial para Centros de Trabajo (Patrón) y Cheques Devueltos
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza Dirección de Información y Control de Cartera Subdirección de Seguimiento a la Normatividad Direcciones Estatales, de Plaza y Representación

Objetivo del Procedimiento

Agilizar el proceso de Recuperación Extrajudicial a Centros de Trabajo (patrón) manteniendo los más bajos niveles de cartera vencida a través de la asignación de cartera a los PSEC.

Alcance del Procedimiento

Se enfoca a los Centros de Trabajo (patrón) clave que cumplan con los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de cobranza extrajudicial ...

Actividad Recuperación Extrajudicial Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	- Disponibilidad de sistema CREDERE - Autenticación del PSEC	Generar ficha de pago para efectuar pagos.	- Listado de Centros de Centro de Trabajo (patrón) susceptibles. - Integración de expediente, con evidencias. - Entrega de dictamen.
Reglas de Negocio	ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL CENTRO DE TRABAJO (PATRÓN) RN1. Los Centros de Trabajo (patrón) que cumplan con las siguientes características serán susceptibles a envío a Cobranza Extrajudicial: RN2. ... RN3. En caso de que la asignación la realice la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, la responsabilidad de la asignación de los Centros de Trabajo (patrón) es completamente de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representación. RN4. ... GESTIÓN DE CARTERA RN5. Realiza las gestiones de recuperación de las cuentas asignadas, de acuerdo a lo establecido en el documento Requisitos y procedimientos para selección y contratación de PSEC. CONTRAPRESTACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL RN6. ... DEVOLUCIÓN DE CARTERA RN7. ... RN8. ...		
Documentos Relacionados	- Reporte de Centro de Trabajo (patrón) con NO Pago - Cédula de Notificación de Altas y Pagos. - Factura y/o recibo de honorarios. - Estado de cuenta de Centro de Trabajo (patrón). - Informe de gestión. - Dictamen de Incobrabilidad. - Listado de Centros de Trabajo (patrón) susceptibles a asignar.		
Requerimientos Funcionales	El aplicativo deberá generar la referencia bancaria.		
Entrada	Centro de Trabajo (patrón) susceptible a Cobranza Extrajudicial.		
Salida	- Recuperación del adeudo. - Envío a recuperación Judicial. - Envío a recuperación directa a acreditados.		

Actor /Puesto	Actividades
Director de Información y Control de Cartera	1. ...
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	ASIGNACIÓN DE CARTERA 2. Selecciona del reporte de CT No Pago, los Patrones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones: • ... • ... • ... • ... Aplica RN1 3. ... 4. ... 5. ...
Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza	6. ... Si derivado de la notificación realizada por la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad: las DEPyR realizan la asignación del Centro de Trabajo (patrón), deberán apegarse a lo establecido en este procedimiento
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	... Realiza la asignación electrónica al Prestador Externo de Cobranza seleccionado. 7. ... 8. ... • ... • ... • ... • ... Aplica RN2 y RN3
Prestador de Servicios Externos Externo de Cobranza	9. ...
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	10. ... 11. Notifica al Director Comercial Regional y Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.
Prestador de Servicios Externos Externo de Cobranza	12. ... • ... • ... • 13.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	14. ...
Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza	15. Notifica a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad la procedencia de la pena convencional.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	16. ...
PSEC	17. Informa al Centro de Trabajo (patrón) de las cantidades a pagar, derivado del resultado de sus gestiones.
Centro de Trabajo (patrón)	18. Recibe notificación de Pago. 19. Realiza Pago.
Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza	20. Recibe notificación de Pago y envía a Subdirección de Seguimiento a la Normatividad.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	21. Recibe del Prestador de Servicios Externos de Cobranza la notificación del pago realizado por el Centro de Trabajo (patrón) y valida la correcta aplicación del mismo, en su caso ejecuta la operación ...

Prestador de Servicios Externos Externo de Cobranza	22. ... • ... • ... • ... • ... • ...
Director Estatal, de Plaza y Representación y/o Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza	23. ... 24. ...
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	... 25. ... Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**Glosario****DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 130 (ciento treinta) renglones, correspondientes al procedimiento de Recuperación Extrajudicial para Centros de Trabajo (patrón) y Cheques Devueltos, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Solicitud de Condonación de la Pena Convencional del 20% por Concepto de Cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos)
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de lo Contencioso. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones. Dirección de Tesorería. Comité de Crédito. Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

Objetivo del Procedimiento

La Dirección de Cobranza deberá tener debidamente identificados los casos de los Cheques Devueltos por Causa "1" de Insuficiencia de Fondos, para su análisis, revisión, control y seguimiento para su condonación de Penas Convencionales que soliciten los Centros de Trabajo (patrón) en su momento, de acuerdo a lo emitido en su Dictamen por el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos y Comité de Crédito.

La Dirección de Cobranza deberá tener identificados los casos reclamados de las reclasificaciones de pagos de Cheques Devueltos de Centros Trabajo (patrón) y Acreditado que realizaron su pago con referencia diferente a la obtenida en la ...

Alcance del Procedimiento

Es aplicable a las solicitudes de condonación de la Pena Convencional solicitada para Centros de Trabajo (patrón), Acreditado por la devolución de cheques por insuficiencia de fondos, su integración del expediente, informe del historial de pagos, dictamen del área de Jurídico, hasta el dictamen del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos, su seguimiento y control, hasta su aplicación según corresponda.

Aplicará a las solicitudes de pagos de cheques devueltos debidamente acreditados y soportados por el Centro de Trabajo (patrón) y Acreditado realizados al Instituto para su aclaración respectiva con el Coordinador de Cobranza, Dirección de Cobranza y Dirección de Tesorería.

Actividad Solicitud de Condonación de la Pena Convencional del 20% por Concepto de Cheques Devueltos por Causa "1" (insuficiencia de Fondos)**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) Acreditado	Operación FONACOT
	Informe sobre el historial de pagos del Centro de Trabajo (patrón) del sistema del Instituto.	Solicitud de la condonación de la Pena Convencional, con documentación debidamente soportada.	... Funcionarios Facultados - Analista Delegacional en ausencia Coordinador de Cobranza (CCO)

		Entrega pago de cheque devuelto con referencia 1612 "Recuperación de Cheque Devuelto", demuestra que efectuó el pago con la referencia obtenida en Portal Multibancos.	- Analista de la Dirección de Cobranza - Subdirector de Administración de Cartera Vigente - Dirección de lo Contencioso - Comité de Crédito Castigos y Quebrantos, Comité de Crédito - Institución Financiera - Dirección de Tesorería - Dirección de lo Contencioso - Dirección de Contabilidad
Reglas de Negocio	RN1: Se deberá integrar el expediente que contenga: - Solicitud por escrito del Centro de Trabajo (patrón), la cual deberá contener lo siguiente: - Breve explicación por que se devolvió el cheque. - Oficio emitido por el Banco (en caso de ser por causa imputable a la Institución Financiera). - Copia legible del cheque devuelto, por ambos lados. - Estado de Cuenta bancario de cheques del Centro de Trabajo (patrón) correspondiente a la fecha de la devolución. - Copia legible del pago con el cual repone el cheque devuelto. - Copia del recibo con el cual cubrió el pago de la indemnización del 20% por cheque devuelto, (en caso de haberlo efectuado). - Informe suscrito por la Dirección Comercial, Regional y de Plaza, el cual deberá contener los siguientes puntos. - Historial de pago del Centro de Trabajo (si presenta un historial regular en el entero de sus pagos) - Si es primera vez que solicita la condonación o es reincidente - Anexar estado de cuenta del Centro de Trabajo, el cual se puede obtener en la siguiente ruta del portal Multibancos: https://servicios.fonacot.gob.mx/CentrosTrabajo/ctEdoCtaClaveCT.fonacot Sólo se podrá otorgar el beneficio de la condonación de la pena convencional 20% de cheque devuelto a los Centros de Trabajo (patrón) una vez por ejercicio fiscal. Para los casos de cheques devueltos por causa 1 de Gobiernos, Municipios y Ayuntamientos, podrán ser condonados por los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza... y cuando, se reponga el pago del cheque dentro del mismo mes de pago.		
Documentación Relacionada	Para Cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos): - Documentación soporte que proporciona el Centro de Trabajo (patrón). - Informe emitido por el Coordinador de Cobranza (COO). - Emisión del Dictamen Jurídico de la Representación Jurídica de lo Contencioso. - Informe del Coordinador de Cobranza (COO) sobre la no procedencia de la condonación. - Emiten Dictamen sobre la condonación de la pena convencional. Para Devolución de Pago para Cheques Devueltos a Centros de Trabajo (patrón): - Documentación soporte del pago efectuado del cheque devuelto por el Centro de Trabajo (patrón) de la referencia obtenida en el Portal Multibancos. - Informe de la Institución Financiera de la devolución del cheque. - Comprobantes de pago y Estados de Cuenta del Centro de Trabajo (patrón) del cheque devuelto. Para Acreditaciones de Pago de Cheques Devueltos del Acreditado: - Documentación soporte del pago del adeudo del Acreditado por medio de Cheque con referencia bancaria. - Informe de la Institución Financiera de la devolución del cheque. - Documentación del pago del Cheque Devuelto con la referencia que la proporcionó el Coordinador de Cobranza (CCO).		

	• Comprobantes de pago y Estados de Cuenta del Acreditado del cheque devuelto. • Aplicación de Referencia 1612 "Recuperación de Cheque Devuelto", para cheques devueltos. • ... • ... • ...
Requerimientos Funcionales	Para Cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos): ■ Solicitud y documentación soporte para la Condonación de la Pena Convencional del 20% al Instituto. ■ Emite informe sobre el historial de pago del Centro de Trabajo (patrón). ■ Dictamen de Jurídico sobre el caso. ■ Dictamen sobre la condonación de la Pena Convencional por Comité de Crédito, Castigo y Quebrantos y Comité de Crédito. Para Devolución de Pago para Cheques Devueltos a Centros de Trabajo (patrón): ■ Oficio de la Dirección de Tesorería junto con el original de cheque devuelto. ■ Oficio a la Dirección de Cobranza en la que se solicita que ya no se refleja el pago doble en cédula cabezal. ■ ... Para Acreditaciones de Pago de Cheques Devueltos del Acreditado: ■ Oficio de la Dirección de Tesorería junto con el original de cheque devuelto. ■ Oficio a la Dirección de Cobranza en la que se solicita que ya no se refleja el pago doble en el historial de plazo y que realice reembolso ficticio para la reclasificación del cheque devuelto.
Entrada	■ Solicitud y documentación soporte entregada por el Centro de Trabajo (patrón). ■ Realiza entero de retenciones por medio de referencia bancaria Centro de Trabajo (patrón). ■ Acreditado realiza el pago de su adeudo por medio de referencia bancaria con cheque.
Salida	■ Emiten Dictamen sobre la condonación de la Pena Convencional por el CCCQ y Comité de Crédito. ■ ... ■ ...

Actor /Puesto	Actividades
Centro de Trabajo (patrón)	1. Solicita la condonación de la pena convencional del 20% al Instituto. Presenta la documentación señalada en los Requisitos para la Recuperación del Crédito FONACOT a través de los Centros de Trabajo (patrones).
Coordinador de Cobranza (CCO) y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	2. Recibe la petición del Centro de Trabajo (patrón) y valida que el soporte documental presentado esté debidamente integrado. Aplica RN1
Analista en la Subdirección de Administración de la Cartera Vigente	3. ... 4. ... 5. ... 6. 7. 8. ...
Director de lo Contencioso	9. ... 10. ...
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	... 11. 12. ...
CCCQ	13. ... Termina Procedimiento.

Glosario**CCCQ.-** Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 55 (cincuenta y cinco) renglones y 11 (once) palabras, concernientes a reglas de operación correspondientes al procedimiento de Solicitud de Condonación de la Pena Convencional del 20% por concepto de cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Liquidación de saldos menores a \$14.00 pesos por cuenta operación
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito. Dirección de Tecnologías de Información. Dirección de Contabilidad. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones

Objetivo del Procedimiento

Realizar liquidaciones de saldos menores a \$14.00 ya sea de forma puntual que el trabajador se presente a sucursal o de forma diaria cuando sea ejecutable por procesos de la Dirección de Tecnologías de la Información.

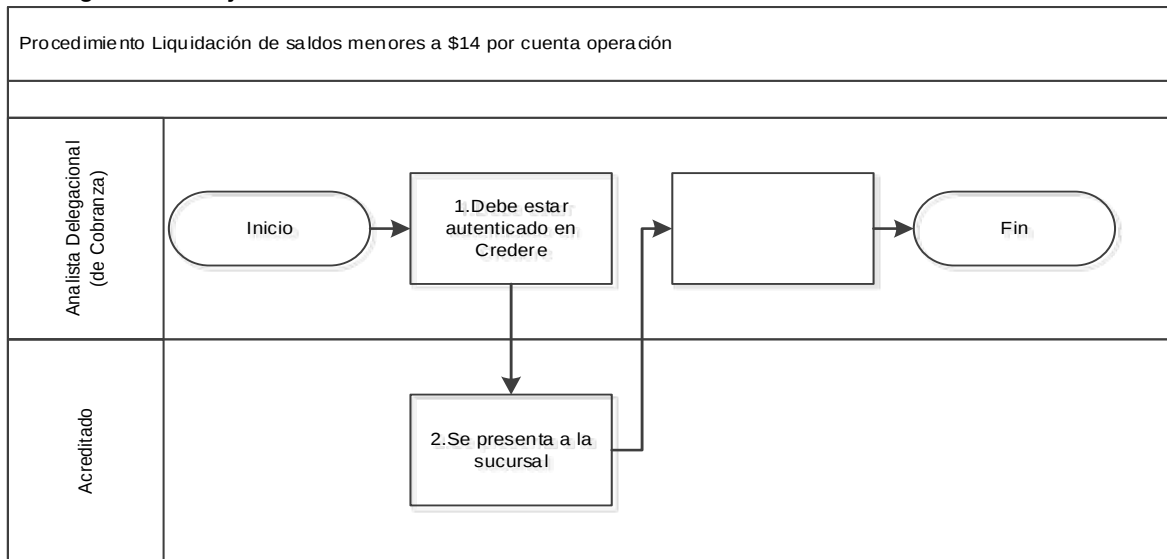
Alcance del Procedimiento

Realizar las liquidaciones para evitar re-procesos y realizar de manera eficiente las actividades de colocación

Actividad Liquidación de saldos menores a \$14 pesos por cuenta operación

Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	Disponibilidad del Sistema CREDERE.	Evidencias para la solicitud de liquidación de crédito.	
Reglas de Negocio	RN1: ... RN2: ... RN3: ... RN4: ...		
Documentos relacionados	- Operación..., la cual realiza la cancelación individual de los créditos que cumplan con las características de saldos menores, generando un asiento contable. ...		
Requerimientos funcionales	Para la liquidación del adeudo menor a \$14.00 debe de cumplir las condiciones.		
Entrada	Solicitud de liquidación de crédito.		
Salida	Liquidación del crédito.		

Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Cobranza)	1. Debe estar autenticado en Credere.
Acreditado	2. Se presenta a la sucursal a solicitar la liquidación de su crédito por saldos menores a \$14.00
Analista Delegacional (de Cobranza)	3. ... 4. ... APLICA RN1, RN2, RN3 y RN4 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**Glosario**

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 21 (veintiún) renglones, concernientes a reglas de operación correspondientes al procedimiento de Liquidación de saldos menores a \$14.00 pesos por cuenta operación, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Realización de Movimientos de Cargo-Abono Acreditados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Acreditado, Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza. Dirección de Tecnologías de Información.

Objetivo del Procedimiento
Realizar el adecuado y comprobable movimiento de Cargo-Abono, solicitado por el acreditado Para los casos en los cuales haya existido error en la acreditación del pago al trabajador.

Alcance del Procedimiento
Todo aquel acreditado que cubra con los requisitos descritos, en esta guía operativa.

Actividad Procedimiento para la Realización de Movimientos de Cargo-Abono			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	- Disponibilidad del Sistema CREDERE. - Disponibilidad del servicio de correo electrónico	Presentar documentación como evidencia de la solicitud de movimiento de cargo-abono	
Reglas de Negocio	RN1: ... RN2: ... RN3: ... RN4: ... RN5: ... RN6: ...		
Documentos relacionados	- Formato de Cargo – Abono. - Archivo de la petición y soporte documental		
Requerimientos funcionales			

Entrada	Identificación de créditos con movimientos de carga-abono mediante formato de solicitud.
Salida	- Aplicación del cargo-abono. - Archivo de la petición con su soporte como evidencia.

Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Cobranza)	... 1. ... 2. ... 3. APLICA RN1.
Subdirector Administración de Cartera Vigente	4. ... 5. 6. 7.
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	... 8. ... 9. ...
Analista Delegacional (de Cobranza)	10. ... 11. 12.
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	13. ... 14. ...
Analista de la Dirección de Tecnología de la Información	15. ... 16. ...
Analista de la Subdirección de Administración de cartera Vigente	17. ... 18. ...
Analista Delegacional (de Cobranza)	19. ... 20. ... 21. ... 22. ...
Analista de la Subdirección de Administración de cartera Vigente	... 23. ... 24. ... 25. ...
Analista de la Dirección de Tecnología de la Información	26. 27. ... 28. ... 29. ...
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	30. 31. ... 32. ...
Analista de la Dirección de Tecnología de la Información	33. ... 34. ...
Subdirector Administración de Cartera Vigente	35. ...

Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	... 36. ... 37. ...
Analista Delegacional (de Cobranza)	38. 39. ...
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	40. ... 41.

Diagrama de Flujo

...

Glosario**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 130 (ciento treinta) renglones y 01 (una) tabla concernientes a reglas de operación correspondientes al procedimiento de Realización de Movimientos de Cargo-Abono Acreditados, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75% de los acreditados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Procedimiento

Extinguir la deuda por concepto de Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75%.

Alcance del Procedimiento

Se enfoca a la extinción de la deuda de los créditos asegurados y no asegurados de acreditados.

Actividad Extinción de la Deuda por Defunción o Incapacidad e Invalidez Total igual o superior al 75% de los acreditados.**Tarea**

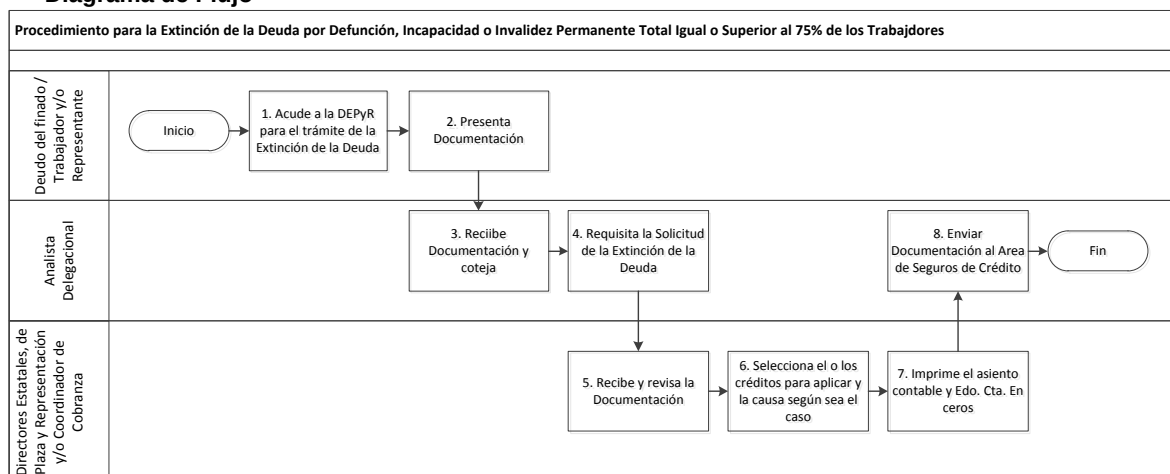
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)/ Acreditado	Operación FONACOT
	- Información ingresada al Sistema CREDERE para la aplicación de Cancelaciones de Créditos. - Aplicación de las Operaciones del Sistema CREDERE requeridas.	Proporcionar la documentación requerida para realizar el trámite de la extinción de la deuda con el Instituto.	
Reglas de Negocio	RN1: El acreditado debe de hacer entrega de documentación a los Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza para la aplicación de la extinción en el Sistema CREDERE. - En caso de Defunción la documentación que se debe de integrar es: - Solicitud de Extinción de la deuda debidamente firmada (por el deudo del finado y el analista). - Original del Acta de Defunción (copia certificada). - Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del deudo del finado. - Estado de cuenta del acreditado con saldo deudor. - En caso de Incapacidad Total y Permanente la documentación que se debe de integrar es: - Solicitud de Extinción de la Deuda debidamente firmada (acreditado y/o representante). - Original de dictamen emitido por la institución de seguridad social (copia certificada).		

	• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y forma del acreditado y/o representante. • Estado de cuenta del acreditado con saldo deudor. ▪ En caso de Invalidez total y permanente la documentación que debe integrar es: • Solicitud de Extinción de la Deuda debidamente firmada (acreditado y/o representante) • Original de dictamen emitido por la institución de seguridad social (copia certificada) • Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y forma del acreditado y/o representante. RN2: Integra en su totalidad el expediente para el resguardo en la Dirección Estatal, de Plaza, y Representación el cual debe contener lo siguiente: • Solicitud de Extinción de la deuda debidamente firmada (deudo del finado, acreditado y/o representante, analista y Director Estatal, de Plaza y Representaciones). • Original del Acta de Defunción y/o original del dictamen emitido por la Institución de Seguridad Social, en su defecto copia certificada; según sea el caso. • Copia de la Identificación vigente con fotografía y firma del deudo del finado, acreditado y/o Representante, según sea el caso. • Estado de cuenta del acreditado con saldo deudor. • Solicitud de Cancelación de Crédito que emite el Sistema CREDERE una vez aplicada la operación 2554. • Asiento Contable que se registra en el Sistema CREDERE. • Estado de Cuenta de acreditado en ceros (sólo en caso de créditos no asegurados). RN3: El trámite será el mismo para créditos asegurados y no asegurados, para el caso de créditos con seguro la extinción de deuda correrá por cuenta de la aseguradora, mientras que para el caso de créditos no asegurados será el Instituto el que absorberá la extinción de la deuda de crédito por concepto de Fallecimiento e Incapacidad Total y Permanente.
Documentos Relacionados	• Solicitud de la Extinción de la Deuda con las firmas correspondientes. • Original de Acta de Defunción (Copia Certificada) y/o Original de Dictamen emitido por Institución de Seguridad Social y/o Aseguradora. • Copia de la Identificación vigente con Fotografía y firma del deudo del finado, acreditado y/o Representante. • Estado de Cuenta del acreditado con saldo deudor. • Solicitud de Cancelación del Crédito que emitió el Sistema CREDERE. • Estado de Cuenta de acreditado en ceros (sólo en caso de créditos no asegurados).
Requerimientos Funcionales	• Solicitud de Extinción de la deuda con sus firmas correspondientes. • Estado de Cuenta del acreditado del... • Comprobante de Solicitud de Cancelación de Crédito aplicado en el Sistema CREDERE con las firmas correspondientes. • Impresión del asiento contable y Estado de Cuenta del acreditado en Ceros (sólo para créditos no asegurados).
Entrada	▪ Documento de Extinción de deuda entregado en sucursal.
Salida	▪ Pago de la extinción de deuda por el Seguro de Crédito o por el Instituto FONACOT.

Actor /Puesto	Actividades
Deudo del finado/ Acreditado y/o Representante	1. Acude a la Dirección Estatal, de Plaza y Representación para realizar el trámite para la Extinción de la Deuda. 2. Presenta la documentación en original y copia. Aplicar RN 1.
Analista Delegacional (de Cobranza)	3. Recibe la documentación y la coteja contra el original. En caso de trámite para defunción, el Acta Original (copia certificada) queda en poder del Instituto para integración del expediente. 4. Requisita la Solicitud de Extinción de la deuda según sea el caso y se la entrega al deudo del finado, acreditado y/o representante según sea el caso, para recabar las firmas correspondientes. Imprime el Estado de Cuenta del acreditado...

	5. Recibe y revisa que la documentación esté debidamente requisitada e ingresa al Sistema CREDERE para la aplicación de la Cancelación de crédito... Nota 1: El acreditado, para ambos casos,..., de lo contrario no podrá ejecutarse la operación.
Coordinador de Cobranza	6. Selecciona el o los créditos para aplicar y la causa según sea el caso. (Defunción o Incapacidad Total Permanente) y una vez aplicado en el Sistema CREDERE imprime el comprobante de Solicitud de Cancelación de Crédito y se la entrega al analista para recabar la firma del deudo del finado, acreditado y/o Representante, según sea el caso. Nota 2: El deudo del finado, acreditado y/o Representante deberán firmar en el espacio de solicitado, el Analista deberá firmar en el espacio de Tramitado y el Director Estatal, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza deberá firmar en el espacio de Autorizado. Nota 3: Para el caso de créditos sin Seguro de Crédito se le entrega al deudo del finado, acreditado y/o Representante el Estado de Cuenta donde se vea reflejado su saldo en Ceros. Nota 4: Para el caso de créditos con Seguro de Crédito, posterior al registro de la extinción de deuda por causa de fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente, el saldo del crédito no será liquidado en ese momento y éste se encontrará congelado hasta recibir el pago de la aseguradora. Nota 5: Una vez aplicada en el Sistema CREDERE la Cancelación de crédito por Defunción o Incapacidad e Invalidez total y permanente, en automático el acreditado..., por lo que se tendrá que verificar en la... que efectivamente se encuentre en ese estatus. 7. Imprime el asiento contable, así como, el estado de cuenta del acreditado en zeros (sólo para créditos no asegurados), para integrarlo en el expediente para su resguardo. Aplica RN2 y RN3.
Analista Delegacional (de Cobranza)	8. En todos los procesos de extinción de deuda (fallecimiento, incapacidad e invalidez) para créditos asegurados será necesario enviar a Oficinas Centrales del INFONACOT en atención al Área de Seguros de Crédito..., la siguiente documentación: ▪ Fallecimiento: Original o Copia Certificada de Acta de Defunción. ▪ Incapacidad Total y Permanente Igual o Mayor al 75%: Copia del dictamen emitido por la Institución de Seguridad Social y/o la Aseguradora. ▪ Invalidez Total y Permanente Igual o Mayor al 75%: Copia del dictamen emitido por la Institución de Seguridad Social y/o la Aseguradora. Nota 6: El acuse de recibido de la documentación antes mencionada deberá ser conservado en el expediente para el resguardo en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Glosario**DEPyR.-** Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.**Anexo.**

Requisitos de documentación Extinción de Deuda			
Documento	Defunción	Incapacidad Total y Permanente	Invalidez Total y Permanente
Acta de defunción original (copia certificada)	x		
Dictamen emitido por la Institución		x	
Dictamen emitido por la Institución de seguridad social que avale la incapacidad (definitiva, por riesgo de trabajo, mayor o igual al 75%)		x	
Dictamen emitido por la Institución de seguridad social que avale la invalidez (definitiva, NO por riesgo de trabajo, mayor o igual al 75%)			x
Identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado		x	x
Carta poder		Sólo si aplica	Sólo si aplica
Identificación oficial vigente con fotografía y firma del representante	x	Sólo si aplica	Sólo si aplica

Nota: Se eliminan 48 (cuarenta y ocho) palabras y 18 (dieciocho) renglones, concernientes a operaciones del sistema correspondientes al procedimiento de Extinción de Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75% de los acreditados, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Envío a Cobranza Judicial Acreditado.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito. Dirección de lo Contencioso. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.

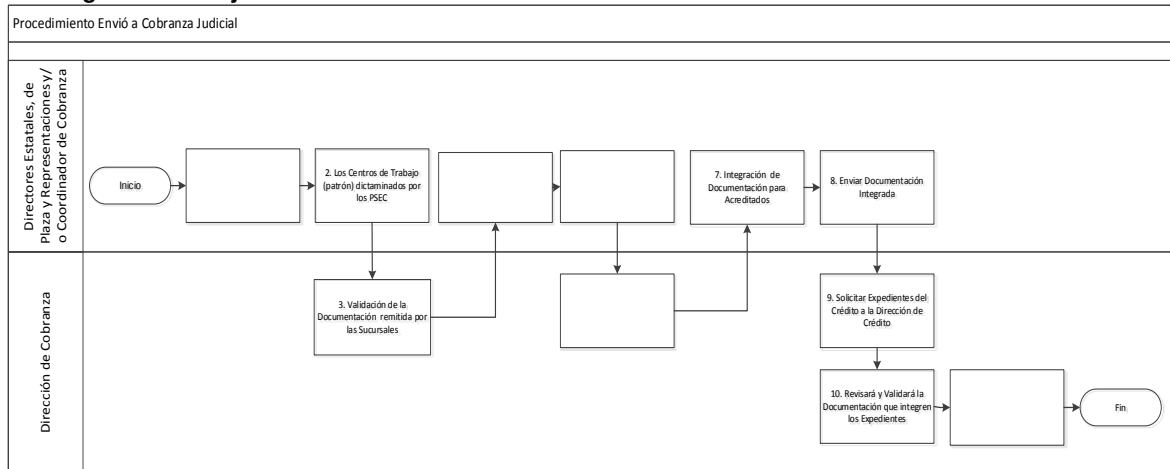
Objetivo del Procedimiento
Garantizar la entrega oportuna de documentación al área Jurídica en el inicio de las gestiones de cobranza Judicial de Trabajador, así como controlar y dar seguimiento de las cuentas asignadas a Cobranza Judicial.

Alcance del Procedimiento
Se enfoca a acreditados que cumplan los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de Cobranza Judicial.

Actividad Envío a Cobranza Judicial			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT
	- Sistema CREDERE - Cambios de Estatus 4 en el Sistema CREDERE; para trabajadores	Proporcionar la Documentación solicitada.	- Asignación de Cartera Judicial. - Integración de Expedientes de Acreditados. - Expedientes del Área de Crédito.
Reglas de Negocio	RN1 Para acreditados el proceso de búsqueda se realizará por medio de la Dirección de Cobranza,... RN2 ... RN3 ... RN4 ... RN5 ... RN6 ...		
Documentación Relacionada	Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial publicado en la normateca		
Requerimientos Funcionales	Sistema CREDERE para cambio de estatus.		
Entrada	Selección de cartera susceptible de asignar a Jurídico		
Salida	Envío por escrito de la cartera a Recuperación Judicial.		

Cobranza Judicial Trabajadores	
Actor /Puesto	Actividades
Coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera	1. ... Aplica RN1
Coordinador de Cobranza	2. Para acreditados deberá integrar la documentación conforme a lo siguiente: • ... • ... 3. ... 4. ... Aplica RN2
Coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera	5. ... 6. Una vez integrado el expediente por parte de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de cobranza completa, solicitará a la Subdirección de Normatividad de la Dirección de Crédito los expedientes correspondientes. Aplica RN7 y RN5
Subdirección de Normatividad	7. Recibe solicitud de Expedientes. 8. Envía expedientes solicitados a la Dirección de Cobranza Aplica RN4
Coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera	9. Revisará y validará la documentación que integren los expedientes entregados por la Subdirección de Normatividad y entregará a la Dirección de lo Contencioso los expedientes correspondientes. Aplica RN5
Dirección de lo Contencioso	10. Revisará y validará la documentación que integren los expedientes entregados por el coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera. 11. ... 12. ... Aplica RN6 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 38 (treinta y ocho) renglones, correspondientes al procedimiento de Envío a Cobranza Judicial Acreditado, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Acreditados.
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de Cobranza Dirección de lo Contencioso

Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos para iniciar las gestiones de recuperación judicial de acreditados.

Alcance del Procedimiento

Definir los criterios y requisitos para la Cobranza Judicial a acreditados.

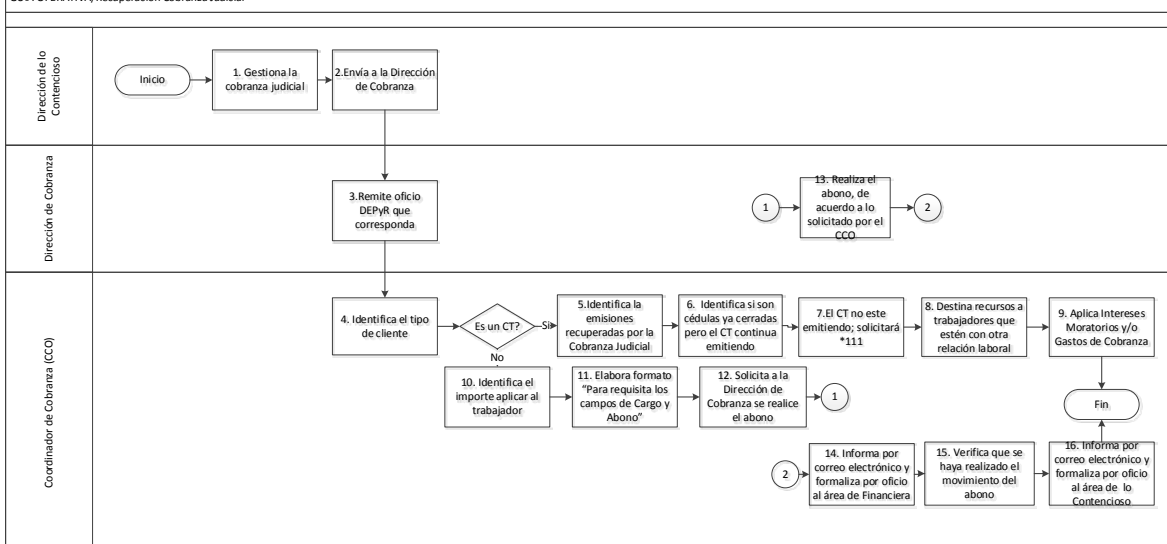
Actividad**Tarea**

Controles	Aplicativo	Cobranza	Operación FONACOT
	Expediente de crédito	Evitar que se asignen expedientes sin lograr recuperación judicial.	N/A.
Reglas de Negocio	RN1 ... RN2 ... RN3 ... RN4 ...		
Documentación Relacionada	- Oficio por el que la Dirección de Cobranza remite a la Dirección de lo Contencioso el expediente de crédito considerado para recuperación judicial con su Ficha de documentos <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i> anexo y que se encuentra publicado en la Normateca de este Instituto. - Expediente del crédito.		
Entrada	Oficio por el que la Dirección de Cobranza remite el expediente de crédito considerando la RN1 y RN2 con su Ficha de Documentos <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i> anexo.		
Salida	Oficio de asignación al PSECJ.		

Actor /Puesto	Actividades
Director de Cobranza	1. Remite a la Dirección de lo Contencioso los expedientes de crédito que cumplan las especificaciones de las RN1 y RN2, anexando la Ficha de Documentos <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i> de la documentación de dicho expediente.
Director de lo Contencioso	2. Recibido el oficio de la Dirección de Cobranza acompañado de los expedientes de crédito, verifica que cumplan con los parámetros de las RN1 y RN2. 3. Verificado el crédito aplica las RN de la siguiente manera: - NO REÚNE.- APLICA RN3 - SI REÚNE.- APLICA RN4
PSECJ	4. Actúa conforme al "Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a los PSECJ".
Director de Cobranza	5. En su caso recibe el oficio citado en la RN3. Termina Procedimiento.

Diagrama de Flujo

GUÍA OPERATIVA/Recuperación Cobranza Judicial



Glosario.-

Ficha de Documentos “*Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente*”.- Listado o relación en la que se enumeran y relacionan los documentos que conforman el expediente de crédito que la Dirección de Cobranza envía a la Dirección de lo Contencioso, se encuentra publicado en la Normateca.

Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.- Normatividad que describe los pasos que se deben de seguir para que la Dirección de lo Contencioso encomiende la cobranza judicial de los expedientes a los PSECJ y éstos inicien el proceso judicial de recuperación.

PSECJ.- Son los despachos jurídicos contratados por el Instituto para que gestionen la recuperación judicial de los expedientes.

Nota: Se eliminan 27 (veintisiete) renglones, correspondientes al Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	Envío a Cobranza Judicial Centros de Trabajo
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito. Dirección de lo Contencioso. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Procedimiento

Garantizar la entrega oportuna de documentación al área Jurídica en el inicio de las gestiones de cobranza Judicial de Centros de Trabajo (patrón) así como controlar y dar seguimiento de las cuentas asignadas a Cobranza Judicial.

Alcance del Procedimiento

Se enfoca a los Centros de Trabajo (Patrón) que cumplan los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de Cobranza Judicial.

Actividad Envío a Cobranza Judicial**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) / Acreditado	Operación FONACOT
	▪ Sistema CREDERE ▪ Cambios de Estatus 4 en el Sistema CREDERE; para trabajadores y cambio de estatus 6 en sistema CREDERE en CT	▪ Proporcionar la Documentación solicitada.	▪ Asignación de Cartera Judicial. ▪ Integración de Expedientes de Centros de Trabajo (patrón) ▪ Expedientes del Área de Crédito.
Reglas de Negocio	RN1 ... RN2 ... RN3 ... RN4 ... RN5 ... RN6 ... RN7 ... RN8 ...		
Documentación Relacionada	▪ Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial publicado en la normateca		
Requerimientos Funcionales	▪ Sistema CREDERE para cambio de estatus.		
Entrada	▪ Selección de cartera susceptible de asignar a Jurídico		
Salida	▪ Envío por escrito de la cartera a Recuperación Judicial.		

Actor /Puesto	Actividades
Coordinador de Cobranza	Enviar para su recuperación por la vía judicial, los Centros de Trabajo (patrón) para los cuales ya se hayan agotado las gestiones de cobranza extrajudicial.

	Aplica RN1 y RN2 1. ... • Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial. Aplica RN5, RN6 y RN7
Analistas de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	2. ... 3. ¿Está completo el expediente? Si ir actividad 5 No ir actividad 4 4. ... 5. ... Aplica RN3, RN4, RN6 y RN8
Coordinador de Cobranza	6. ... 7. ...
Dirección de lo Contencioso	8. Recibe expediente 9. Valida la integración de la documentación conforme al Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial. 10. ¿Está completo el expediente? Si ir actividad 12. No ir actividad 11. 11. ... 12. ... 13. ... Aplica RN4 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nota: Se eliminan 47 (cuarenta y siete) renglones, correspondientes al procedimiento de Envío a Cobranza Judicial Centros de Trabajo, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos.
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de Cobranza, Dirección de lo Contencioso, Dirección Comercial Regional, Estatal, de Plaza, Recursos Humanos, Direcciones de Área.

Objetivo del Proceso

Establecer los lineamientos para iniciar la recuperación y/o gestión judicial de Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos.

Alcance del Proceso

Definir los requisitos para la Cobranza Judicial a Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos.

Actividad

Tarea

Controles	Aplicativo	Áreas Involucradas	Operación FONACOT
	- Expediente de crédito - Expediente de Afiliación	Evitar que se asignen expedientes sin lograr recuperación judicial.	Claves CREDERE 6 Cobranza Judicial C.T. 1002 Aplicación de claves 1004 Verificación del status 1705 Consulta de Cédula C.T. 1724 Consulta de Cédula Histórico C.T.

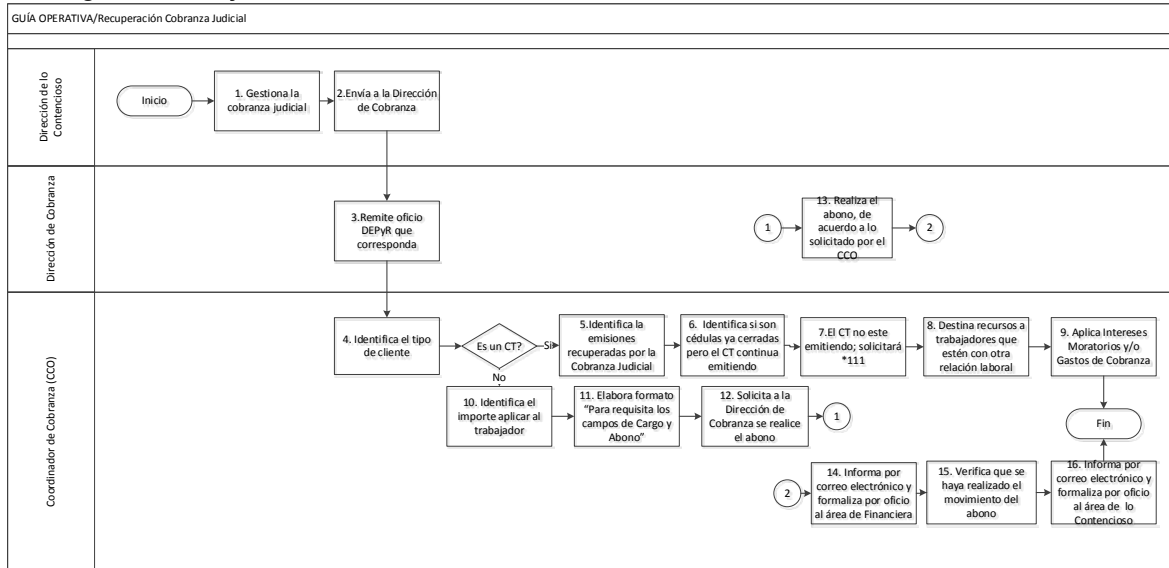
Reglas de Negocio	RN1 La Dirección de lo Contencioso recibe asuntos para cobranza judicial...: • Criterios para Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos. Una vez recibidos correctamente los expedientes se turnarán para el trámite legal correspondiente a la Dirección de lo Contencioso del Instituto FONACOT, agotado el procedimiento de recuperación extrajudicial. Las áreas correspondientes del Instituto envían a la Dirección de lo Contencioso los casos susceptibles de gestión judicial en contra de Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto, Afianzadoras, Prestadores de servicios, Proveedores u otros sujetos, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos. RN2 Los requisitos que deben cumplir los expedientes de Centros de Trabajo son los que a continuación se mencionan: 1) Original del Contrato, Convenio de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón), aun tratándose del proceso de afiliación electrónica. 2) Formato de Estado de Cuenta para Centro de Trabajo (patrón), que contenga cuando menos los siguientes requisitos: I. Nombre y número de afiliación del Centro de Trabajo (patrón). II. Domicilio. III. Desglose e importe de cédulas vencidas. IV. Tasa de interés moratorio e Intereses moratorios, de acuerdo a lo establecido en el contrato o convenio de afiliación; para el caso de afiliaciones electrónicas se calculará al 6% mensual. V. Fecha de elaboración del estado de cuenta. VI. Saldo al Plazo de todos los créditos de la última cédula enviada a cobranza judicial. 3) Cédulas de Notificación de Altas y Pagos de cada una de las emisiones pendientes de pago recibido por el Centro de Trabajo (patrón), autorizadas por la Dirección de Cobranza, y con el sello de recibo por parte de la empresa o acuse de entrega a través del servicio de correspondencia contratado por la Dirección Estatal, de Plaza o Representación. En caso de que el Centro de Trabajo (patrón) se niegue a recibir o sellar las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, o no se cuente con servicio de correspondencia se levantará el Acta administrativa en la que se señalen circunstancias de tiempo, modo y lugar. 4) Dictamen de incobrabilidad original generado por el Prestador de Servicios Externos de Cobranza extrajudicial, en su caso. 5) 2 requerimientos de pago originales (72 y 24 horas), y un requerimiento extrajudicial de pago, en su caso. Tratándose de expedientes de Gobierno y Municipios como Centros de Trabajo, además de los documentos antes citados, se deberá enviar lo siguiente: 6) Copia del Acuerdo de Cabildo cuando resulte aplicable por así requerirlo la Ley Municipal. 7) Constancia de mayoría de votos del presidente municipal. 8) Copia de identificación de quien firma el convenio con el Instituto FONACOT. RN3 Los expedientes de Prestadores de Servicio que remite la Dirección de Cobranza a la Dirección de lo Contencioso para gestión judicial deben cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan: 1) Contrato original de Prestación de Servicios Profesionales. 2) Garantía original o en su caso copia del oficio con el cual se remitió a la Dirección de Cobranza. 3) Acta original de entrega y recepción de cuentas. 4) Informe de gestión de las cesiones entregadas con mora en la cual conste el sello de recepción. 5) 2 requerimientos de pago de pena convencional o de pago de cantidades no enteradas al Instituto FONACOT (por primera ocasión 72 horas y por última ocasión 24 horas) acorde a su contrato.
--------------------------	---

	RN4 Los expedientes de Establecimientos Comerciales que se remiten a la Dirección de lo Contencioso para gestión judicial debe cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan: 1) Contrato original de afiliación como Establecimiento Comercial. 2) En su caso, quejas de trabajadores. 3) Copia autorizada de los expedientes de crédito de los trabajadores que hayan sido cancelados por el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos. 4) Transferencias de pago y estados de cuenta bancarios de los créditos cancelados por el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos. 5) Copia autorizada del Acta del Comité de Crédito Castigos y Quebrantos relativa a la sesión correspondiente. 6) Copia del acta constitutiva en caso de ser persona moral (con el sello de cotejo contra su original) y/o alta ante la SHCP (Persona Física). RN5 Los expedientes de Ex empleados del Instituto FONACOT que remite la Dirección de Recursos Humanos a la Dirección de lo Contencioso para recuperación judicial debe cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan: a) Pagaré original. b) Estado de cuenta actualizado a la fecha de envío. c) Copia simple de identificación oficial. d) Comprobante de domicilio. e) Dictamen de incobrabilidad original generado por el Prestador de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial. f) Dos requerimientos de pago originales (por primera ocasión 72 horas y por última ocasión 24 horas), y un requerimiento de pago extrajudicial. RN6 Tratándose de expedientes que no encuadren en los anteriores casos y que sean susceptibles de gestión judicial se identificarán con el concepto de Otros Sujetos, en estos casos las distintas Direcciones de Área, previo a su remisión a la Dirección de lo Contencioso deben cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan: a) Contrato original de prestación de servicios. b) Garantía original. c) Dos requerimientos, por primera ocasión 72 horas y por última ocasión 24 horas. d) Narración de hechos en la que se detallen circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se desarrollaron los hechos. e) La documentación que la Dirección de lo Contencioso determine pertinente atendiendo a la naturaleza de la omisión, defecto, falta o incumplimiento. f) Copia del acta constitutiva en caso de ser persona moral (con el sello de cotejo contra su original) y/o alta ante la SHCP (Persona Física). RN7 RN8 Se asigna a PSEC Judicial y procede en términos del "Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSCJ".
Documentación Relacionada	▪ Oficios de entrega recepción de expedientes por parte de las Direcciones, con el respectivo <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i>. ▪ Expedientes de Afiliación ▪ Documentación completa ya citada.
Entrada	▪ Oficio por el que la Dirección del Instituto FONACOT correspondiente, remiten expedientes susceptibles de recuperación y/o gestión judicial
Salida	▪ Oficio de asignación al PSEC Judicial. ▪ Oficio de devolución de los expedientes por no cumplir con los requisitos.

Actor /Puesto	Actividades
Área Requiriente	1. Para Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto FONACOT y Otros Sujetos, el área respectiva entrega los expedientes con los requisitos marcados en las RN1, RN2, RN3, RN4, RN5 y RN6 según corresponda, anexando el <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i>.
Director de lo Contencioso	2. Recibe y revisa que los expedientes cumplan con lo señalado en las RN1, RN2, RN3, RN4, RN5 y RN6. Si cumple se aplica RN8. No cumple se aplica RN7.

PSEC Judicial	3. Recibe oficio y expediente y procederá conforme a lo señalado en la RN8 . Aplica para todos los casos susceptibles de recuperación y/o gestión judicial. Termina Procedimiento.
---------------	---

Diagrama de Flujo



Glosario

Centro de Trabajo (patrón): Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto.

Establecimientos Comerciales.- Son los negocios en los cuales se puede ejercer y aceptan como forma de pago el crédito FONACOT para adquirir bienes o servicios.

Prestadores de Servicio.- Persona Física o Moral que por contrato presta algún bien o servicio al Instituto FONACOT

Nota: Se eliminan 50 (cincuenta) renglones, correspondientes al Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de lo Contencioso

Objetivo del Procedimiento

Establecer el procedimiento de asignación de cartera a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial.

Alcance del Procedimiento

Definir los lineamientos para la asignación de asuntos a los PSEC Judicial

Políticas de Operación.

Tarea

Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	Expediente de crédito.	- Establecer reglas y procesos para la asignación de expedientes a los PSEC Judicial. - Verificar que los expedientes cumplan con los requisitos	...

Reglas de Negocio	RN1 La Dirección de lo Contencioso asigna los asuntos: • Según la cobertura de los PSECJ atendiendo a la Entidad Federativa donde fue otorgado el Crédito. • En caso de tener varios prestadores de servicio externos de cobranza judicial en una misma región, se asigna considerando los registros previos de eficiencia del despacho, de recuperación y la calidad de sus informes. RN2 ... RN3 Si el expediente No reúne los criterios y requisitos señalados en el Procedimientos Específico correspondiente, lo evalúa y determina si los asigna para la cobranza judicial o para que se dictamine como incobrables.. RN4 La Dirección de lo Contencioso asigna a través de oficio de entrega recepción, con firma de recibido, acompañado del <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i>, mismo que debe firmar de recibido el PSECJ. RN5 ... RN6 ... RN7 ... RN8 ... RN9 ...
Documentación Relacionada	▪ ... ▪ Expediente del crédito
Entrada	▪ Oficio de asignación por el que la Dirección de lo Contencioso entrega el expediente al PSECJ para su tramitación judicial. ▪ Oficio mediante el que la Dirección de lo Contencioso devuelve el expediente de crédito y en su caso, remite el Dictamen a la Dirección de Cobranza.
Salida	▪ Dictamen emitido por el PSECJ.

Actor /Puesto	Actividades
Director de Cobranza	1. Elabora oficio por el cual remite el expediente del crédito considerado para recuperación judicial anexando el <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i> de la documentación de dicho expediente.
Director de lo Contencioso	2. Recibe oficio por el que la Dirección de Cobranza remite el expediente considerado para Cobranza Judicial y aplica RN2. SI CUMPLE.- Aplica RN5 NO CUMPLE.- Aplica RN3 3. Asigna el expediente de crédito considerando la RN1 en los términos de la RN4. 4. La Dirección de lo Contencioso tiene la atribución de la RN6
PSECJ	5. Recibe oficio y documentación señalada en la RN4. 6. ...
Director de lo Contencioso	7. Recibe dictamen del PSECJ. SI ES VIABLE.- Aplica RN9 SI NO ES VIABLE.- Aplica RN7
PSECJ	8. Aplica RN9
Director de Cobranza	9. ... 10. ... Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo

...

Glosario.-

Dictamen de viabilidad: Opinión elaborada por el PSECJ que califica la probabilidad de éxito en la recuperación de un crédito y acorde a su resultado determina la vía y forma de realizar la gestión judicial del mismo

Dictamen de inviabilidad, improcedencia o incobrabilidad: Opinión elaborada por el PSECJ o la Dirección de lo Contencioso que califica de nula o escasa la probabilidad de recuperación de un crédito atendiendo a criterios como costo beneficio, por no estar localizable el deudor, por insolvencia o cualquier otra causa justificada que derive en una imposibilidad práctica de pago.

PSECJ.- (Prestador de Servicios Externos de Cobranza Judicial) Despacho Jurídico que tiene asignado la recuperación judicial de los adeudos al Instituto a través de los Juzgados o Tribunales competentes.

Procedimiento Específico de Asignación de Cartera.- Normatividad que describe los pasos que se deben de seguir para que la Dirección de lo Contencioso encomiende la cobranza judicial de los expedientes a los PSECJ y éstos inicien el proceso judicial de recuperación.

Nota: Se eliminan 49 (cuarenta y nueve) renglones, correspondientes al procedimiento de Asignación de Cartera a PSECJ, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Modificación Estatus Judicial en CREDERE
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de Cobranza Dirección de lo Contencioso

Objetivo del Procedimiento

Determinar que la Dirección de lo Contencioso es la Única Responsable de Aplicar y Modificar el "Status Cobranza Judicial y/o Jurídico Judicial".

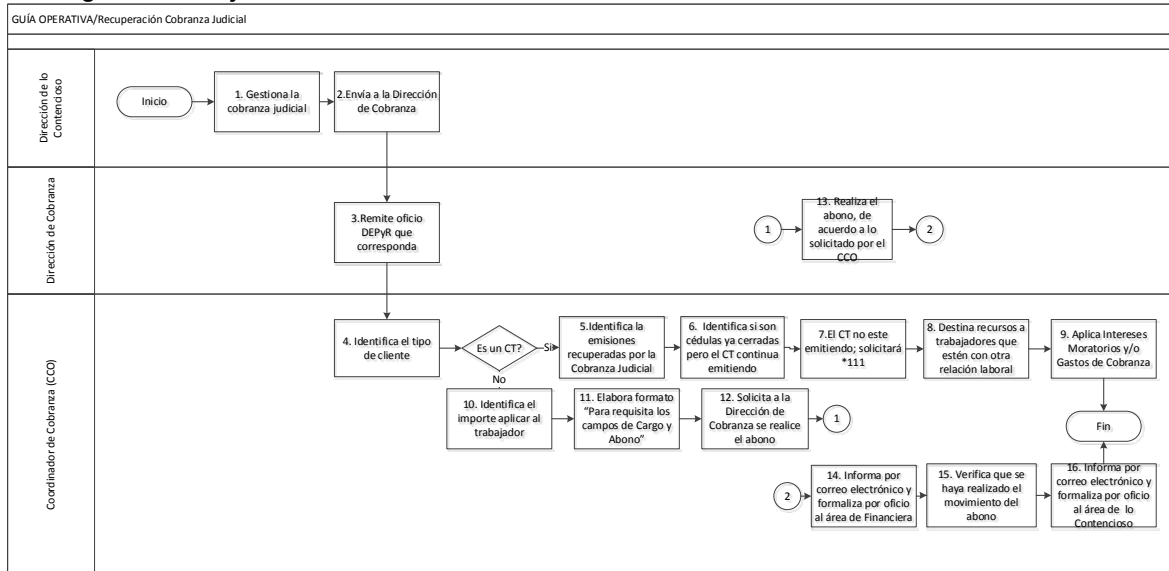
Alcance del Procedimiento

Garantizar que los Procesos Judiciales sean substanciados por los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial (PSEC Judicial) y no se vean afectados por la recepción de pagos no autorizados por la Dirección de lo Contencioso.

Políticas de Operación

Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza	Operación FONACOT
	Sistema CREDERE	Evitar que en otras áreas del Instituto se reciban pagos por parte de trabajadores o Centros de Trabajo que obstaculicen la recuperación judicial.	...
Reglas de Negocio	RN1 La Dirección de Cobranza envía a la Dirección de lo Contencioso los expedientes susceptibles de recuperación judicial atendiendo los requisitos establecidos en el " Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de trabajadores " o " Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos " según el sujeto susceptible de cobranza judicial. RN2 ... RN3 RN4 ... RN5 ...		
Entrada	- Expediente de crédito. - Oficio por el cual la Dirección de Cobranza remite los expedientes susceptibles de recuperación judicial.		
Salida	- Cambio de estatus al que corresponda. - Oficio por el cual la Dirección de lo Contencioso devuelve a la Dirección de Cobranza los expedientes NO susceptibles de recuperación judicial		

Actor /Puesto	Actividades
Director de Cobranza	1. Elabora oficio dirigido a la Dirección de lo Contencioso considerando la RN1 .
Director de lo Contencioso	2. Recibe oficio de la Dirección de Cobranza y considera RN2 . SI REÚNE.- Aplica RN3 NO REÚNE.- Aplica RN4 3. ... 4. Cuando el adeudo sea pagado a satisfacción del Instituto o por alguna causa debidamente justificada la Dirección de lo Contencioso aplicará la RN6 .
Director de Cobranza	5. Recibe el oficio citado por la RN4 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo**Glosario:**

Cobranza Judicial.- Gestiones realizadas por los PSECJ ante los Tribunales competentes para recuperar los adeudos.

Mecanismo de Pago.- Forma mediante la cual el INSTITUTO FONACOT recibe el dinero de los Trabajadores o Centros de Trabajo que tiene como finalidad solventar un adeudo, como pueden ser las retenciones que hagan los patrones, las referencias bancarias, los planes de salida, entre otros.

Clave 4.- Nomenclatura en el Sistema Credere que permite identificar los créditos otorgados a trabajadores morosos que han sido turnados a la Dirección de lo Contencioso para que sean recuperados judicialmente.

Clave 6.- Nomenclatura en el Sistema Credere que permite identificar los adeudos que tiene los Centros de Trabajo que han omitido enterar los descuentos de los salarios de los trabajadores que tienen un crédito al Instituto y han sido turnados a la Dirección de lo Contencioso para que sean recuperados judicialmente.

PSECJ.- (Prestador de Servicios Externos de Cobranza Judicial) Despacho Jurídico que tiene asignado la recuperación judicial de los adeudos al Instituto a través de los Juzgados o Tribunales competentes.

Nota: Se eliminan 28 (veintiocho) renglones, correspondientes al procedimiento de Modificación Estatus Judicial en CREDERE, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Solicitud de Contratación de PSEC Judicial
Áreas involucradas en el Proceso	Direcciones de lo Contencioso, de Recursos Materiales y Servicios, de lo Consultivo y Normativo, Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, Subdirección General de Administración, Integración y Control Presupuestal.

Objetivo del Procedimiento

Llevar a cabo la contratación de PSEC Judicial que ofrezcan los servicios legales bajo las mejores condiciones económicas, de servicio, eficacia y eficiencia para el Instituto.

Alcance del Procedimiento

Establecer los lineamientos bajo los cuales se contratarán los PSEC Judicial.

Políticas de Operación.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Recursos Materiales	Operación FONACOT
	▪ Expediente de requerimiento de contratación	▪ Procedimiento de Contratación	N/A
Reglas de Negocio	RN1 Se entiende como descripción del servicio la cobranza judicial a Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales, Trabajadores, Ex Empleados, Afianzadoras, Prestadores de Servicios, etc., que incluye de forma enunciativa mas no limitativa, el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en materia mercantil, civil, fiscal y/o administrativa a nivel nacional, en representación del Instituto ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero perjudicado, tercero llamado a juicio o de aquellos que con motivo del proceso del otorgamiento de crédito el Instituto tenga un interés jurídico. RN2 La Dirección de lo Contencioso (DC), solicita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales (DRMySG) la contratación de PSEC Judicial. RN3 La Descripción del Servicio incluye la descripción del precio unitario estimado, importe total sin I.V.A., forma de pago, plazos de entrega, vigencia del servicio. RN4 El proceso de Adjudicación Directa se lleva a cabo de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. RN5 La Dirección de lo Contencioso identifica y contacta a los posibles PSEC Judicial que ofrezcan las mejores condiciones económicas, de servicio, eficacia y eficiencia para el Instituto susceptibles de contratarse, solicita la cotización por los servicios ofertados y su currículo; obteniéndose al menos 3 cotizaciones. RN6 La Dirección de lo Contencioso da seguimiento a las solicitudes de cotizaciones. RN7 Se informa a los PSEC Judicial seleccionados los requisitos y documentos que deberán presentar para su contratación; los posibles PSEC Judicial deberán entregar a la Dirección de lo Contencioso la siguiente documentación: - Exhibir antecedentes curriculares de las personas físicas o morales a las que haya prestado sus servicios. - Exhibir para cotejo, copia certificada y entregar copia simple del acta constitutiva conteniendo el objeto acorde a los servicios a contratar, la inscripción del Registro Público del Comercio o de Asociaciones Civiles, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes tratándose de personas morales. Para personas físicas con actividad empresarial o de despacho legal será el Acta de Nacimiento. - Carta bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cuenta con la infraestructura técnica y humana necesaria para prestar el servicio a nivel nacional, y que está al corriente en sus obligaciones fiscales. - Carta bajo protesta de no encontrarse dentro de los supuestos del artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la fracción XI del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. - Carta compromiso de confidencialidad en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental así como de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. - Plan estratégico a seguir para la gestión de cobranza judicial. - Código de Ética. - Exhibir copia certificada del testimonio notarial del poder general para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato y entregar copia simple (tratándose de personales morales). - Exhibir identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (pasaporte, cédula profesional, cartilla del servicio militar nacional o credencial para votar) y entregar copia simple. - Exhibir original de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o Servicio de Administración Tributaria y entregar copia simple. - Comprobante de domicilio (copia del último recibo telefónico, recibo de luz, agua, etc.). - Carta membretada con datos bancarios (Nombre del Banco, No. de plaza, No. de sucursal y nombre del cuentahabiente, No. de cuenta y el No. de CLABE).		

	m) La respuesta positiva a la consulta de opinión ante el SAT con el que se compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal de fecha 23 de diciembre de 2015 o aquella que en el futuro la sustituya, dentro de los 2 días hábiles posteriores a la fecha en que tenga conocimiento de la asignación del servicio. n) La respuesta positiva a la consulta ante el IMSS con el que se compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la Regla 2.1.27 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015 y su solicitud de opinión a través de la página de internet del Instituto Mexicano del Seguro Social, como lo establece el acuerdo SA1.HCT.101214/281.P.DIR de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del IMSS, o la que en el futuro la sustituya. o) Carta membretada de estraificación MIPYMES (clasificación del tamaño de empresa). p) Garantía de cumplimiento (fianza) en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. RN8 Se recibe y revisa la documentación presentada por los PSEC Judicial. RN9 Si el prospecto NO cumple con los requisitos, se indican los motivos del rechazo. RN10 Si el candidato a PSEC Judicial cumple con todos los requisitos, se le informa que se le realizará una visita de inspección ocular, a través de la cual constatará y evaluará las oficinas, imagen, infraestructura, cartera de clientes y experiencia. RN11 La Dirección de lo Contencioso selecciona a los PSEC Judicial de acuerdo a las mejores condiciones técnicas y económicas. RN12 La Dirección de lo Contencioso solicita por escrito a la Dirección de Integración y Control Presupuestal (DICP) la autorización de suficiencia presupuestal para cubrir durante la vigencia del servicio a contratar, los honorarios de los PSEC Judicial. RN13 La DICP emite la autorización de la solicitud de suficiencia presupuestal. RN14 La Dirección de lo Contencioso, remite a la DRMySG las solicitudes de cotización, la cotización de los prestadores, la solicitud de suficiencia presupuestal y la autorización de la suficiencia presupuestal. RN15 La Dirección de Recursos Materiales y de Servicios revisa que la documentación presentada por la Dirección de lo Contencioso esté completa y acorde al procedimiento de contratación; de no tener inconsistencias pasa a sesión del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. RN16 El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios sesiona y emite el dictamen de procedencia correspondiente. RN17 La Dirección de Recursos Materiales y de Servicios informa a la Dirección de lo Contencioso enviando el acuerdo del CAAS por el que se aprobó la contratación de los servicios. RN18 La DRMySG por escrito informa al prestador la asignación del servicio y le solicita documentación legal para la elaboración del contrato. RN19 La DRMySG por escrito envía a la Dirección de lo Consultivo y Normativo la documentación legal del prestador para la elaboración del contrato. RN20 La Dirección de lo Consultivo y Normativo elabora el proyecto de contrato y lo remite a la DRMySG para su revisión. RN21 La Dirección de Recursos Materiales y Servicios envía el proyecto de contrato para revisión de la Dirección de lo Contencioso. RN22 Si existen observaciones se devuelve a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios para su modificación. RN23 La Dirección de Recursos Materiales y Servicios envía a la Dirección de lo Consultivo y Normativo el proyecto de contrato con las observaciones para su modificación. RN24 La Dirección de lo Consultivo y Normativo remite a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios el proyecto de contrato con las modificaciones solicitadas. RN25 La Dirección de Recursos Materiales y Servicios envía a la Dirección de lo Contencioso el proyecto de contrato con las modificaciones realizadas. RN26 La Dirección de lo Contencioso valida los cambios solicitados y devuelve a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, solicitando la continuidad de la formalización. RN27 La Dirección de Recursos Materiales y Servicios envía el proyecto de contrato al PSEC Judicial para su revisión y comentarios.
--	--

	RN28 Si existen comentarios al contrato por parte del PSEC Judicial se devuelve a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios para su valoración y en su caso la modificación. RN29 NO existen comentarios por parte del PSEC Judicial, la DRMySG solicita a la Dirección de lo Consultivo y Normativo la liberación del contrato para su firma. RN30 La Dirección de lo Consultivo Normativo remite el contrato liberado a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios para su formalización. RN31 La DRMYS continúa con la formalización del contrato. RN32 El presente Procedimiento Específico se aplicará considerando lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT. Termina Procedimiento
Documentación Relacionada	▪ Descripción del Servicio ▪ Resultado del Estudio de Mercado ▪ Cotizaciones
Entrada	▪ Oficio de solicitud de contratación de los servicios a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios
Salida	▪ Contrato formalizado por las partes.

Actor /Puesto	Actividades
Director de lo Contencioso	1. Elabora la descripción del servicio de cobranza judicial considerando la RN1 e indicando precio unitario estimado, importe total sin I.V.A., forma de pago, plazos de entrega, vigencia del servicio. 2. Envía a la DRMS por oficio o correo electrónico la descripción del servicio para los efectos señalados en RN2. 3. Se identifican y contactan a los PSEC Judicial aplicando las RN5 y RN6.
PSEC Judicial	Los prestadores de servicios externos de cobranza Judicial entregan a la Dirección de lo Contencioso la documentación señalada en la RN7 .
Director de lo Contencioso	4. Recibe y revisa la documentación presentada por los PSEC Judicial conforme a la RN8. 5. Si el prospecto NO cumple aplica RN9. 6. El prospecto SI cumple continúa con la RN10 y RN11. 7. Tramita ante la Dirección de Integración Control Presupuestal la solicitud de suficiencia presupuestal para efectos de la RN12.
Director de Integración y Control Presupuestal	8. Emite la autorización presupuestal para efectos de la RN12 y RN13 .
Director de lo Contencioso	9. Remite a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios la documentación señalada en la RN14 .
Director de Recursos Materiales y Servicios	10. Revisa la documentación conforme a la RN15 .
Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios	11. Sesiona y emite el dictamen de procedencia de la contratación del PSEC Judicial que cumpla con las condiciones legales, técnicas y ofrezca las mejores condiciones de servicio, favorables para el Instituto FONACOT conforme a la RN16 .
Director de Recursos Materiales y Servicios	12. Envía el dictamen a la Dirección de lo Contencioso conforme a la RN17. 13. Se informa por escrito a los PSEC Judicial lo señalado en la RN18.
Prestador Externo de Servicio de Cobranza Judicial	14. Entrega a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios la documentación conforme a la RN7 .
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	15. Solicita a la Dirección de lo Consultivo y Normativo la elaboración del contrato para efectos de la RN19 .
Director de lo Consultivo y Normativo	16. Elabora el contrato aplicando RN20 .
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	17. Envía el contrato a la Dirección de lo Contencioso para efectos de la RN21 .
Director de lo Contencioso	18. Si emite comentarios, se aplica la RN22. 19. Envía a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios el contrato para solicitar los cambios a la Dirección de lo Consultivo y Normativo.

Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	20. Solicita las modificaciones a la Dirección de lo Consultivo y Normativo, aplicando la RN23 .
Director de lo Consultivo y Normativo	21. Realiza los cambios solicitados aplicando la RN24 .
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	22. Remite el contrato para revisión de la DC para efectos de la RN25 .
Director de lo Contencioso	23. Valida los cambios efectuados y devuelve el contrato a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para efectos de la RN26 .
Director de lo Consultivo y Normativo	24. Libera el contrato para efectos de la RN30 .
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	25. Aplica la RN31 . Termina Procedimiento

Glosario.

Contrato Formalizado.- Acuerdo de voluntades debidamente firmado por el PSECJ y el INSTITUTO

Nombre del Proceso:	Evaluación, Control, Supervisión y pago a los PSEC Judicial
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de lo Contencioso

Objetivo del Procedimiento

Verificar que el Instituto FONACOT reciba el servicio legal con las mejores condiciones económicas, de servicio, eficacia y eficiencia para el Instituto.

Alcance del Procedimiento

Verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de prestación de servicios.

Políticas de Operación.**Tarea**

Controles	Aplicativo	Cobranza	Operación FONACOT
	Contrato de Prestación de Servicios	Informes mensuales	N/A
Reglas de Negocio	RN1 La Dirección de lo Contencioso verifica que el PSEC Judicial cumpla con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los procedimientos y normatividad vigente. RN2 La Dirección de lo Contencioso dentro de los... a partir de que verifique la totalidad de la documentación remitida por Cobranza, asigna los expedientes al PSEC Judicial acorde al "Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a los PSECJ". RN3 El PSEC Judicial elabora el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito en el término de 10 días hábiles o en el que señale su contrato de prestación de servicios, pudiéndose ampliar considerando el número de asuntos asignados. RN4 ... RN5 El PSEC Judicial actúa en las tareas que se le encomiendan con agilidad, alto sentido de responsabilidad y honradez, teniendo como prioridad la recuperación judicial, preservando los intereses del Instituto FONACOT, coadyuvando en el logro de los objetivos y metas planteadas. RN6 El PSEC Judicial es responsable de que los expedientes que le sean entregados sean debidamente resguardados conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como a devolverlos una vez concluido el proceso iniciado. RN7 El PSEC Judicial recibe la documentación y/o expedientes que le remite la Dirección de lo Contencioso, firmando el acuse de recibo correspondiente. RN8 ... RN9 ... RN10 ...		

	RN11 El PSEC Judicial interpone y promueve los recursos legales que se deriven y generen dentro del trámite ante las autoridades respectivas de los asuntos asignados, en tiempo y forma que indiquen las leyes correspondientes. RN12 El PSEC Judicial conforma y resguarda los expedientes de cada uno de los asuntos que le son asignados, donde se incluyen todas y cada una de las actuaciones realizadas, así como la digitalización de los mismos. RN13 El PSEC Judicial realiza con prontitud y calidad el servicio procurando que sus gestiones sean en el menor tiempo posible, garantizando en todo momento salvaguardar el patrimonio e intereses del Instituto FONACOT, mediante la recuperación judicial. RN14 ... RN15 ... RN16 El PSEC Judicial devuelve con prontitud la documentación original proporcionada por el Instituto y que sea requerida por las autoridades judiciales o administrativas. RN17 El PSEC Judicial es responsable del personal que contrate por la obligación laboral que se pueda generar. RN18 El PSEC Judicial cubre todos los gastos de transportación aéreos o terrestres, alimentos, peajes, hospedajes que con motivo de la prestación del servicio se generen. RN19 El PSEC Judicial entrega todos aquellos informes que le sean requeridos en cualquier momento sobre el estado y avance procesal de los asuntos que le sean turnados. RN20 ... RN21 ... RN22 ... RN23 ... RN24 La Dirección de lo Contencioso solicita a los PSEC Judicial informes y documentación que considere necesaria y suficiente para acreditar el debido cumplimiento y calidad en el servicio contratado. RN25 ... RN26 ... RN27 La Dirección de lo Contencioso recibe y revisa el informe rendido; de cumplir con el servicio contratado, se validan fiscalmente las facturas. RN28 La Dirección de lo Contencioso valida, autoriza y tramita ante la Dirección de Integración y Control Presupuestal el pago correspondiente en los siguientes veinte días naturales a partir de que recibe el informe correspondiente. RN29 La Dirección de Integración y Control Presupuestal realiza el pago de honorarios al PSEC Judicial con base en la autorización recibida por la Dirección de lo Contencioso.
Documentación Relacionada	▪ Expediente de crédito. ▪ Informes mensuales por escrito, con documentación soporte de las actuaciones llevadas en el mes. ▪ Informes vía correo electrónico ▪ Facturas ▪ Comprobantes de Pago
Entrada	▪ Informes mensuales por escrito, con documentación soporte de las actuaciones llevadas en el mes. ▪ Facturas
Salida	▪ Pago al PSEC Judicial.

Actor /Puesto	Actividades
Director de lo Contencioso	1. Verifica que el PSEC Judicial de cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato conforme a la RN1. 2. Asigna la cartera entre los PSEC Judicial conforme a la RN2. 3. Observa que los PSEC Judicial cumplan con las características del servicio contratado y su correcto desempeño conforme a la RN3 y RN4, RN20, RN21, RN22, RN23, RN24 y RN25.
PSEC Judicial	4. Cumplirá con las siguientes obligaciones: a) Efectuar totalmente y a satisfacción del Instituto FONACOT el servicio objeto del contrato en cumplimiento de la RN5 y RN14.

	b) Contar con el personal profesional suficiente de acuerdo a las características de la RN25 . c) Proporcionar el servicio jurídico para la atención de asuntos de cobranza judicial señalado en el RN4 . d) Tener prioridad en la recuperación judicial, de acuerdo a lo señalado en el RN5. e) Resguardar con responsabilidad los expedientes que le sean entregados conforme a lo señalado en la RN6, RN7, RN8 y RN13, RN16 f) Elaborar el dictamen de la RN3 . g) Elaborar las promociones y/o escritos acordes a lo señalado en la RN10, RN11 y RN12 . h) Realizar con prontitud y calidad el servicio procurando sus gestiones sean en el menor tiempo posible de acuerdo a la RN14 . i) Cubrir todos los gastos marcados en las RN 16, RN18 y RN 19 j) Entregar informes mensuales de acuerdo a lo señalado en las RN20, RN21 y RN22 . k) Devolverá la documentación que le entregue el Instituto FONACOT aplicando la RN27 .
Director de lo Contencioso	5. Evalúa el costo beneficio de los servicios aplicando la RN22 inciso i) y RN25
PSEC Judicial	6. Presenta para pago su factura de acuerdo a lo señalado en la RN4 a la RN22 y RN26 .
Director de lo Contencioso	7. Recibe y revisa el informe rendido aplica RN29. 8. Valida y autoriza RN28 .
Director de Integración y Control Presupuestal	9. Realiza el pago conforme a la RN29 . Termina Procedimiento

Glosario

INFORME MENSUAL.- Obligación del PSECJ por el cual reporta a la Dirección de lo Contencioso el avance en la recuperación judicial de los asuntos que le sean asignados.

Nota: Se eliminan 71 (setenta y un) renglones y 04 (cuatro) palabras, correspondientes al procedimiento de Evaluación, Control, Supervisión y pago a los PSEC Judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico Recuperación Judicial.
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de lo Contencioso. Dirección de Cobranza. Direcciones de Área. Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Proceso
Identificar las formas en las que el Instituto FONACOT recupera los créditos demandados.

Alcance del Proceso
Recepción continúa de recursos en el Instituto FONACOT.

Actividad Recuperación.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	▪ Juicios.	Relacionar las formas por las que se puede realizar la recuperación judicial.	N/A
Reglas de Negocio	RN1. Plan de Salida. ...: a. Plan "70/30" el trabajador liquida en su totalidad el adeudo en una sola exhibición, para lo cual el Instituto absorbe una quita del 30% del saldo restante, sin penalización en el Buró de Crédito.		

	b. Plan 20/20/20 el trabajador realiza un pago inicial del 20% de su saldo insoluto, el Instituto FONACOT no le cobrará mora y le reestructura el 80% restante hasta en 20 meses sin intereses, con mensualidades iguales y un descuento del 20% en cada pago oportuno. En caso de que el trabajador con anterioridad haya realizado una reestructura de ese mismo crédito o créditos, no podrá optar por este plan. RN2. Cuando el trabajador no realice sus pagos oportunamente, perderá el beneficio del descuento de 20% en los pagos vencidos y subsecuentes. Es decir, el trabajador deberá pagar la mensualidad completa. RN3. ... RN4. ... RN5. ... RN6. ... RN7. ...
Documentación Relacionada	▪ Informes de los PSECJ. ▪ Recibos o pagos. ▪ Promociones, escritos y acuerdos que deriven de los juicios.
Entrada	▪ Escrito inicial de demanda.
Salida	▪ Acuerdo emitido por autoridad competente.

Actor /Puesto	Actividades
PSEC Judiciales y Director de lo Contencioso	Iniciadas las acciones legales la recuperación del crédito FONACOT o patrimonio del Instituto las formas en las que se pueden recuperar los créditos demandados son las expuestas en las RN1, RN2, RN3, RN4, RN5, RN6 y RN7.

Glosario

Recuperación Judicial. Es el término que se utiliza para referirse a la cobranza judicial, con la finalidad de obtener el pago de los adeudos.

Nota: Se eliminan 24 (veinticuatro) renglones, correspondientes al procedimiento de Recuperación Judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Propuestas de pago.
Áreas involucradas en el Proceso	Direcciones de lo Contencioso. Direcciones Comerciales. Estatales y de Plaza. Subdirección de Captación.

Objetivo del Proceso
Captar los recursos recuperados por la Dirección de lo Contencioso a través de los PSECJ derivados de propuesta de pago.

Alcance del Proceso
Establecer el proceso de pago de la recuperación judicial por conducto de la Dirección de lo Contencioso y los PSECJ.

Actividad Propuestas de pago.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	▪ Informe del PSECJ del estado procesal que guardan los juicios. ▪ Estados de Cuenta	Eficientar la recuperación judicial.	...

Reglas de Negocio	RN1. ... RN2. ... RN3. ... RN4. ... RN5. ... RN6. ... RN7. ... RN8. ... RN9. ... RN10. ... RN11. ...
Documentación Relacionada	- Informe sobre el estado procesal que guarda el expediente en el juicio. - Referencia bancaria pagada y sellada.
Entrada	Propuesta de pago.
Salida	- Referencia Bancaria pagada. - Acuerdo de la autoridad competente que tenga al Instituto por Pagado.

Actor /Puesto	Actividades
Acreditados, Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales, Prestadores de Servicio, Ex empleados del Instituto y Otros.	1. Envía propuesta de pago a la Dirección de lo Contencioso.
Director de lo Contencioso	2. La Dirección de lo Contencioso recibe la propuesta y aplica la RN1 y RN2 .
Acreditados, Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales, Prestadores de Servicio, Ex empleados del Instituto y Otros.	3. Al recibir la propuesta la Dirección de lo Contencioso RN2 : Si acepta.- Aplica RN3 . No acepta o no contesta: Aplica RN4 . No acepta, pero realiza otra propuesta: Aplica RN4 .
Director de lo Contencioso	4. Envía referencia aludida en RN2 .
Acreditados, Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales, Prestadores de Servicio, Ex empleados del Instituto Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza, PSECJ o Demandado.	5. Recibe la referencia y aplica RN6 .
Director de lo Contencioso	6. La Dirección de lo Contencioso al recibir la referencia aplica RN6 .
Subdirección de Captación	7. Aplica RN7 .
Director de lo Contencioso	8. Atendiendo a la respuesta de la Subdirección de Captación informa al demandado: SI VALIDA: RN9 según sea el caso. NO VALIDA: APLICA RN8 .
PSEC Judicial	9. Ejecuta la RN9 , informando a la Dirección de lo Contencioso sobre el cumplimiento dado.
Director de lo Contencioso	10. Recibe el informe del PSECJ. Termina Procedimiento

Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza o Representaciones

PSECJ.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza Judicial.

Nota: Se eliminan 43 (cuarenta y tres) renglones, correspondientes al procedimiento de Propuestas de Pago, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en...
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de lo Contencioso. Dirección de Cobranza. Direcciones de Área. Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Proceso
Identificar las formas en las que el Instituto FONACOT recupera los créditos demandados.

Alcance del Proceso
Recepción continúa de recursos en el Instituto FONACOT.

Actividad Recuperación.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	▪ Juicios.	Relacionar las formas por las que se puede realizar la recuperación judicial.	N/A
Reglas de Negocio	RN1. Plan de Salida. Se puede aplicar en los casos que se encuentran en... y que manifiesten por escrito la intención de pago, en el supuesto de que se encuentren en juicio hasta antes de dictada la sentencia. a. Plan "70/30" el trabajador liquida en su totalidad el adeudo en una sola exhibición, el Instituto absorbe una quita del 30% del saldo restante, sin penalización en el Buró de Crédito. b. Plan 20/20/20 el trabajador realiza un pago inicial del 20% de su saldo insoluto, el Instituto FONACOT no le cobra mora y le reestructura el 80% restante hasta en 20 meses sin intereses, con mensualidades iguales y un descuento del 20% en cada pago oportuno. En caso de que el acreditado con anterioridad haya realizado una reestructura de ese mismo crédito o créditos, no podrá optar por este plan. c. Plan "A la medida" dirigido a acreditados... El acreditado externa su intención de pago ante el Instituto, conforme a su capacidad de pago. No se otorgan condonaciones, ni descuentos o quitas en intereses moratorios. Los gastos de cobranza judicial se incluyen en el saldo. Al momento en que el trabajador tramita este plan de salida, se congelan los intereses moratorios generados hasta ese momento. Dentro de la calendarización de pagos podrán contemplarse pagos especiales para disminuir el tiempo para saldar la deuda o pagos anticipados sin penalizaciones. ... RN2. Si el acreditado no realiza sus pagos oportunamente, pierde el beneficio del descuento del 20% en los pagos vencidos y subsecuentes, por lo que el acreditado debe pagar la mensualidad completa. RN3. Antes de formalizar cualquier plan de salida, el acreditado deberá cubrir los gastos de cobranza judicial... de los créditos. RN4. ... RN5. ... RN6. ... RN7. Convenio. Para cualquier caso no contemplado en estas reglas de negocio la Dirección de lo Contencioso puede establecer formas de solución que considere adecuadas salvaguardando los intereses del Instituto, para la recuperación de los adeudos de acreditados, Centros Trabajo, Establecimientos Comerciales, Prestadores de Servicio, Ex empleados del Instituto y Otros, que expresen por escrito su intención de pago. 		
Documentación Relacionada	▪ Recibos o pagos ▪ Promociones, escritos y acuerdos que deriven de los juicios.		
Entrada	▪ Solicitud de Plan de Salida.		
Salida	▪ Respuesta de Dirección de lo Contencioso.		

Actor /Puesto	Actividades
PSEC Judicial y Director de lo Contencioso	Iniciadas las acciones legales la recuperación del crédito FONACOT o patrimonio del Instituto las formas en las que se pueden recuperar los créditos demandados son las expuestas en las RN1, RN4, RN5, RN6 y RN7.

Glosario

Recuperación Judicial. Es el término que se utiliza para referirse a la cobranza judicial, con la finalidad de obtener el pago de los adeudos.

Nota: Se eliminan 31 (treinta y un) renglones, correspondientes al procedimiento de Recuperación de Créditos, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Proceso:	Procedimiento Específico de Asuntos con Dictamen de Incobrabilidad
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección de lo Contencioso Dirección de Cobranza Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos (CCCQ) Dirección de Crédito Dirección de Tecnologías de la Información

Objetivo del Procedimiento

Establecer el procedimiento para informar y someter a la consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos los asuntos de Centros de Trabajo (patrón) y acreditados en los cuales se han agotado los recursos administrativos y legales aplicables resultando en una notoria y evidente situación de incobrabilidad, con la finalidad de que se suspendan gestiones adicionales de recuperación que impliquen uso de recursos del Instituto.

Alcance del Procedimiento

Este procedimiento es aplicable para aquellos asuntos de Centros de Trabajo (patrón) y acreditados en los que se cuente con un dictamen de incobrabilidad por parte de la Dirección de lo Contencioso en los términos que se definen en el presente documento.

Políticas de Operación.

Tarea			
Controles	Aplicativo	PSECJ.	Operación FONACOT
	- Sistema CREDERE para actualizar estatus - Expediente de crédito devuelto por la Dirección de lo Contencioso.	Dictamen de Incobrabilidad elaborado conforme al formato publicado en la normateca.	
Reglas de Negocio	...		
Documentación Relacionada	- Dictamen de Incobrabilidad. - Oficio de la Dirección de lo Contencioso - Expediente del crédito.		
Entrada	Oficio por el que la Dirección de lo Contencioso entrega el Dictamen de Incobrabilidad y expediente a la Dirección de Cobranza.		
Salida	Créditos marcados en el sistema de crédito institucional		

Descriptivo del Proceso:

Dirección de lo Contencioso	...
Dirección de Cobranza	...

Dirección de Crédito	...
Dirección de Cobranza	...
Dirección de Tecnologías de la Información	...
Dirección de Cobranza	...

Diagrama de Flujo

...

GLOSARIO

DICTAMEN DE INVIABILIDAD, IMPROCEDENCIA O INCOBRABILIDAD: Opinión elaborada por el PSECJ o la Dirección de lo Contencioso que califica de nula o escasa la probabilidad de recuperación de un crédito atendiendo a criterios como costo beneficio, por no estar localizable el deudor, por insolvencia o cualquier otra causa justificada que derive en una imposibilidad práctica de pago.

PSECJ.- (Prestador de Servicios Externos de Cobranza Judicial) Despacho Jurídico que tiene asignado la recuperación judicial de los adeudos al Instituto a través de los Juzgados o Tribunales competentes.

Nota: Se eliminan 94 (noventa y cuatro) renglones, 01 (una) tabla y 01 (un) diagrama, correspondientes al procedimiento de Asuntos con Dictamen de Incobrabilidad, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo Tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento	Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión (Centros de Trabajo de Primera Vez).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Información y Control de Cartera; Subdirección de Control de Cartera. Dirección de Cobranza; Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, Coordinadores de Cobranza en sucursal. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR). Centros de Trabajo (patrón).

Objetivo del Procedimiento:

- Identificar a través del Reporte de CT's Primera Vez a los Centros de Trabajo (patrón que emiten por primera vez con el Instituto una Cédula de Notificación de Altas y Pagos, a fin de darles a conocer, mediante la capacitación correspondiente, el proceso de retención y entero del crédito FONACOT.

El Centro de Trabajo debe conocer:

- o Acceder al portal Multibancos, y descargar cédula
- o Programas las amortizaciones mensuales del crédito FONACOT
- o Proceso de entero de retenciones en las fechas límite de pago.
- o Captura de incidencias: Bajas, incapacidades, permisos sin goce, etc.
- o Generar referencias de pago para depósito en ventanilla bancaria o transferencia electrónica.

Alcance del Procedimiento

Los Centros de Trabajo (patrón), de afiliación reciente, que van a generar la Cédula de Notificación de Altas y Pagos, por primera vez y Centros de Trabajo de primera vez que soliciten capacitación.

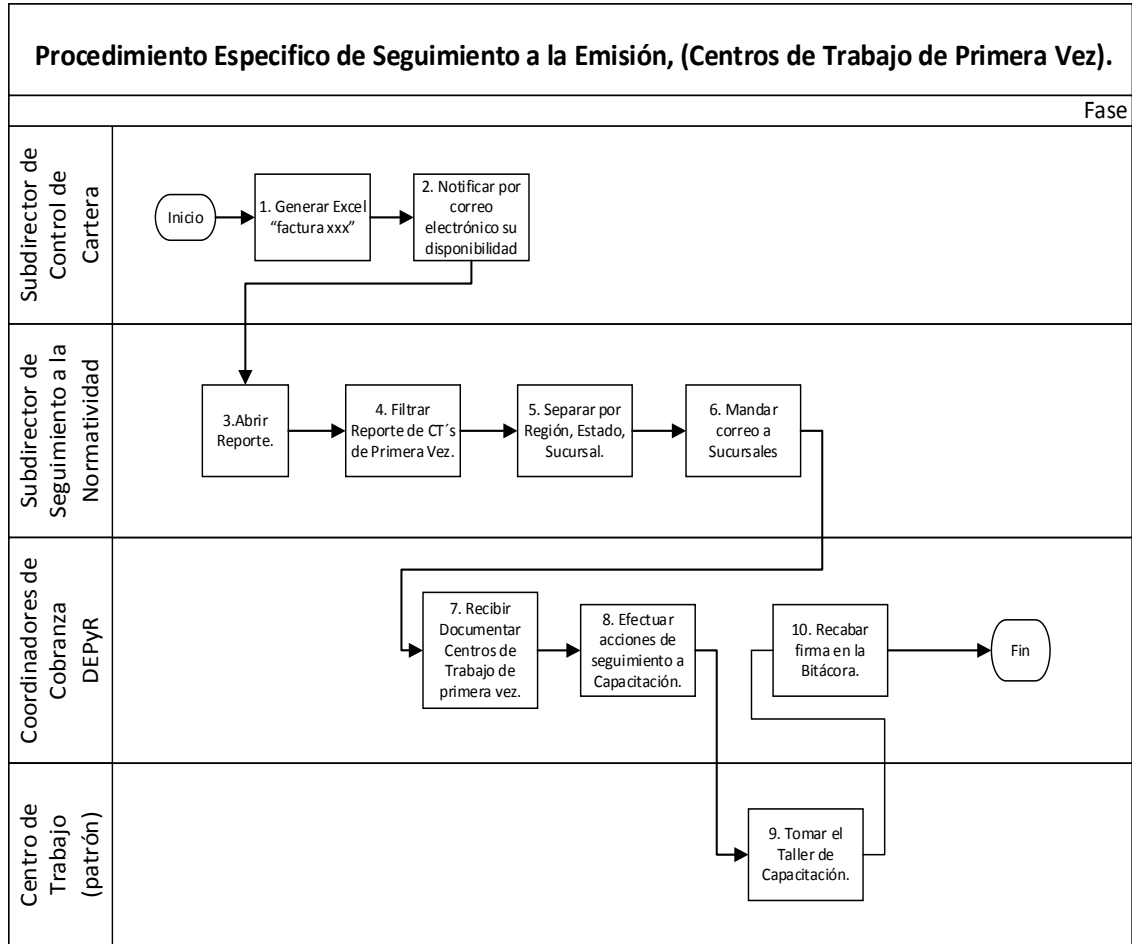
Actividad: Centros de Trabajo primera vez.

Tarea

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	- Disponibilidad del Portal Multibancos. - Autenticación del Centro de Trabajo (patrón).	- Accesos al Portal Multibancos. - Claves de autenticación al Portal Multibancos.	- Disponibilidad de los módulos del taller de capacitación. - Bitácora de capacitación efectuada firmada por el CT.

Reglas de Negocio	RN1: La Subdirección Información de Cartera, es el responsable publicar el archivo en Excel "Factura MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año), en el Intranet, una vez que se ha efectuado la generación de cédulas del mes, en dicho reporte se identifican los CT's que emiten por Primera Vez. RN2: En el correo que se envía a los Coordinadores de Cobranza de las Direcciones Estatales de Plaza y Representación, deben anexarse los siguientes archivos: ✓ Archivo Excel con los Centros de Trabajo de Primera vez ✓ Aviso de Inicio de Descuentos a Trabajadores con Saldo Deudor ✓ Formato Bitácora y Seguimiento a CT's de Primera vez ✓ Guía Portal FONACOT Consulta de Cédulas ✓ Invitación a Capacitación ✓ Manual Capacitación Portal Multibancos ✓ Sugerencia de Trabajo para Abatir NO pago de Primera vez. RN3: El Coordinador de cobranza en Sucursal envía la información, a través de un correo electrónico de invitación al CT, con el calendario que disponga la sucursal para impartir de capacitación.
Documentos relacionados	• Archivo Excel con los Centros de Trabajo de Primera vez • Aviso de Inicio de Descuentos a Trabajadores con Saldo Deudor • Formato Bitácora y Seguimiento a CT's de Primera vez • Guía Portal FONACOT Consulta de Cédulas • Invitación a Capacitación • Manual Capacitación Portal Multibancos • Sugerencia de Trabajo para Abatir NO pago de Primera vez.
Requerimientos funcionales	▪ El excel "Factura MMM-AAAA" se encuentra localizado en el portal de Intranet en la siguiente ruta: intranet/Crédito y Sistemas/Subdirección General de Crédito y Sistemas/Más información/Share Point/ Emisiones/Factura ▪ Disponibilidad del Portal Multibancos para capacitación. ▪ El CT debe tener sus claves de autenticación.
Entrada	▪ Reporte con listado de centros de Trabajo (patrón), que requieren capacitación, porque se les emitió la Cédula de Notificación de Altas y Pagos por primera vez.
Salida	▪ Formato Bitácora y Seguimiento a CT's de Primera vez, firmado por el CT que fue capacitado.

Actor/Puesto	Actividades
Subdirector de Información de Cartera	1. Generar Excel "Factura MMM-AAAA" 2. Notificar por correo electrónico, su disponibilidad. Aplica RN1.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	3. Abrir reporte. 4. Filtrar reporte CT's de Primera Vez. 5. Separar por Región, Estado, Sucursal. 6. Mandar correo a Sucursales. Aplica RN2.
Coordinador de Cobranza en sucursal, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones	7. Recibir Documentación Centros de Trabajo de primera vez. 8. Efectuar acciones de seguimiento a Capacitación, para aquellos Centros de Trabajo que lo soliciten. Aplica RN3.
Centro de trabajo (patrón)	9. Tomar el Taller de Capacitación.
Coordinador de Cobranza en sucursal, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones	10. Recabar firma en la Bitácora. Termina Procedimiento

Diagrama de flujo:**Glosario****CT's:** Centros de Trabajo (patrón)**DEPyR.-** Dirección Estatal, de Plaza y Representaciones.**Portal Multibancos:** Medio electrónico en el que se disponen las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos en la cual se pueden realizar los enteros al Instituto FONACOT de los descuentos de los trabajadores.

Nombre del Procedimiento	Procedimiento Específico Seguimiento a la Emisión (Pago de menos).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Información y Control de Cartera, Subdirección de Control de Cartera. Dirección de Cobranza: Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, Subdirección de Cartera Vigente, Coordinador de Cobranza en sucursal. Dirección de Tecnologías de la Información. Direcciones Estatales, de Plaza y representaciones (DEPyR).

Objetivo del Procedimiento:

Darle seguimiento mediante el reporte Pago de Menos, reportados por los CT's en las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, hasta que los CT's registren sus incidencias correctamente, complementen el pago, o se evalúe si pasan a cobranza extrajudicial.

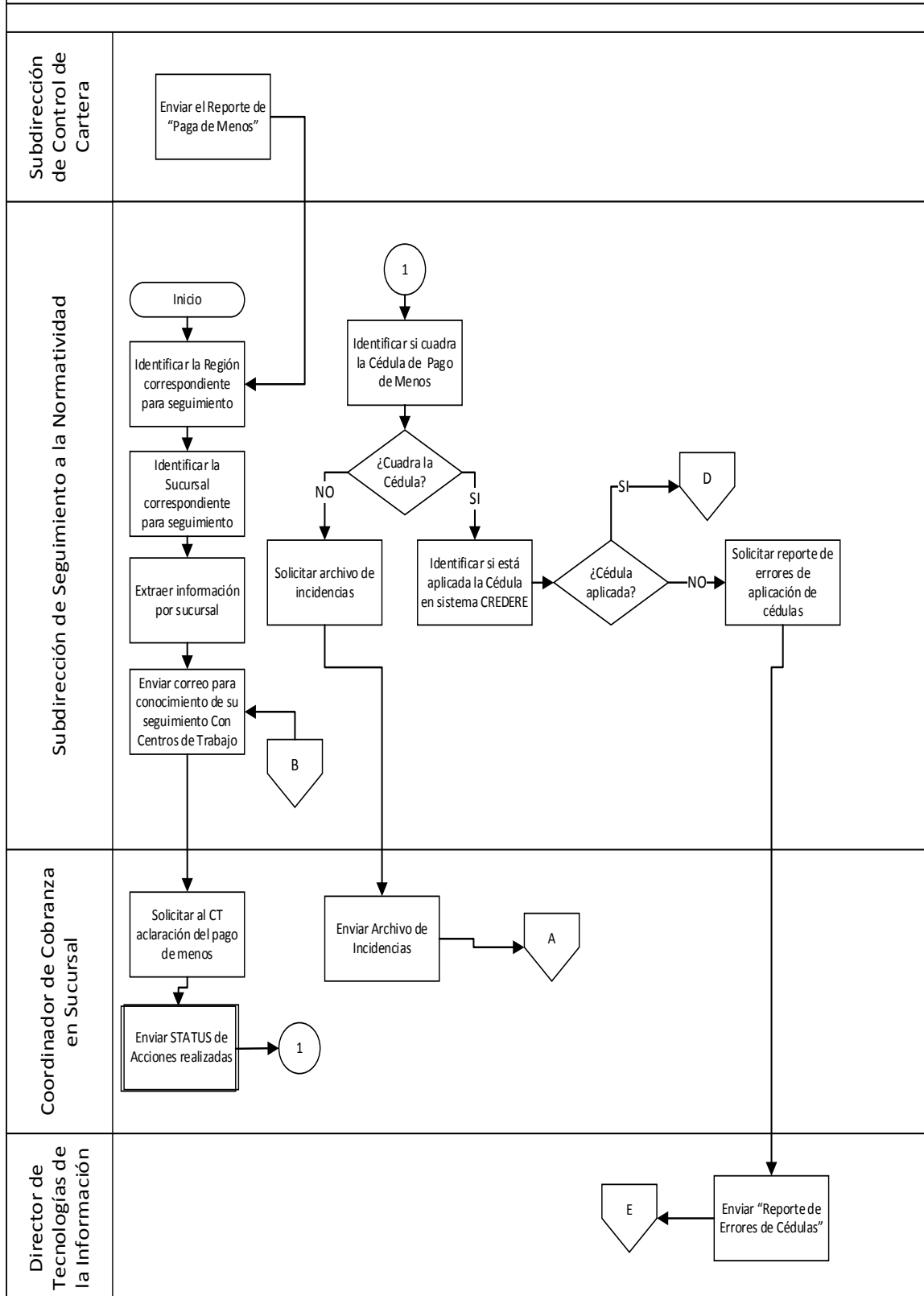
Alcance del Procedimiento:

El aplicable a la gestión de análisis y recuperación de cartera de los Centros de Trabajo (patrón), en el caso de que se identifiquen 2 importantes grupos con pago de menos.

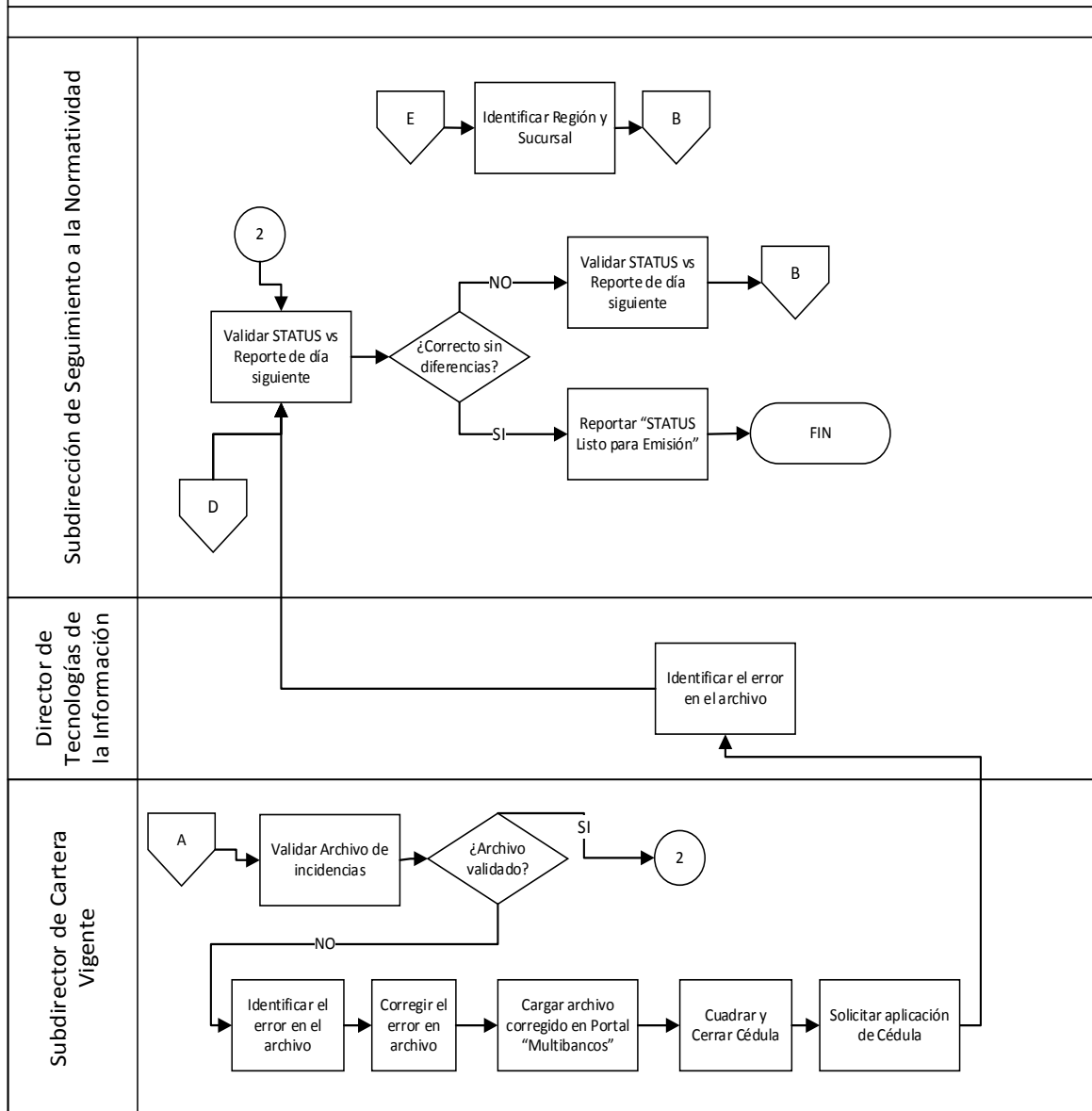
- o **Grupo A;** Trabajador que labora en el CT afiliado a FONACOT.
- o **Grupo B;** Trabajador localizado en algún CT afiliado, diferente al de la emisión.

Actividad Pago no aplicado			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	- Intranet. - Portal Multibancos	- Accesos al Portal Multibancos. - Claves de autenticación al Portal Multibancos.	- Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año). - Intranet/Crédito y Sistemas / Subdirección General de Crédito y Sistemas (Más Información) / Cobranza / Share Point Pago de Menos / año / mes / Región
Reglas de Negocio	RN1: El Subdirector de Información de Cartera genera el Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año) y lo publica en el Share Point de Cobranza. RN2: El analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, envía por correo electrónico los archivos segmentados por región, a cada CCO en sucursal. Nota: El archivo de pago de menos que se enviará a los CCO de las Sucursales, contendrá la siguiente información: ✓ Filtrar por el campo PAGO = "Menor" ✓ por el campo MONTO PAGO MENOS (L-M)= filtrar por los montos mayores ✓ Campo Sucursal ✓ Campo Emisión = año mes (AAAA,MM) ✓ Campo CT_EMISION= No. del CT ✓ Campo NOMBRE_CENTRO_TRABAJO_EMISION RN3: El Coordinador de Cobranza, consultará el Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año), ubicado en la siguiente ruta: <i>Intranet/Crédito y Sistemas / Subdirección General de Crédito y Sistemas (Más Información) / Cobranza / Share Point Pago de Menos / año / mes / Región</i> Identificará los CT's que la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad solicitó el seguimiento, identificando en el reporte de NO pago, los trabajadores que dichos CT's están reteniendo (IMPORTE_RETENIDO) un monto menor al campo de TOTAL_EMITIDO y realizará las gestiones pertinentes, conforme a los siguientes grupos: - o Grupo A; El trabajador labora en el mismo centro de trabajo: Con la base de datos segmentada por sucursal, debe identificar los CT's que generan un mayor volumen en esta casuística y con ello realizar las aclaraciones que correspondan con cada CT es decir; requerimiento de pago o bien la aclaración y/o conciliación detallada de cada crédito a que haya lugar, dar a conocer los planes de salida o reestructura del crédito para que sea transmitidos al Trabajador. - o Grupo B; Trabajador localizado en centro de trabajo afiliado, diferente al de la emisión. Con la base de datos segmentada por sucursal, debe identificar los CT's que generan un mayor volumen en esta casuística, para lo cual solicitará efectuar la baja y la reinstalación en el CT que le corresponda. Nota: En caso de no poder cuadrar y cerrar la Cedula, el CCO deberá reportarlo al *111, adjuntando el archivo de incidencias y enviar por correo electrónico a la Subdirección Seguimiento a la Normatividad, el número de Folio del incidente reportado en el *111. RN4: La Subdirección de Desarrollo de Sistemas programa la ejecución del proceso de APLICACIÓN DE CÉDULAS en el sistema CREDERE.		
Documentos relacionados	- Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año) - En su caso, sustentos documentales de incidencias o pagos complementarios. - Cédula, a cuadrar y cerrar, listas para su aplicación.		
Requerimientos funcionales	- Portal Multibancos. - Proceso de aplicación de Cédulas en CREDERE. - Aclaración de pagos.		
Entrada	Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año)		
Salida	- Documentación soporte del pago realizado. - Documentación soporte del registro de incidencias. - Lista de Ct's susceptibles de cobranza extrajudicial.		

Actor/Puesto	Actividades
Subdirector de Información de Cartera	1. Genera reporte Pago de Menos MMM-AAAA “ (MMM = mes, AAAA = año). Aplica RN1.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	2. Identifica la Región correspondiente para dar seguimiento. 3. Identifica la sucursal correspondiente para dar seguimiento. 4. Extrae información por sucursal. Aplica RN2 5. Enviar correo al CCO para conocimiento de su seguimiento con el CT.
Coordinador de Cobranza en Sucursal.	6. Realiza las gestiones pertinentes de aclaración con el CT. Aplica RN3. 7. Enviar STATUS de acciones realizadas.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	8. Identifica si cuadra la Cédula de pago de menos. 9. ¿Cuadra la Cédula? 10. NO: Solicita folio de reporte *111 y archivo de incidencias. Continúa en 16. 11. SI: Identificar si esta aplicada la Cédula en el sistema CREDERE. 12. ¿Cédula aplicada? SI: pasa a 19. 13. NO: Solicitar reporte de errores de aplicación de cédulas.
Director de Tecnologías de la Información	14. Como resultado de la ejecución del proceso de aplicación de cédulas envía “Reporte de aplicaciones correctas o incorrectas”. Aplica RN4.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	15. Identificar Región y Sucursal. Continúa en 5.
Coordinador de Cobranza en Sucursal.	16. Enviar folio del reporte *111 y Archivo de Incidencias. Aplica RN3.
Subdirector de Cartera Vigente	17. Validar archivo de incidencias. 18. ¿Archivo validado? SI: Continúa en 19. NO: Continúa en 23.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	19. Validar en CREDERE cédulas listas para su aplicación. 20. ¿Cédulas listas? 21. SI: Notifica vía correo a la Subdirección de Administración de Cartera Vigente que se encuentra aplicadas la Cédulas para la “Emisión”. Termina Procedimiento. 22. NO: Dar seguimiento al reporte de errores de las Cédulas. Continúa en 6.
Subdirector de Cartera Vigente	23. Identificar el error en el archivo. 24. Corregir el error en el Archivo. 25. Cargar el archivo corregido en el Portal Multibancos. 26. Cuadrar y Cerrar la Cédula. 27. Solicitar aplicación de la Cédula.
Director de Tecnologías de la Información	28. Como resultado de la ejecución del proceso de aplicación de cédulas envía “Reporte de aplicaciones correctas o incorrectas”. Aplica RN4 Continúa en 19.

Diagrama de flujo:**Procedimiento Específico Seguimiento a la Emisión (Pago de menos).**

Procedimiento Específico Seguimiento a la Emisión (Pago de menos).



Glosario:

CCO: Coordinador de Cobranza en sucursal.

Cédula: Cédula de Notificación de Altas y Pagos.

CT's: Centros de Trabajo (patrón)

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representaciones.

Nombre del Procedimiento	Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión (Pago por Bancos).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza: Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, Coordinador de Cobranza en sucursal. Dirección de Tesorería. Dirección de Tecnologías de la Información. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR).

Objetivo del Procedimiento:

Darle seguimiento a al cuadro y cierre de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, hasta su aplicación a nivel trabajador-crédito:

- Las cédulas pendientes de cuadro y cierre se envían a las DEPyR para que realice gestiones que permitan dejar las cédulas listas para aplicación.
- Las cédulas lista para aplicación, se coordina y monitorea en conjunto con DTI para que se ejecute el proceso de APLICACIÓN DE CÉDULAS.

Una vez que se concluye esta actividad se desprenden dos procedimientos más encaminados al seguimiento de las cédulas:

- Identificar los Pagos de Menos, para que los CT's registren sus incidencias.
- Identificar los CT con No Pago, para iniciar las gestiones de cobranza subsecuentes.

Alcance del Procedimiento:

Es aplicable a los Centros de Trabajo (patrón) a los que se les emitió Cédula de Notificación de Altas y Pagos, para el seguimiento al pago y a las cédulas pagadas no aplicadas pendientes de cuadro y cierre.

Actividad Cifras diarias**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centros de Trabajo	Operación FONACOT
	• Base de datos generada del Sistema CREDERE "Cifras Diarias"	• Accesos al Portal Multibancos. • Claves de autenticación al Portal Multibancos	Reporte: ResEdoPagos
Reglas de Negocio	RN1: Se genera reporte ResEdoPagos por la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, diariamente, a través de una consulta de ... RN2: El reporte ResEdoPagos es enviado a la Subdirección General de Recuperación y Cartera y la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones, quienes monitorean en el ámbito de sus responsabilidades el avance en la ejecución de procesos. RN3: La Subdirección de Desarrollo de Sistemas programa la ejecución del proceso de APLICACIÓN DE PAGOS en el sistema... RN4: El analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, envía por correo electrónico, a los CCO en sucursal: anexando el listado de Centros de Trabajo, cuyos pagos no han sido identificados, derivado a que no se tienen una referencia de pago correcta. RN5: El Coordinador de Cobranza, realiza las gestiones pertinentes, junto con el CT, para la identificación de pagos solicitando el comprobante de... para certificar la adecuada correspondencia del pago y la acreditación del pago al CT's de tal manera que se pueda realizar el cuadro y cierre de cédulas para su aplicación, notificando por correo electrónico, a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad. ... RN6: ...		
Documentos relacionados	• Reporte: ResEdoPagos • Solicitud de Aclaración de Pagos • En su caso, sustentos documentales de incidencias o pagos complementarios. • Cédula, a cuadrar y cerrar, listas para su aplicación.		
Requerimientos funcionales	▪ ... ▪ Acceso al Portal Multibancos		
Entrada	▪ Reporte ResEdoPagos		

Salida	▪ Identificación y Aplicación de pagos al CT ▪ Documentación soporte del registro de incidencias. ▪ Cédulas cuadradas y cerradas lista para aplicar. ▪ Generación de la emisión de cédulas
---------------	---

Actor/Puesto	Actividades
Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	1. Generar y distribuye el Reporte de ResEdoPagos. Aplica RN1, RN2 2. Identifican pagos y envía por correo el reporte por Regiones
Coordinador de Cobranza en Sucursal DEPyR	3. Recibe, revisa y le da seguimiento con los CT. 4. Informa de Cédulas listas para su aplicación. Aplica RN5
Dirección de Tecnologías de la Información	5. Ejecución del proceso de aplicación de pagos. Aplica RN6
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	6. Validar en CREDERE el avance de la aplicación e identificación de pagos para el cuadro y cierre de las cédulas. 7. ¿Avance en aplicación, cuadro y cierre de Cédulas es óptimo para la ejecución de la emisión? 8. SI: Notifica vía correo a la Subdirección de Administración de Cartera Vigente que se encuentra aplicadas la Cédulas para la “ Emisión” Termina Procedimiento 9. No: Dar seguimiento al reporte de errores de las Cédulas. 10. Solicitar se atiendan los errores de las Cédulas. 11. Solicita la identificación de pagos.
Coordinador de Cobranza en Sucursal DEPyR	12. Solicitar al CT, el registro de incidencias en Portal Multibancos. 13. Enviar comprobantes y complementos de pago, registros de Incidencias. Aplica RN5
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	14. Validar en... cédulas listas para su aplicación. 15. ¿Cédulas listas? SI: Continúa en 11. 16. NO: Solicitar el cuadro y cierre a Sucursales (DEPyR). Continúa en 17.
Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	17. Dar seguimiento a los pagos de CT's, empezando por los más importantes. 18. Identificar pagos del total emitido: Pago de Menos, No Pago. 19. Separar los Pago de Menos de los No Pago 20. Pasar al Procedimiento Pago de Menos o Procedimiento No Pago según corresponda.

Glosario

CCO: Coordinador de Cobranza en sucursal.

Cédula: Cédula de Notificación de Altas y Pagos.

CT's: Centros de Trabajo (patrón)

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 07 (siete) renglones y 13 (trece) palabras, correspondientes al procedimiento de Seguimiento a la Emisión (Pago por Bancos), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento	Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión (Cifras Diarias).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza: Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, Coordinador de Cobranza en sucursal. Dirección de Tecnologías de la Información. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR).

Objetivo del Procedimiento:

Darle seguimiento a al cuadro y cierre de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, hasta su aplicación a nivel trabajador-crédito:

- Las cédulas pendientes de cuadro y cierre se envían a las DEPyR para que realice gestiones que permitan dejar las cédulas listas para aplicación.
- Las cédulas lista para aplicación, se coordina y monitorea en conjunto con DTI para que se ejecute el proceso de APLICACIÓN DE CÉDULAS.

Una vez que se concluye esta actividad se desprenden dos procedimientos más encaminados al seguimiento de las cédulas:

- Identificar los Pagos de Menos, para que los CT's registren sus incidencias.
- Identificar los CT con No Pago, para iniciar las gestiones de cobranza subsecuentes.

Alcance del Procedimiento:

Es aplicable a los Centros de Trabajo (patrón) a los que se les emitió Cédula de Notificación de Altas y Pagos, para el seguimiento al pago y a las cédulas pagadas no aplicadas pendientes de cuadro y cierre.

Actividad Cifras diarias**Tarea**

Controles	Aplicativo	Centros de Trabajo	Operación FONACOT
	• Base de datos generada del Sistema CREDERE "Cifras Diarias"	• Accesos al Portal Multibancos. • Claves de autenticación al Portal Multibancos	Reporte: Cifras Diarias DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)
Reglas de Negocio	RN1: Se genera por la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, cada día, a través de una... RN2: El reporte es enviado a la Subdirección General de Recuperación y Cartera y la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones, quienes monitorean en el ámbito de sus responsabilidades el avance en la ejecución de procesos. RN3: La Subdirección de Desarrollo de Sistemas programa la ejecución del proceso de APLICACIÓN DE CÉDULAS ... RN4: El analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, envía por correo electrónico, a los CCO en sucursal: anexando el listado de Centros de Trabajo, cuyas cédulas no se han aplicado. RN5: El Coordinador de Cobranza, después de haber realizado las gestiones pertinentes, junto con el CT, avisa de CT's listos para aplicación, por correo electrónico, a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad. ... RN6: Si como resultado de la aplicación de cédulas la Dirección de Tecnologías de la Información identifica cédulas con error genera y envía a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad el reporte correspondiente.		

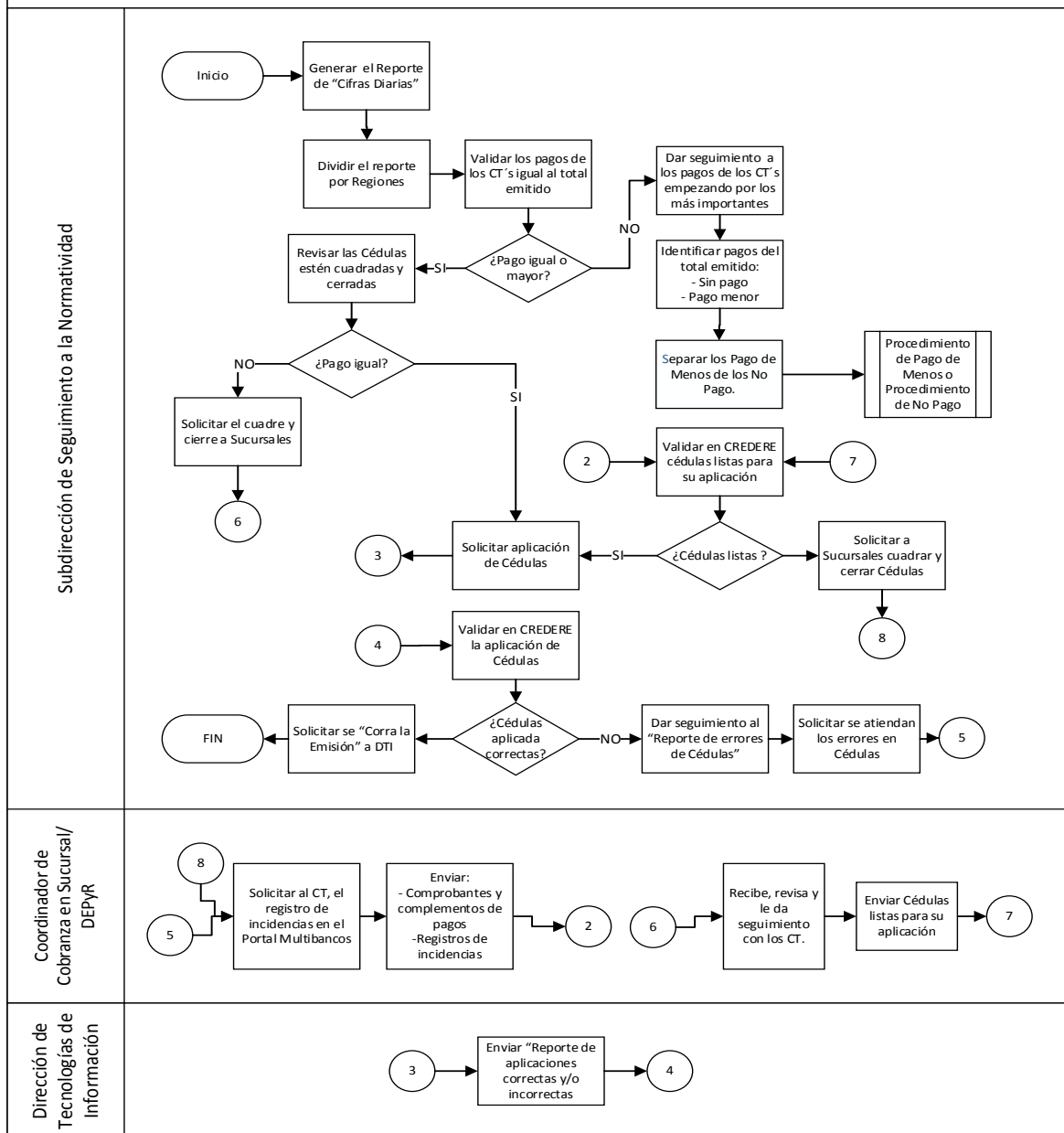
Documentos relacionados	▪ Reporte: Cifras Diarias ▪ En su caso, sustentos documentales de incidencias o pagos complementarios. ▪ Cédula, a cuadrar y cerrar, listas para su aplicación.
Requerimientos funcionales	▪ Mesa de Servicio en DTI deberá atender los incidentes reportados al *111. ▪ Acceso al Portal Multibancos
Entrada	▪ Reporte Cifras Diarias DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)
Salida	▪ Documentación soporte del registro de incidencias. ▪ Cédulas cuadradas y cerradas lista para aplicar. ▪ Pagos aplicados sin errores. ▪ Generación de la emisión de cédulas

Actor/Puesto	Actividades
Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	1. Generar y distribuye el Reporte de Cifras Diarias. Aplica RN1, RN2 2. Recibir y dividir el reporte por Regiones. 3. Validar si los pagos de los CT's son iguales a la emisión. 4. ¿Pago igual o mayor? NO: Continúa en 22. 5. SI: Revisar que las Cédulas estén cuadradas y cerradas. 6. ¿Cuadradas? SI: Notifica al área correspondiente para solicitar la aplicación de la cédulas a la DTI. Aplica RN3 Continúa en 11. NO: Solicitar a través de correo electrónico el cuadro y cierre a Sucursales (DEPyR). Aplica RN4
Coordinador de Cobranza en Sucursal DEPyR	7. Recibe, revisa y le da seguimiento con los CT. 8. Informa de Cédulas listas para su aplicación. Aplica RN5
Dirección de Tecnologías de la Información	9. Como resultado de la ejecución del proceso de aplicación de cédulas envía "Reporte de aplicaciones correctas o incorrectas". Aplica RN6
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	10. Validar en CREDERE el avance de la aplicación, cuadro y cierre de las cédulas. 11. ¿Avance en aplicación, cuadro y cierre de Cédulas es óptimo para la ejecución de la emisión? SI: Notifica vía correo a la Subdirección de Administración de Cartera Vigente que se encuentra aplicadas la Cédulas para la " Emisión" Termina Procedimiento. No: Dar seguimiento al reporte de errores de las Cédulas. 12. Solicitar se atiendan los errores de las Cédulas.
Coordinador de Cobranza en Sucursal DEPyR	13. Solicitar al CT, el registro de incidencias en Portal Multibancos. 14. Enviar comprobantes y complementos de pago, registros de Incidencias. Aplica RN5
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	15. Validar en CREDERE cédulas listas para su aplicación. 16. ¿Cédulas listas? SI: Continúa en 11. NO: Solicitar el cuadro y cierre a Sucursales (DEPyR). Continúa en 17.

Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	17. Dar seguimiento a los pagos de CT's, empezando por los más importantes. 18. Identificar pagos del total emitido: Pago de Menos, No Pago. 19. Separar los Pago de Menos de los No Pago 20. Pasar al Procedimiento Pago de Menos o Procedimiento No Pago según corresponda.
--	---

Diagrama de flujo

Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión (Cifras Diarias).



Glosario

CCO: Coordinador de Cobranza en sucursal.

Cédula: Cédula de Notificación de Altas y Pagos.

CT's: Centros de Trabajo (patrón)

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 03 (tres) renglones y 13 (trece) palabras, correspondientes al procedimiento de Seguimiento a la Emisión (Cifras Diarias), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento	Procedimiento Específico Seguimiento a la Emisión (No Pago).
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Información y Control de Cartera, Subdirección de Control de Cartera. Dirección de Cobranza: Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, Subdirección de Cartera Vigente, Coordinador de Cobranza en sucursal. Dirección de Tecnologías de la Información. Direcciones Estatales, de Plaza y representaciones (DEPyR).

Objetivo del Procedimiento:

Darle seguimiento a los pagos de la emisión de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, mediante la validación del pago contra el emitido, mediante la Identificación Centros de Trabajo con No Pago y darle seguimiento puntual hasta que los CT's realicen y comprueben el pago, o se evalúe si pasan a cobranza extrajudicial.

Alcance del Procedimiento:

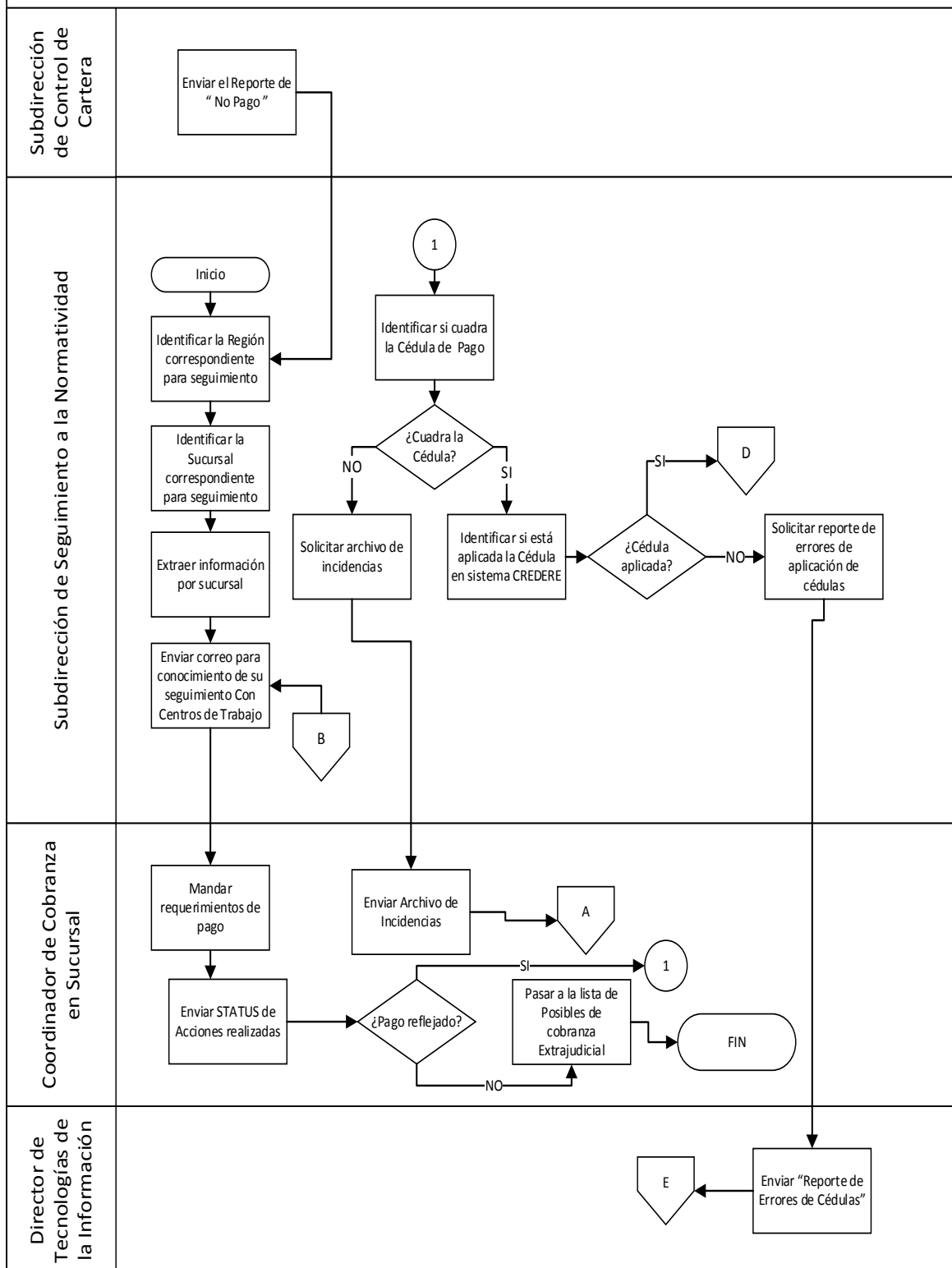
El aplicable a la gestión de análisis y recuperación de cartera de los Centros de Trabajo (patrón), en el caso de que se identifiquen como NO PAGO.

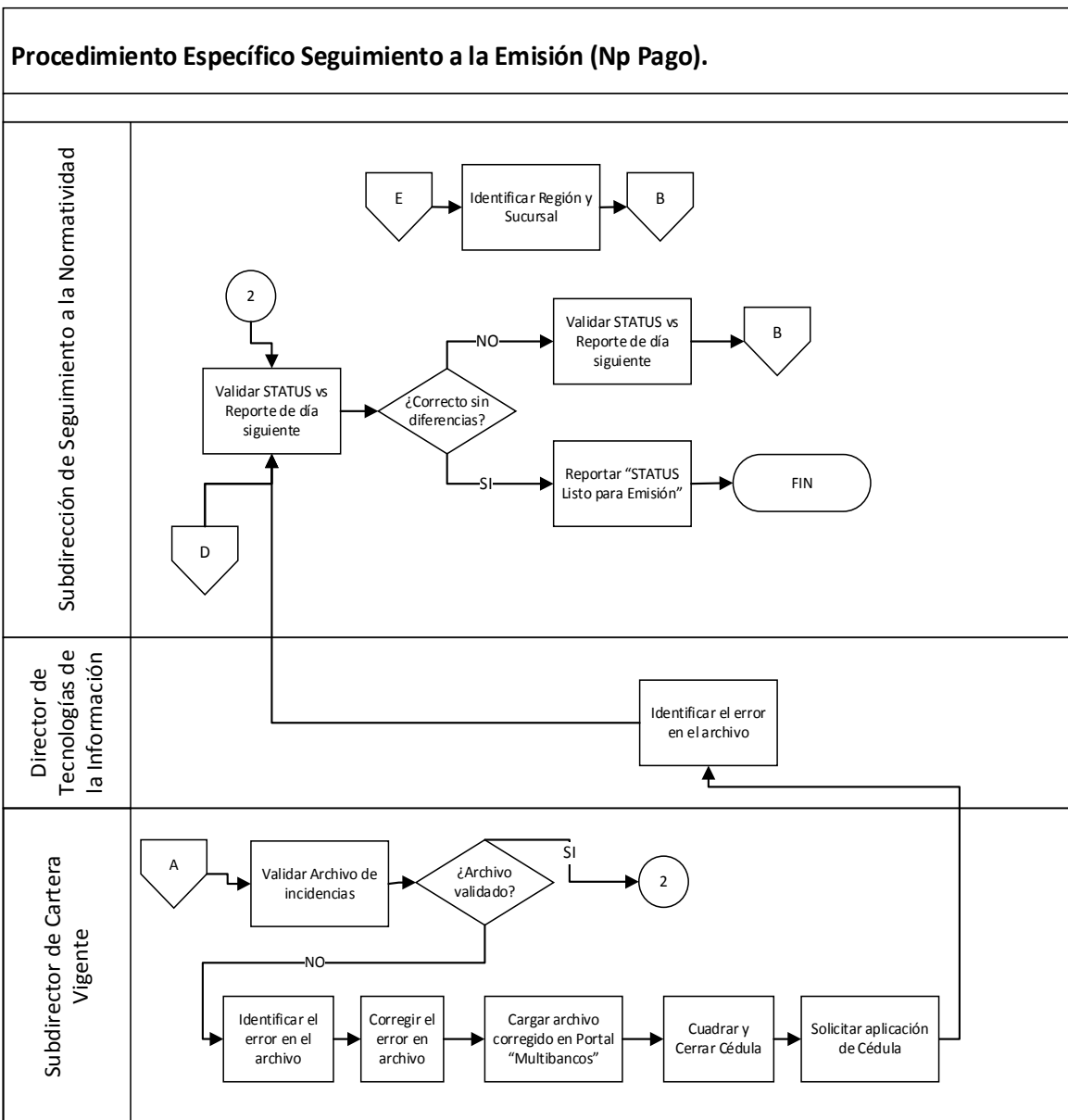
Actividad Pago no aplicado

Tarea

Controles	Aplicativo	Centros de Trabajo	Operación FONACOT
	...: SQL cifras diarias. - Portal Multibancos	- Accesos al Portal Multibancos. - Claves de autenticación al Portal Multibancos	Reporte: Centros Trab'no pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)
Reglas de Negocio	RN1: El Subdirector de Control de Cartera genera diario el Reporte: Centros Trab'no pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año), y lo envía por correo electrónico. RN2: El analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, filtra el Reporte: Centros Trab'no pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año) por el campo BREVE_REGION, ESTATAL y lo envía por correo electrónico, a cada CCO en sucursal. RN3: El CCO, realiza las gestiones pertinentes, envía requerimientos de pago, llamadas telefónicas, el CT's deberá avisa cual es el estatus referente a la falta de pago, en su caso envía comprobante de pago, o solicitud de aclaración de pago y el CCO notificará por correo electrónico, a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad el estatus de las gestiones de recuperación del pago. RN4: Si como resultado de la aplicación de cédulas la Dirección de Tecnologías de la Información identifica cédulas con error, genera y envía a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad el reporte correspondiente.		
Documentos relacionados	- Reporte de cifras diarias. - Reporte: Centros Trab'no pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año). - En su caso, sustentos documentales de pagos.		
Requerimientos funcionales	- Portal Multibancos. - Proceso de aplicación de Cédulas en CREDERE. - Aclaración de pagos.		
Entrada	Reporte: Centros Trab'no pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)		
Salida	- Documentación soporte del pago realizado. - Cedulas cuadradas y cerradas lista para aplicar. - CT's susceptibles de cobranza extrajudicial.		

Actor/Puesto	Actividades
Subdirector de Control de Cartera	1. Genera reporte Centros Trab'no pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año). Aplica RN1.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	2. Identifica la Región correspondiente para dar seguimiento. 3. Identifica la sucursal correspondiente para dar seguimiento. 4. Extrae información por sucursal. Aplica RN2. 5. Enviar correo para conocimiento de su seguimiento Con Centros de Trabajo.
Coordinador de Cobranza en Sucursal.	6. Mandar requerimiento de pago. Aplica RN3. 7. Enviar STATUS de acciones realizadas. ¿Pago Reflejado? NO: Pasa a la lista de posible Cobranza –extrajudicial. Termina Procedimiento. SI: Envía documentación soporte del pago.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	8. Identifica el pago. 9. ¿Cuadra la Cédula? NO: Solicitar archivo de incidencias. Continúa en 16. SI: Identificar si esta aplicada la Cédula en el sistema... 10. ¿Cédula aplicada? SI: pasa a 19. NO: Solicitar reporte de errores de aplicación de cédulas.
Director de Tecnologías de la Información	11. Como resultado de la ejecución del proceso de aplicación de cédulas envía "Reporte de aplicaciones correctas o incorrectas." Aplica RN4.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	12. Identificar Región y Sucursal. Continúa en 5.
Coordinador de Cobranza en Sucursal.	13. Enviar Archivo de Incidencias. Aplica RN3.
Subdirector de Cartera Vigente	14. Validar archivo de incidencias. 15. ¿Archivo validado? SI: Continúa en 19. NO: Continúa en 23.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	16. Validar en... cédulas listas para su aplicación. 17. ¿Cédulas listas? SI: Notifica vía correo a la Subdirección de Administración de Cartera Vigente que se encuentra aplicadas la Cédulas para la "Emisión". Termina Procedimiento. NO: Dar seguimiento al reporte de errores de las Cédulas. Continúa en 14.
Subdirector de Cartera Vigente	18. Identificar el error en el archivo. 19. Corregir el error en el Archivo. 20. Cargar el archivo corregido en el Portal Multibancos. 21. Cuadrar y Cerrar la Cédula. 22. Solicitar aplicación de la Cédula.
Director de Tecnologías de la Información	23. Como resultado de la ejecución del proceso de aplicación de cédulas envía "Reporte de aplicaciones correctas o incorrectas." Aplica RN4 Continúa en 19.

Diagrama de flujo:**Procedimiento Específico Seguimiento a la Emisión (Np Pago).**

**Glosario:****CCO:** Coordinador de Cobranza en sucursal.**Cédula:** Cédula de Notificación de Altas y Pagos.**CT's:** Centros de Trabajo (patrón)**DEPyR.-** Dirección Estatal, de Plaza y Representaciones.

Nota: Se eliminan 03 (tres) palabras, correspondientes al procedimiento de Seguimiento a la Emisión (No pago), con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Ciudad de México, a 16 de mayo de 2017.- El Subdirector General de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, **Juan Carlos Díaz Godoy**.- Rúbrica.

(R.- 457006)