

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

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-20-141117 de su 2a sesión extraordinaria, celebrada el 14 de noviembre del presente y del Comité de Crédito en su 34a sesión extraordinaria, celebrada el 22 de noviembre de 2017 con el acuerdo CC-236/17.

Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 11a sesión ordinaria celebrada el 28 de noviembre 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/110/2017; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 57a sesión ordinaria de fecha 01 de diciembre de 2017, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

INDICE

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT.	4
Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.	18
Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.	25
Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.	30
Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.	34
Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT y Cheques Devueltos.	43
Procedimiento Específico de Dispersión de los Pagos Recuperados Judicialmente.	49
Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.	55
Procedimiento Específico de Selección, Contratación y Baja de PSEC.	59
Procedimiento Específico de Pago de Honorarios a PSEC.	67
Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.	71
Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT y Cheques Devueltos que Efectúa la SSN PSEC.	75
Procedimiento Específico de Condonación de Pena Convencional del 20% por Cheques Devueltos por Fondos Insuficientes.	81
Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a 14.00 por Cuenta Operación.	85
Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.	87
Procedimiento Específico de Alta de seguro de crédito	92
Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez total y Permanente Superior a 75%.	94
Procedimiento Específico de envío de créditos a la Dirección de lo Contencioso para su recuperación judicial (Trabajadores).	99
Procedimiento Específico de Criterios de Procedibilidad para la recuperación judicial de los créditos de los acreditados. (Trabajadores)".	102
Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial Centros de Trabajo.	105
Procedimiento Específico de Criterios de Procedibilidad para la recuperación judicial de los Centros de Trabajo y adeudos de Prestadores de Servicios, establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos.	108
Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.	113
Procedimiento Específico de Modificación de Estatus.	116
Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.	119
Procedimiento Específico de Propuesta de Pagos.	123
Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6.	126
Procedimiento Específico de Expedientes Incobrables.	129

Procedimiento Específico de Seguimiento a Centros de Trabajo que emiten por Primera Vez.	134
Procedimiento Específico de Seguimiento de Pago de Menos.	137
Procedimiento Específico de Seguimiento a Pago por Bancos.	140
Procedimiento Específico de Seguimiento de Cifras Diarias.	143
Procedimiento Específico de Seguimiento de No Pago.	146

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	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del Portal Multibancos. ▪ Autenticación del Centro de Trabajo (patrón). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar ficha de pago del Portal para efectuar pagos. ▪ Realizar entero por transferencia bancaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integración de expediente, con evidencias en Electrónico o en papel

Reglas de Negocio	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>RN3: El Patrón podrá reportar las bajas de sus acreditados de forma inmediata a través de la herramienta Bajas en Línea del portal Multibancos.</p>
--------------------------	---

RN4: Cuando el acreditado se incorpore a una empresa afiliada al Instituto 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.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

De acuerdo a los formatos vigentes autorizados publicados en la Normateca.

RN10: Aplicación a ceros de Cédulas de Centros de Trabajo (patrón) (patrones) en los tiempos y movimientos establecidos.

RN11 Se podrán reprogramar los descuentos y enteros en aquellos Centros de Trabajo (patrón) que por las condiciones del mercado interno y externo se vean afectados en sus ingresos y que consecuentemente generen una reducción en los salarios de sus acreditados, revisándose en forma particular cada uno de ellos.

RN12 Convenio de pagos de patrones

[Redacted]

Cuando las facultades para realizar convenios, sean de la competencia del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos, se deberá remitir a la Dirección de Crédito para la presentación respectiva, la petición del Patrón suscrita por persona facultada, estado de cuenta firmado por la persona correspondiente. Además se deberá remitir un informe en el que se deberá detallar de manera clara y concisa la propuesta de acuerdo y

fundamentarlo conforme a la normatividad vigente. El convenio celebrado en los términos de la política anterior, deberá considerar una pena convencional con base a una tasa de interés equivalente a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIEE), más cinco puntos porcentuales, o la que en su caso la sustituya.

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:

- 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).

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 Para los Centros de Trabajo (patrón) que registran un estatus 2, 3, 5, 7, 8, 16, en el sistema de crédito CREDERE, será necesario revisar periódicamente su comportamiento de pagos para su regularización.

Para los casos que presenten estatus 9 (baja permanente) y que actualmente deseen afiliarse, las Direcciones Comerciales, Estatales o de Plaza, solicitarán el apoyo de la Dirección de Crédito para tales efectos.

RN16: Se solicita a la Dirección de Tecnologías de la Información efectuar procesos mensuales de identificación a acreditados que no han recibido pago en por lo menos 3 emisiones anteriores, esto con la finalidad de consultar en las bases de datos de seguridad social que administra PROCESAR e identificar el estatus del estado actual mediante las siguientes casuísticas:

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Acreditado que labora en el mismo Centro de Trabajo (patrón):</p> <p>[Redacted]</p> <p>Acreditado no tiene relación laboral:</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Acreditado localizado en Centro de Trabajo (patrón) diferente al de emisión:</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Acreditado fue localizado en Centro de Trabajo (patrón) no afiliado a FONACOT:</p> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none">• [Redacted]
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none">▪ Cédula de Notificación de Altas y Pagos.▪ Ficha de pago generada por el portal Multibancos o sistema de crédito Institucional CREDERE. <p>[Redacted]</p>

Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de incidencias y generación de ficha de pago y/o realización transferencia bancaria por parte de los Centros de Trabajo (patrón).
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte detalle de cédulas con pagos no aplicados

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	<p>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 operación 1247 " Modificación de Fecha Límite de Emisión al Portal" 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.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>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.</p>
Centro de Trabajo (patrón)	<p>3. Ingresa 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).</p> <p>APLICA RN1, RN2, RN3 y RN4.</p> <p>En caso de Huelga.</p> <p>4. Informa dicha situación a la sucursal INFONACOT 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)</p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

	<p>En caso contrario continua en paso 5</p> <p>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.</p> <p>APLICA RN2 y RN14.</p> <p>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.</p>
BANCOS	<p>7. Recibe pagos por ventanilla o portal Bancario.</p> <p>8. Envía pagos al Subdirector de Captación.</p> <p>IR PASO 10</p>
Centro de Trabajo (patrón)	<p>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 sucursal INFONACOT a la cual este adscrito.</p>
Subdirector de Captación	<p>10. Carga los archivos de los depósitos captados a través de Instituciones Bancarias u otras autorizadas por el Instituto</p> <p>11. Concilia el estado de cuenta obtenido de Banca Electrónica contra la recuperación realizada por esta misma vía.</p> <p>12. Actualiza el Módulo de Bancos del sistema CREDERE.</p> <p>13. Identifica y aplica los pagos registrados en el Módulo de Bancos del sistema CREDERE.</p> <p>14. Verifica en el Módulo de Bancos del sistema CREDERE que la aplicación en cartera de la información sea correcta.</p>
	<p>16. Imprime los reportes de Patrones con pago no aplicado reporte 1735 "detalle de cédulas con pago no aplicado"</p> <p>17. Solo en casos excepcionales podrá integrar las incidencias y cerrar la cédula en el sistema CREDERE de los CT y archiva la ficha o cédula en el expediente de pagos del Patrón, en forma electrónica o en papel, adjuntando en su caso, las copias de los soportes de las incidencias que previamente fueron enviados por el Patrón.</p>

<p>Coordinador de Cobranza</p>	<p>18. Si el pago del CT es menor al 90% de la emisión el sistema pondrá automáticamente el estatus 88 "periodo de gracia" donde el CCO deberá de conciliar con el CT las incidencias a fin de poder cambiar el estatus, si en un periodo de 30 días no se lleva a cabo las conciliaciones el sistema cambiará el estatus 88 "periodo de gracia" a estatus 21 "pago menor del 90% revisar" no permitiendo la afiliación de acreditados al Centros de Trabajo (patrón) así como ejercicio de créditos</p> <p>19. Realiza las aclaraciones y/o concilia el motivo por el cual se pagó menos del 90% de la emisión, podrá cambiar al estatus que corresponda en la operación 1002 "mantenimiento de estatus de clientes".</p> <p>Aplica RN15.</p>
<p>Dirección de Tecnologías de Información.</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>APLICA RN6 RN7 y RN8.</p>
<p>Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)</p>	<p>Una vez terminado el periodo de pago de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos.</p> <p>22. Si Identifica cédulas en las que se generaron créditos con [REDACTED], en el sistema CREDERE mediante el [REDACTED] de una fecha determinada.</p> <p>Aplica RN8.</p> <p>23. Efectúa el análisis del crédito, considerando para ello los siguientes pasos:</p> <p>24. Verifica que el Patrón haya enterado la retención efectuada del acreditado en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos.</p> <p>25. Verifica en el reporte 1732 "Detalle del Pago de Patrón" que en la fecha programada de pago que se está revisando, el acreditado no tenga acreditado el pago.</p> <p>26. Verifica en la operación 2510 "Consulta de Crédito" o en el reporte 1426, que el acreditado no tenga acreditado el pago en el crédito que el Patrón reportó en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>APLICA RN8.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>RN 9</p> <p>[REDACTED]</p>

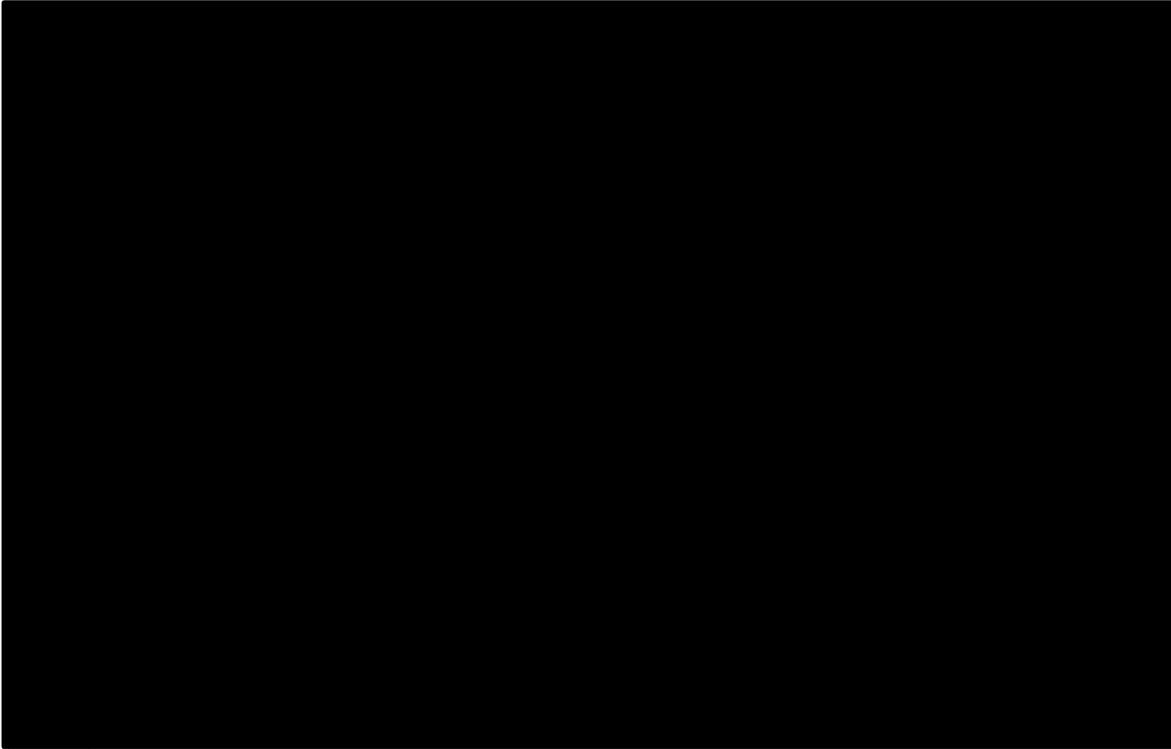
	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>Remitirse a Procedimiento de aclaración de pagos bancarios.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>Aplica RN9.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>Remitirse a Procedimiento de Cobranza Judicial, para conocer documentación requerida y proceso de envío vigente.</p>
Centro de Trabajo (patrón)	<p>Si acuerda pago con el Patrón.</p> <p>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 este deberá archivarse en la sucursal INFONACOT).</p> <p>Aplica RN11 y RN12.</p> <p>Si el centro de trabajo solicita la condonación de interés moratorio.</p> <ol style="list-style-type: none">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:<ol style="list-style-type: none">a) Importe de cédula.

ANEXO

Codigo	Descripción	Aplicación
■	■	■
■	■	■ ■ ■ ■
■	■	■ ■
■	■	■ ■ ■
■	■	■ ■

Pagos de Menos marca de emisión "A"	
Actor /Puesto	Actividades
Director de Tecnologías de la información.	[Redacted]
	Aplica RN16
Subdirector de Control de Cartera y Subdirector de Información de Cartera	3. [Redacted]
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	[Redacted]
	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.

Se elimina doscientos cuarenta y cuatro renglones y 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 Centro de Atención Telefónica 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 esta.
- 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
	[REDACTED]		[REDACTED]
Reglas de Negocio	RN1: Se podrán reestructurar créditos en Cuentas de Orden.		

RN2: La DEPyR actualizará en el sistema CREDERE los datos del trabajador en el caso de que el acreditado notifique cambio de domicilio y presente el comprobante que lo avale.

RN3: El instituto INFONACOT podrá emitir un aviso de inicio de descuentos a aquéllos trabajadores con saldo deudor que sean identificados laborando en un Centro de Trabajo afiliado, y que aún no se encuentren en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos, formato que se encuentra en la Normateca.

RN4: El SIC clasificará dentro de los primeros 5 días y asignará los casos de forma sistemática al Centro de Contacto Telefónico durante todo el mes. El Centro de Contacto Telefónico gestionará todos aquellos créditos que se le hayan asignado.

RN5: El Subdirector de Administración de Cartera Vigente valida que el Sistema Integral de Cobranza SIC turne los casos al Centro de Contacto Telefónico, se respeten los criterios de selección y se cumplan con los lineamientos establecidos.

RN6: El Centro de Contacto Telefónico que obtenga alguna promesa de pago, no podrá recibir el efectivo, por lo que los Trabajadores realizarán el depósito correspondiente directamente en las sucursales bancarias u otra autorizada por la Dirección de Tesorería.

RN7: El Centro de Contacto Telefónico deberá entregar su reporte de gestión de la situación que guarda cada cuenta de los Trabajadores a más tardar 5 días hábiles posteriores al término de los 20 días naturales de gestión.

Así mismo deberá presentar un informe de manera inmediata, en aquellos incidentes que deba conocer urgentemente y/o cualquier momento que lo requiera la Dirección de Cobranza.

RN8: La Cartera tendrá las siguiente consideraciones:

1. Cuotas pendientes ≥ 1
2. Días vencidos ≥ 5 y ≤ 30
3. Saldo Plazo ≥ 14
4. Saldo Vencido ≥ 1
5. Sin centro de trabajo
6. La Subdirección de Recuperación y cartera trabajará en conjunto con el SIC los distintos tipos de scripts.

RN9: El Centro de Contacto Telefónico reportará todos aquellos conceptos que determinan las gestiones de cobranza realizadas (Incidencias) conforme a lo siguiente:

Catálogo de Dictaminación
Promesa de pago
En negociación
Pago Efectuado Parcial
Aclaración
Contacto con Titular
Recado con terceros
Renuente
Insolvente
Promesa de pago rota
No contacto

	llocalizable Telefónico
	Agendar llamada
	Datos confirmados
	Fallecimiento *
	Incapacidad *
	Plan de Salida
	Envió a Campo
	llocalizable
	llocalizable dictaminación
	Pago Efectuado Total
<p>* Estas incidencias se deberán orientar al trabajador a tramitar directamente en la DEPyR, entregando la documentación soporte para las aplicaciones correspondientes</p>	

--	--

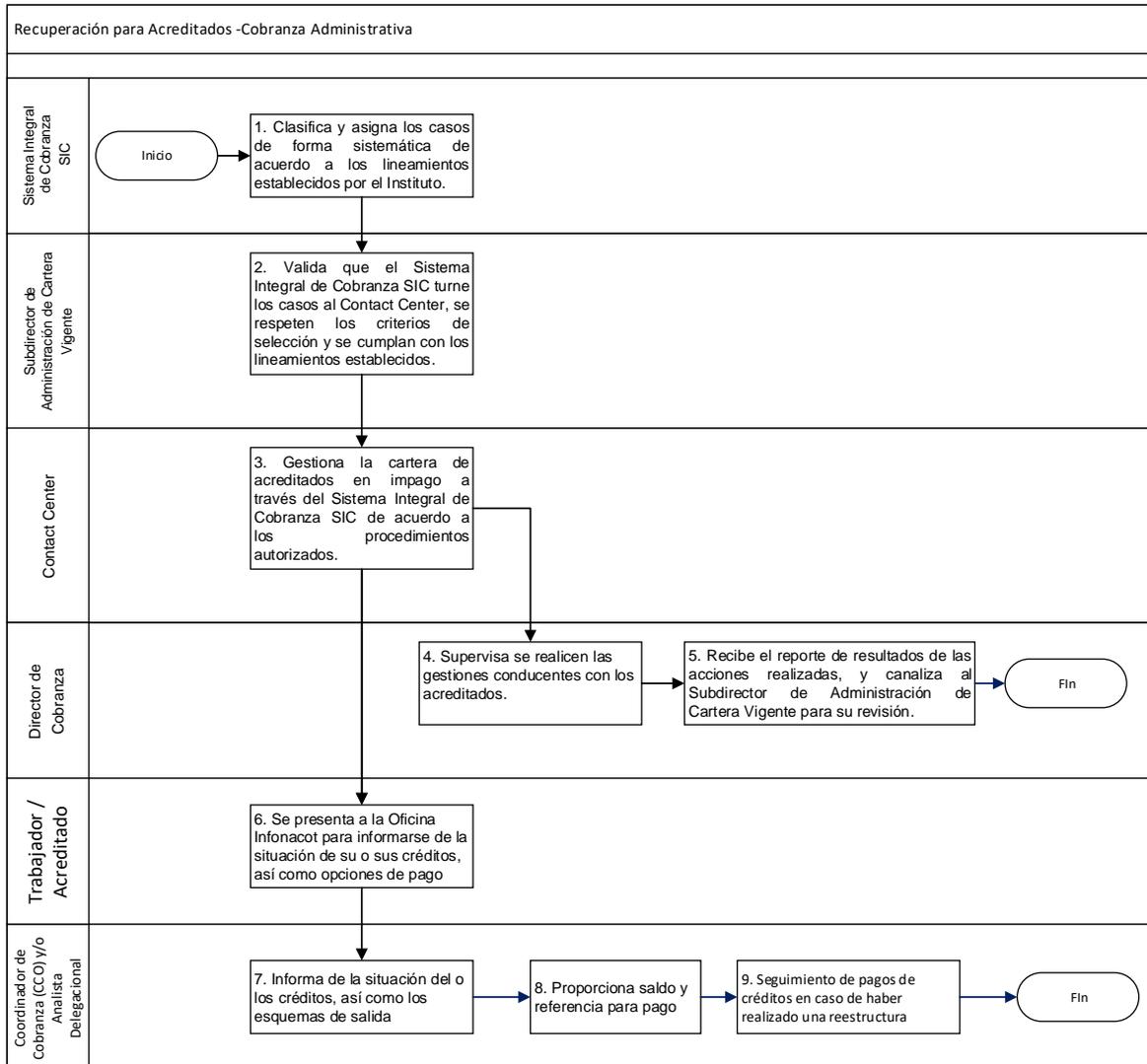
	<p>Para el caso de autenticación del Trabajador en lo relacionado a cobranza administrativa, únicamente se deberá de corroborar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del Trabajador. • La fecha de su nacimiento. <p>RN 13: Se realizarán 3 intentos para el número telefónico que no se haya tenido contacto, en caso de haber tenido contacto se realizarán las llamadas necesarias, dependiendo del resultado de la primera.</p> <p>Una vez que terminada la gestión del crédito, se procederá a guardar en el SIC, la incidencia final, la cual será de acuerdo al siguiente catálogo de gestiones:</p> <table border="1" data-bbox="701 995 1135 1764"> <thead> <tr> <th>Catálogo de Dictaminación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Promesa de pago</td></tr> <tr><td>En negociación</td></tr> <tr><td>Pago Efectuado Parcial</td></tr> <tr><td>Aclaración</td></tr> <tr><td>Contacto con Titular</td></tr> <tr><td>Recado con terceros</td></tr> <tr><td>Renuente</td></tr> <tr><td>Insolvente</td></tr> <tr><td>Promesa de pago rota</td></tr> <tr><td>No contacto</td></tr> <tr><td>Ilocalizable Telefónico</td></tr> <tr><td>Agendar llamada</td></tr> <tr><td>Datos confirmados</td></tr> <tr><td>Fallecimiento *</td></tr> <tr><td>Incapacidad *</td></tr> <tr><td>Plan de Salida</td></tr> <tr><td>Envío a Campo</td></tr> <tr><td>Ilocalizable</td></tr> <tr><td>Ilocalizable dictaminación</td></tr> <tr><td>Pago Efectuado Total</td></tr> </tbody> </table>	Catálogo de Dictaminación	Promesa de pago	En negociación	Pago Efectuado Parcial	Aclaración	Contacto con Titular	Recado con terceros	Renuente	Insolvente	Promesa de pago rota	No contacto	Ilocalizable Telefónico	Agendar llamada	Datos confirmados	Fallecimiento *	Incapacidad *	Plan de Salida	Envío a Campo	Ilocalizable	Ilocalizable dictaminación	Pago Efectuado Total
Catálogo de Dictaminación																						
Promesa de pago																						
En negociación																						
Pago Efectuado Parcial																						
Aclaración																						
Contacto con Titular																						
Recado con terceros																						
Renuente																						
Insolvente																						
Promesa de pago rota																						
No contacto																						
Ilocalizable Telefónico																						
Agendar llamada																						
Datos confirmados																						
Fallecimiento *																						
Incapacidad *																						
Plan de Salida																						
Envío a Campo																						
Ilocalizable																						
Ilocalizable dictaminación																						
Pago Efectuado Total																						
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se trabajará con el proveedor los Scripts de llamada, de acuerdo a la necesidad del Instituto 																					
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Base de Datos de los Trabajadores (Acreditados) proporcionado por el SIC al Centro 																					

Funcionales	<p>de Contacto Telefónico para la recuperación administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de gestión administrativa del Centro de Control en operación. ▪ Aplicación en tiempo y forma de los pagos de los Trabajadores (Acreditados) en el sistema del Instituto. ▪ Disponibilidad del SIC para la Subdirección General de Recuperación y Cartera.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [REDACTED]
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de Gestión del Centro de Contacto Telefónico de la Cobranza Administrativa.

Actor /Puesto	Actividades
Sistema Integral de Cobranza SIC	1. Clasifica y asigna los casos de forma sistemática de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Instituto.
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	2. Valida que el Sistema Integral de Cobranza SIC turne los casos al Centro de Contacto Telefónico, se respeten los criterios de selección y se cumplan con los lineamientos establecidos.
Centro de Contacto Telefónico	3. Gestiona la cartera de acreditados en impago a través del Sistema Integral de Cobranza SIC de acuerdo a los procedimientos autorizados.
Director de Cobranza	4. Supervisa se realicen las gestiones conducentes con los acreditados. 5. Recibe el reporte de resultados de las acciones realizadas, y canaliza al Subdirector de Administración de Cartera Vigente para su revisión.
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>6. Si derivado de la gestión de cobranza del Centro de Contacto Telefónico, el trabajador acude a la sucursal se le deberá informar sobre la situación de su o sus créditos, de acuerdo a la información registrada en el sistema CREDERE.</p> <p>En caso de que el acreditado solicite información sobre los esquemas de pago, se proporcionará la información necesaria referente a estos</p> <p>Si el acreditado desea liquidar su deuda bajo el esquema 20/20/20 (remitirse a la guía del plan 20/20/20)</p> <p>En caso de que el acreditado desea liquidar su deuda bajo el esquema 70/30</p> <p>7. Es necesario ingresar al sistema CREDERE a la [REDACTED], siguiendo los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opción alta • Introducir el número de trabajador y crédito • Seleccionar programa 1 • Aceptar • Seleccionar plan 1 • Dirigirse a la pestaña reportes del sistema • Imprimir ficha de pago autorizada por el instituto FONACOT <p>Saldo y Referencia para liquidación.</p> <p>8. Realiza al cierre del mes de seguimiento de los pagos de los créditos</p>

	reestructurados. Termina Procedimiento.
--	--

Diagrama de Flujo:



Glosario

Centro de Contacto Telefónico.- Parte de los servicios especializados de cobranza del Sistema Integral de Cobranza SIC, el cual realiza gestiones de cobranza administrativa a Centros de Trabajo (patrón), trabajadores y acreditados del Instituto FONACOT.

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Se elimina setenta y seis renglones y dos tablas 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
<p>Aplicación de pagos al acreditado que acredite cualquiera de los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 estos 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 [REDACTED], 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El acreditado proporcionara la documentación de soporte y "Solicitud de Acreditación de Pagos" requeridos, para la acreditación de sus pagos solicitados. 	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Cobranza, en su ausencia Director Comercial Regional, Estatal o de Plaza
Reglas de Negocio	<p>RN1: Presentar el formato de Solicitud de Acreditación de Pagos, debiendo proporcionar de manera clara los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		

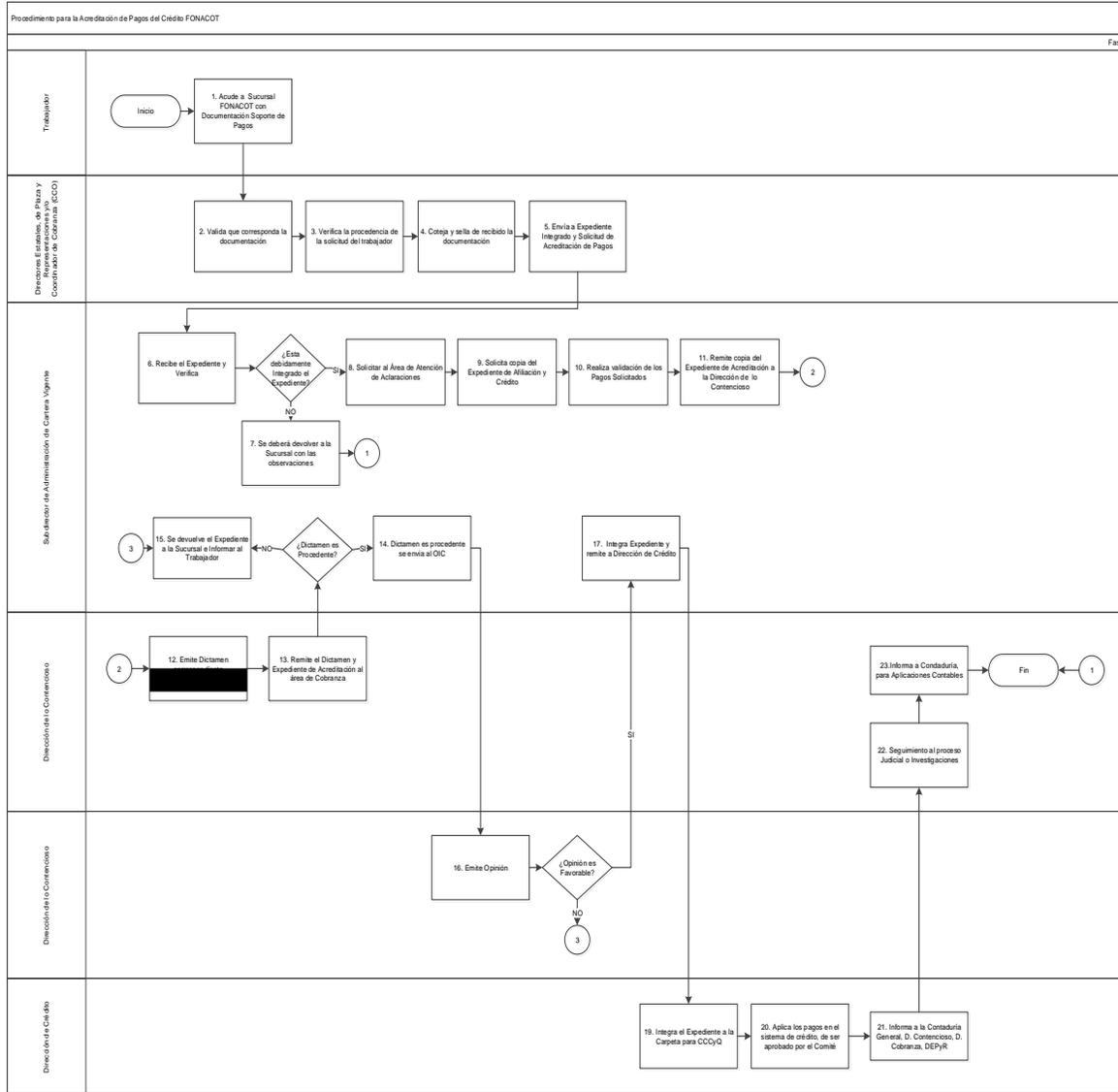
	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del Centro de Trabajo (patrón) que la retuvo, PSEC o comprobante del pago efectuado en alguna Entidad Financiera u Oficina donde se realizó el pago. Descripción de los hechos. <p>RN2: El Coordinador de Cobranza deberá de efectuar un análisis a fin de verificar 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.</p>
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Expediente integrado con toda la documentación solicitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dictamen y expediente de acreditación. Integración del expediente para [REDACTED] Informar a la Dirección de Contabilidad para realizar las aplicaciones contables, así como notificación a la Dirección de Crédito y Sucursales
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Documentación soporte de los pagos o retenciones realizadas al acreditado no acreditados a sus adeudos del crédito FONACOT.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del [REDACTED] para la aplicación de los pagos en el sistema y aplicaciones contables correspondientes.

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	<p>1. Acude a cualquier sucursal INFONACOT con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Aplica RN1.</p>
Director Comercial Regional, Estatal o de Plaza y/o Coordinador de Cobranza	<p>2. Reúne Valida que corresponde a la documentación requerida por el Instituto FONACOT.</p> <p>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.</p> <p>4. Coteja y sella de recibido la "Solicitud de Acreditación de Pagos" y las</p>

	<p>copias contra los originales presentados e integra un expediente.</p> <p>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, [REDACTED]</p>
Subdirector de Control de Cartera o Coordinador en la Subdirección de Control de Cartera	<p>6. Recibe el expediente y verifica que esté debidamente integrado conforme a la normatividad.</p> <p>7. Si el expediente no está debidamente integrado se deberá devolver a la sucursal correspondiente con las observaciones respectivas.</p> <p>8. Si el expediente está debidamente integrado procede a solicitar al área de Atención de Aclaraciones el bloqueo del crédito en aclaración.</p> <p>9. Solicita copia del expediente de afiliación del acreditado solicitante, a la Dirección de Crédito [REDACTED].</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Director de lo Contencioso	<p>[REDACTED] Emite el dictamen correspondiente [REDACTED]</p> <p>13. Remite el dictamen y expediente de acreditación a la Dirección de Cobranza.</p>
Subdirector de Control de Cartera o Coordinador en la Subdirección de Control de Cartera	<p>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.</p> <p>Si el dictamen es procedente.</p> <p>15. Integra el expediente y remite a la Dirección de Crédito, solicitando sea incluido en la próxima sesión del [REDACTED]</p> <p>16. De no ser favorable la opinión procede conforme a lo señalado [REDACTED].</p>
Director de Crédito	<p>17. Integra el expediente a la carpeta para su presentación al [REDACTED].</p>
Director de Cobranza	<p>En caso de ser aprobado por el Comité</p> <p>18. Realiza la aplicación de pagos en el sistema de crédito institucional</p> <p>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</p>
Director de lo Contencioso	<p>21 Da seguimiento al proceso judicial o investigaciones que se estén llevando a cabo en contra de quien resulte responsable.</p>

	<p>22 En el supuesto caso de que se obtenga el pago por esta vía se Informa a la Director de Contabilidad para realizar las aplicaciones contables correspondientes.</p> <p>Termina Procedimiento</p>
--	---

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.

Se elimina 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 Centros de Trabajo (patrón) o acreditados, 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.

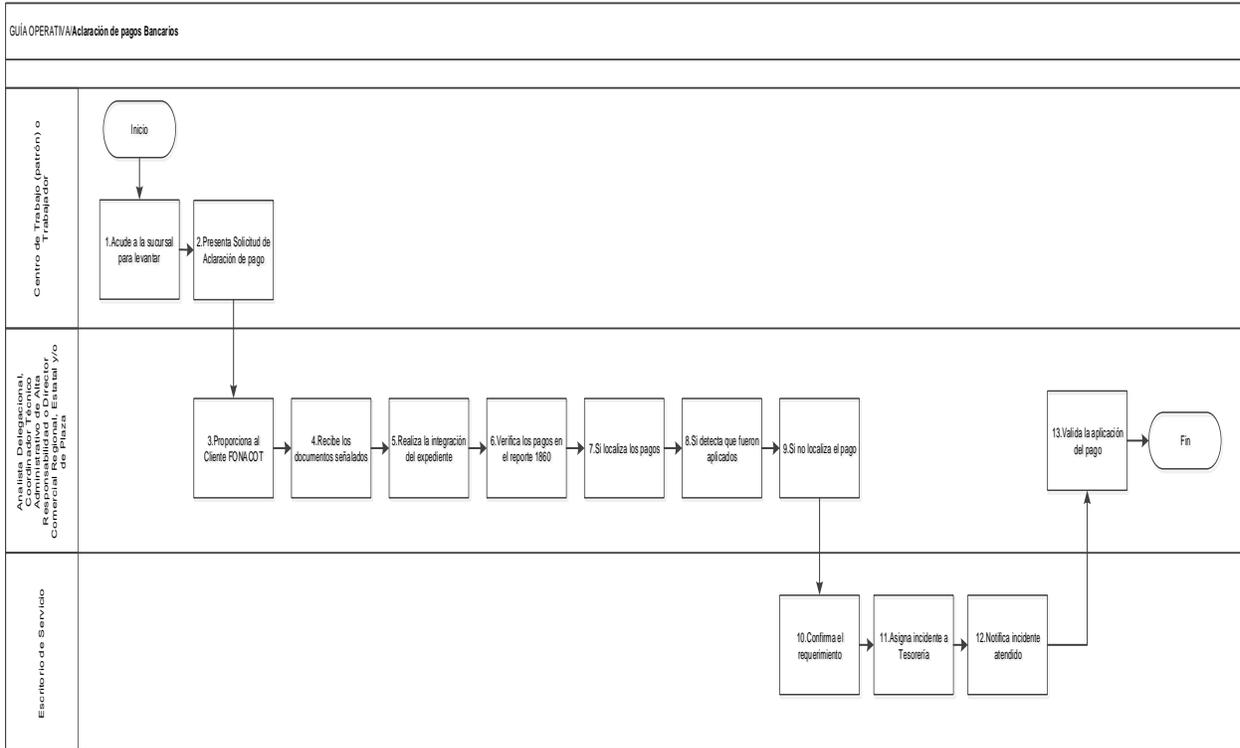
Aclaración de pagos Bancarios			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad sistema CREDERE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Aclaración de pagos bancarios ▪ Soporte de acreditación de pago (comprobantes de pago, estados de cuenta, transferencias interbancarias, etc.) 	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 50px; margin-bottom: 10px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Integración de expediente, con evidencias. <p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<p>RN1: En caso de que el acreditado o Centro de Trabajo (patrón) presente su Solicitud de Aclaración, pero omite 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.</p> <p>RN2: Cuando el acreditado detecte que el pago realizado en banco no se vea reflejado en su estado de cuenta.</p> <p>RN3: Cuando la sucursal detecte que en el sistema no se ve reflejado el pago realizado por el acreditado o Centro de Trabajo (patrón).</p> <p>RN4: La solicitud de aclaración de pagos Bancarios deberá ser tramitada en la sucursal</p>		

	<p>INFONACOT o vía correo electrónico.</p> <p>RN5: El acreditado deberá aportar los elementos que el Instituto le solicite para el análisis correspondiente.</p> <p>RN6: El Coordinador de Cobranza, será el responsable de la integración, administración, guarda, custodia, envío y seguimiento de los expedientes de aclaración de pagos.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [REDACTED]
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Aclaración de pagos bancarios.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar pago al crédito.

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acude a la sucursal para levantar la "Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios" o la envía por correo electrónico. <p>APLICA RN2 y RN5.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Presenta Solicitud de Aclaración de pago en conjunto con la documentación completa: Ficha de pago, identificación oficial vigente <p>APLICA RN1 y RN4.</p>
Centro de Trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 3. Acude a la sucursal para levantar la "Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios" o la envía por correo electrónico. 4. Presenta Solicitud de Aclaración de pago en conjunto con la documentación completa Ficha de pago. <p>APLICA RN1 y RN4.</p>
Analista Delegacional, Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad o Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza	<ol style="list-style-type: none"> 5. Proporciona al acreditado FONACOT el formato "Solicitud de Aclaración de Pagos Bancarios". <p>APLICA RN3</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>[REDACTED]</p>

	<p>9. Si localiza los pagos, los aplica por la [REDACTED].</p> <p>10. Si detecta que fueron aplicados a otro acreditado, solicita a la Dirección de Cobranza realizar el Cargo-Abono conforme al procedimiento.</p> <p>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).</p> <p>APLICA RN7</p>
Escritorio de Servicio	<p>12. Confirma el requerimiento, asigna número de reporte y transfiere al personal de la Dirección de Tesorería.</p>
Analista de la Dirección de Tesorería	<p>13. Verifica los depósitos que NO ingresan en archivos de cobranza.</p> <p>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.</p> <p>APLICA RN6.</p> <p>15. Si no localiza el pago, informa a la sucursal para su aplicación por la [REDACTED]</p> <p>APLICA RN8.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Se elimina trece renglones y cuatro palabras concernientes 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
	<ul style="list-style-type: none"> Padrón de los PSEC. A través del Sistema CREDERE asignación de Cartera a Despachos. Selección de Acreditados susceptibles de enviar a Cobranza Judicial. 		<div style="background-color: black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>CONTRATACION DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA</p> <p>ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL ACREDITADOS</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div>
--------------------------	--

	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>GESTIÓN DE CARTERA</p> <p>RN6: 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.</p> <p>RN7: El PSEC deberá indicar a los deudores los Bancos, de acuerdo a la referencia bancaria emitida por el sistema.</p> <p>RN8: 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</p> <p>RN9: 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.</p> <p>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
--	--

SITUACION	PENALIZACION
[Redacted]	[Redacted]

	<p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ [Redacted]
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de Cartera susceptible de asignar de acuerdo a las Reglas de Negocio.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidación de la deuda. ▪ Envío a recuperación Judicial.

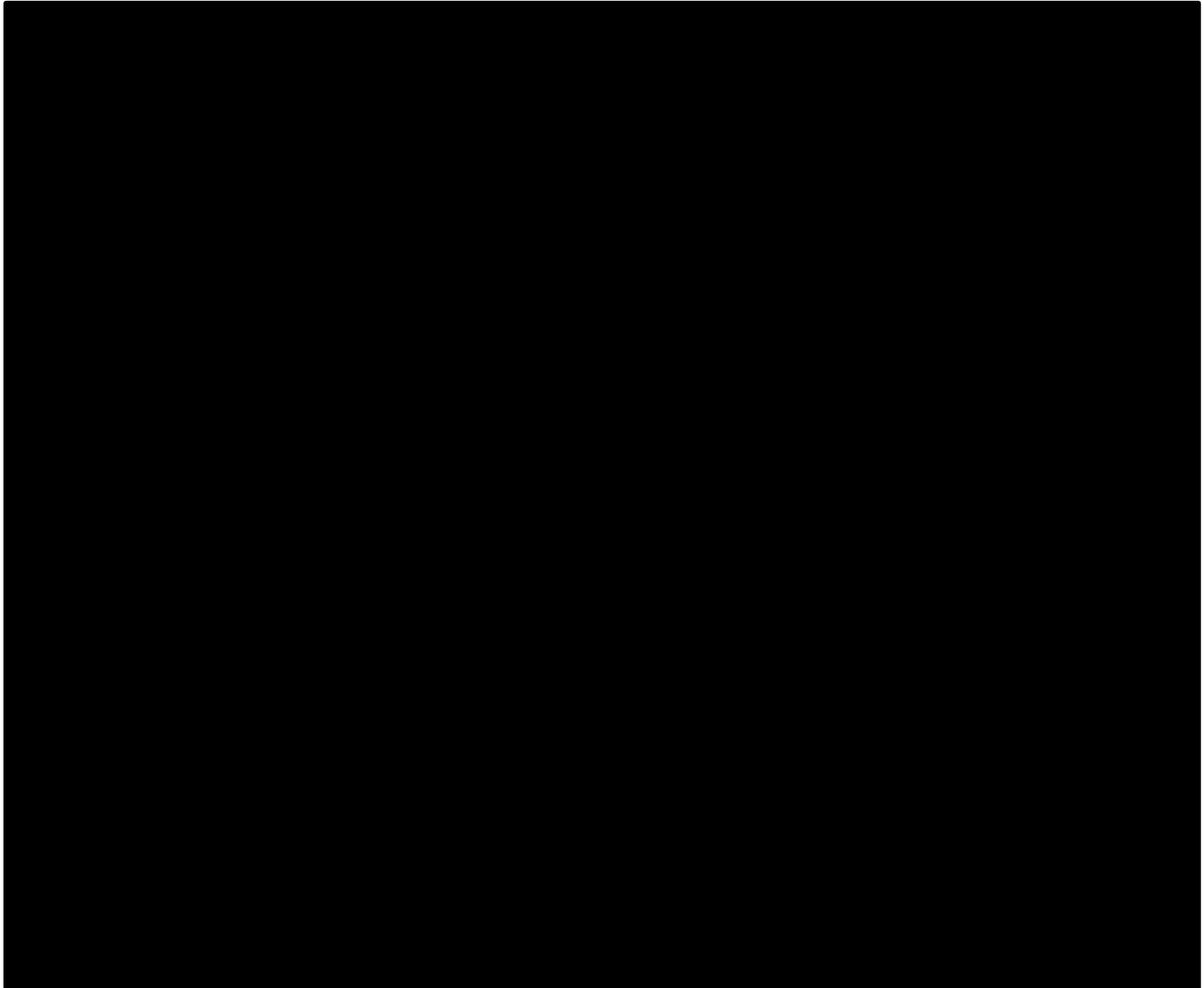
Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Control de Cartera	<p>Aplica RN1.</p> <p>ASIGNACIÓN DE CARTERA</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN2.</p> <p>[Redacted]</p> <p>4 [Redacted]</p>
Director Regional, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones /Coordinador de Cobranza CCO	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN3, RN4, RN5 y RN6.</p>
<p>Analista en la Subdirección de Control de Cartera</p>	<p>11 [Redacted]</p>
<p>PSEC</p>	<p>GESTIÓN DE CARTERA</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN7, RN8, RN9 y RN10.</p> <p>COBRANZA</p> <p>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.</p> <p>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</p>

	<p>cartera vencida bajo su custodia.</p> <p>Aplica RN 13</p> <p>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
<p>Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza</p>	<p>Aplica RN11 y 12</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>27 [Redacted]</p>
Subdirector de Control de Cartera	<p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN Coordinador de Cobranza 14</p> <p>Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina noventa y seis renglones y 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									
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de sistema CREDERE Autenticación del PSEC 	<ul style="list-style-type: none"> Generar ficha de pago para efectuar pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Integración de expediente, con evidencias. Entrega de dictamen. 									
Reglas de Negocio	<p>CONTRATACION DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA</p> <p>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.</p> <p>ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL CENTRO DE TRABAJO (PATRÓN)</p> <div style="background-color: black; height: 40px; width: 100%;"></div> <table border="1" style="width: 100%; background-color: black; color: white;"> <thead> <tr> <th>Tipo de Cartera</th> <th>Días de atraso</th> <th>Importe mínimo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centros de Trabajo</td> <td>30 días posteriores a la Fecha Límite de Pago</td> <td>Mayor a 1 SMMIC</td> </tr> <tr> <td>Cheques Devueltos</td> <td>De manera inmediata, una vez que la Dirección de Tesorería devuelva a la sucursal el cheque</td> <td>Sin importe mínimo</td> </tr> </tbody> </table> <p>En ambos casos solo podrán asignarse una sola vez</p> <div style="background-color: black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: black; height: 20px; width: 100%;"></div>			Tipo de Cartera	Días de atraso	Importe mínimo	Centros de Trabajo	30 días posteriores a la Fecha Límite de Pago	Mayor a 1 SMMIC	Cheques Devueltos	De manera inmediata, una vez que la Dirección de Tesorería devuelva a la sucursal el cheque	Sin importe mínimo
Tipo de Cartera	Días de atraso	Importe mínimo										
Centros de Trabajo	30 días posteriores a la Fecha Límite de Pago	Mayor a 1 SMMIC										
Cheques Devueltos	De manera inmediata, una vez que la Dirección de Tesorería devuelva a la sucursal el cheque	Sin importe mínimo										

	<table border="1" data-bbox="600 331 1237 583"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 331 922 361">Tipo de Cartera</th> <th data-bbox="922 331 1237 361">Plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 361 922 529">Centros de Trabajo</td> <td data-bbox="922 361 1237 529">15 días naturales prorrogables hasta 10 días naturales adicionales con formato de Solicitud de Prorroga firmado por el Centro de Trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 529 922 583">Cheques devueltos</td> <td data-bbox="922 529 1237 583">30 días naturales, sin prórroga</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • 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.) <p>GESTIÓN DE CARTERA</p> <p>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.</p> <p>CONTRAPRESTACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</p> <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="441 1297 1393 1501"> <thead> <tr> <th data-bbox="441 1297 734 1327">Documento</th> <th data-bbox="734 1297 1019 1327">Método de Entrega</th> <th data-bbox="1019 1297 1393 1327">Comentario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="441 1327 734 1411">Informe de Gestión</td> <td data-bbox="734 1327 1019 1411">Físico</td> <td data-bbox="1019 1327 1393 1411">Se deberá sellar y almacenar en el share-point correspondiente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="441 1411 734 1501">Dictamen de Incobrabilidad</td> <td data-bbox="734 1411 1019 1501">Físico</td> <td data-bbox="1019 1411 1393 1501">Para aquellos casos en que proceda el envío a cobranza judicial</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Cartera	Plazo	Centros de Trabajo	15 días naturales prorrogables hasta 10 días naturales adicionales con formato de Solicitud de Prorroga firmado por el Centro de Trabajo	Cheques devueltos	30 días naturales, sin prórroga	Documento	Método de Entrega	Comentario	Informe de Gestión	Físico	Se deberá sellar y almacenar en el share-point correspondiente	Dictamen de Incobrabilidad	Físico	Para aquellos casos en que proceda el envío a cobranza judicial
Tipo de Cartera	Plazo															
Centros de Trabajo	15 días naturales prorrogables hasta 10 días naturales adicionales con formato de Solicitud de Prorroga firmado por el Centro de Trabajo															
Cheques devueltos	30 días naturales, sin prórroga															
Documento	Método de Entrega	Comentario														
Informe de Gestión	Físico	Se deberá sellar y almacenar en el share-point correspondiente														
Dictamen de Incobrabilidad	Físico	Para aquellos casos en que proceda el envío a cobranza judicial														
<p>Documentos Relacionados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cédula de Notificación de Altas y Pagos. ▪ Cheque Devuelto. [Redacted] ▪ 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. 															
<p>Requerimientos Funcionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El aplicativo deberá generar la referencia bancaria. [Redacted] 															

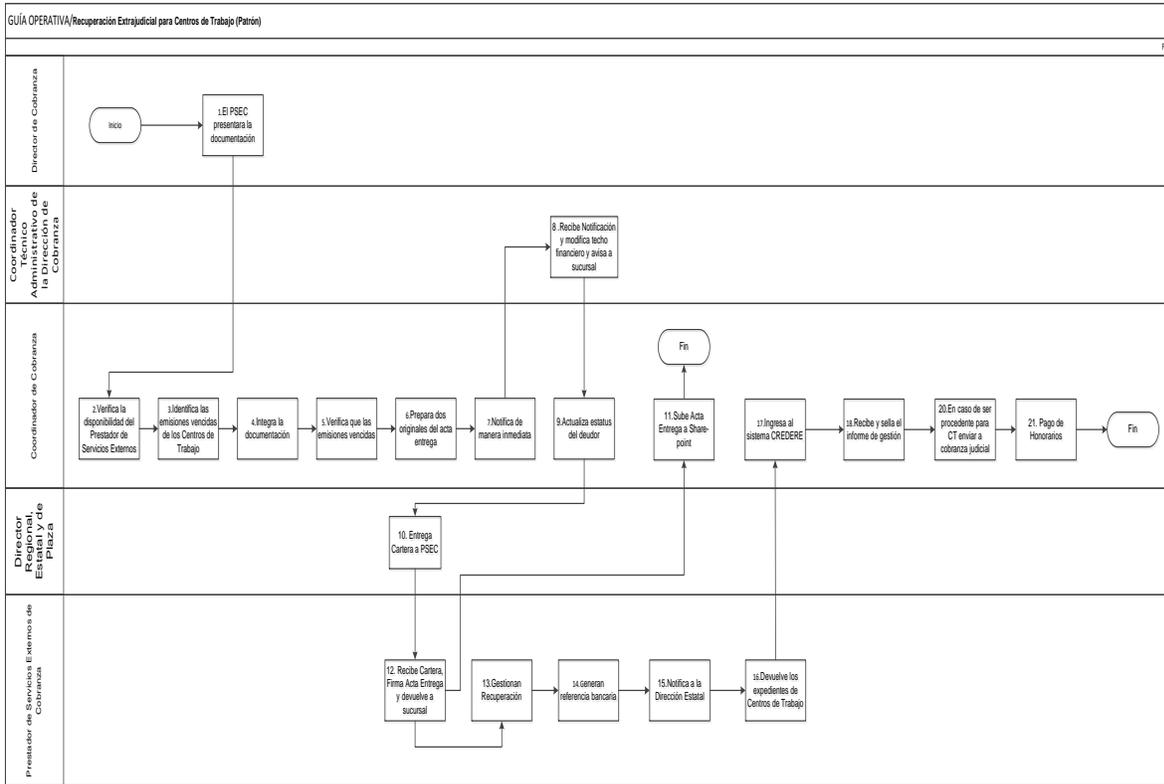
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [Redacted]
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Trabajo (patrón) con emisiones vencidas o Cheque devuelto
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recuperación del adeudo. ▪ Envío a recuperación Judicial. ▪ Envío a recuperación directa a acreditados.

Actor /Puesto	Actividades												
Director de Cobranza	<p>CONTRATACIÓN DE PSEC</p> <p>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></p> <p>Aplica RN1</p>												
Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>ASIGNACIÓN DE CARTERA</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN3.</p> <p>3. Identifica los casos susceptibles de Centros de Trabajo (patrón) y/o cheques devueltos no recuperados que se asignarán al PSEC.</p> <p>Aplica RN2.</p> <p>4. Integra la documentación por cada Centro de Trabajo (patrón) y/o cheque devuelto.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>[Redacted]</td> <td>[Redacted]</td> </tr> </table> <p>7. [Redacted]</p>	[Redacted]											
[Redacted]	[Redacted]												
[Redacted]	[Redacted]												
[Redacted]	[Redacted]												
[Redacted]	[Redacted]												
[Redacted]	[Redacted]												
[Redacted]	[Redacted]												
Coordinador Técnico Administrativo en la Dirección de Cobranza	[Redacted]												

<p>Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)</p>	<p>9. Actualiza estatus del deudor de acuerdo a lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="586 365 1386 600"> <thead> <tr> <th data-bbox="586 365 987 428">Tipo de Deudor</th> <th data-bbox="987 365 1386 428">Estatus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="586 428 987 464">Centro de Trabajo (patrón)</td> <td data-bbox="987 428 1386 464">DEC EXTRAJUDICIAL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 464 987 512">Cheque devuelto de Centro de Trabajo (patrón)</td> <td data-bbox="987 464 1386 512">DEC EXTRAJUDICIAL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 512 987 600">Cheque devuelto de Acreditado</td> <td data-bbox="987 512 1386 600">SUSPENDIDO en los comentarios mencionar que el motivo es por Cheque Devuelto</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Deudor	Estatus	Centro de Trabajo (patrón)	DEC EXTRAJUDICIAL	Cheque devuelto de Centro de Trabajo (patrón)	DEC EXTRAJUDICIAL	Cheque devuelto de Acreditado	SUSPENDIDO en los comentarios mencionar que el motivo es por Cheque Devuelto
Tipo de Deudor	Estatus								
Centro de Trabajo (patrón)	DEC EXTRAJUDICIAL								
Cheque devuelto de Centro de Trabajo (patrón)	DEC EXTRAJUDICIAL								
Cheque devuelto de Acreditado	SUSPENDIDO en los comentarios mencionar que el motivo es por Cheque Devuelto								
<p>Director Estatal, de Plaza y/o Representación</p>	<p>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.</p>								
<p>Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)</p>	<p>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.</p>								
<p>PSEC</p>	<p>GESTIÓN DE CARTERA</p> <p>12. Recibe cartera de parte del INFONACOT</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN4 y 5</p> <p>14. Para la generación de la referencia bancaria de pago el PSEC Extrajudicial deberá generar la referencia bancaria en la [Redacted] desglosando el importe a recibir.</p> <p>Bajo ninguna circunstancia el PSEC recibirá el pago en efectivo y deberá de canalizarlo a las ventanillas bancarias autorizadas por el Instituto FONACOT.</p> <p>15. Notifica a la DEPyR mediante correo electrónico, en caso de recuperación de cuentas de Centros de Trabajo (patrón) y/o cheques devueltos.</p> <p>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>								

	<p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN7</p>
<p>Coordinador de Cobranza</p>	<p>17. Ingresa [Redacted] para identificar si existen depósitos con inconsistencia que requieran conciliarse con el Prestador para la aplicación correspondiente.</p>
<p>Coordinador de Cobranza o Analista Delegacional (de Cobranza)</p>	<p>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.</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN3</p> <p>PAGO DE HONORARIOS</p> <p>21. Para realizar el pago de honorarios remitirse al “Procedimiento para Pago de Honorarios a PSEC”</p> <p>Aplica RN6</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina sesenta y cuatro renglones y 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:	Dispersión de los Pagos Recuperados Judicialmente.
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.

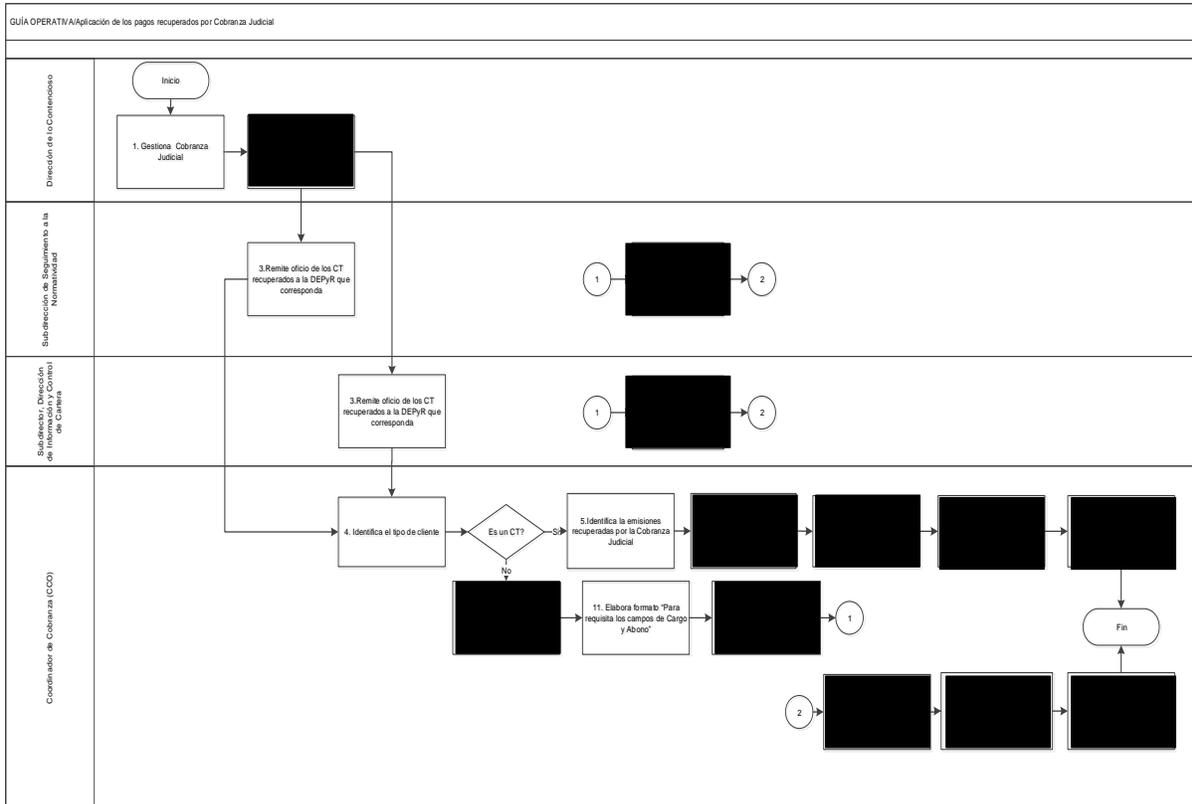
Actividad Aplicación de los pagos recuperados por cobranza Judicial			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza Judicial	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema CREDERE ▪ Cambios de Estatus 4 en el Sistema CREDERE; para Acreditados cambio de estatus 6 en sistema CREDERE en Centros de Trabajo (patrón) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar la Documentación emitida por las autoridades correspondientes. 	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%; min-height: 150px;"></div> <p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de lo Contencioso ▪ Subdirección de Seguimiento a la Normatividad ▪ Subdirección de Administración de Cartera Vigente ▪ Coordinador de Cobranza
Reglas de Negocio	<p>RN1 Se deberán integrar los pagos de tal forma que exista trazabilidad de la recuperación y dispersión de los mismos.</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>		

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
<p>Documentación Relacionada</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ [Redacted]
<p>Requerimientos Funcionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema CREDERE para aplicar pagos a los Centros de Trabajo (patrón) y/o Trabajadores.
<p>Entrada</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ [Redacted]
<p>Salida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	[Redacted]
Director de cobranza	<p>3. Identifica el Tipo de Cliente al que se le hará la dispersión del recurso: La dispersión recurso es para Centros de Trabajo:</p> <p>4. Turna al Subdirector de Administración de Cartera Vigente.</p> <p>Pasa al punto 6</p> <p>La dispersión del recurso es para Acreditado.</p> <p>5. Turna al Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Subdirección de Control de Cartera.</p> <p>Pasa al punto 21</p>
Subdirección de Administración de Cartera Vigente	[Redacted]

Director de Cobranza	
Director de Contabilidad	
Director de Cobranza	
Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Subdirección de Control de Cartera	<p>21. Recibe Oficio de Solicitud de Dispersión de Recursos a Acreditado.</p> <p>Aplica RN3</p>
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	
Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Subdirección de Control de Cartera	
Director de Cobranza	
Dirección de lo Contencioso	

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina ciento sesenta renglones concernientes 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
	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CREDERE reúne información de todas las reclamaciones y crea los archivos de reclamos para su revisión y validación por el área de seguros para el envío a las aseguradoras por medio electrónico y por la Interface con el SADA (Sistema de Administración de Aseguradoras). Sistema CREDERE reúne información de SADA y genera el proceso de aplicación y dispersión de pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Acudirá a la sucursal para notificación del acontecimiento, para iniciar proceso del Seguro del Crédito. 	
Reglas de Negocio			

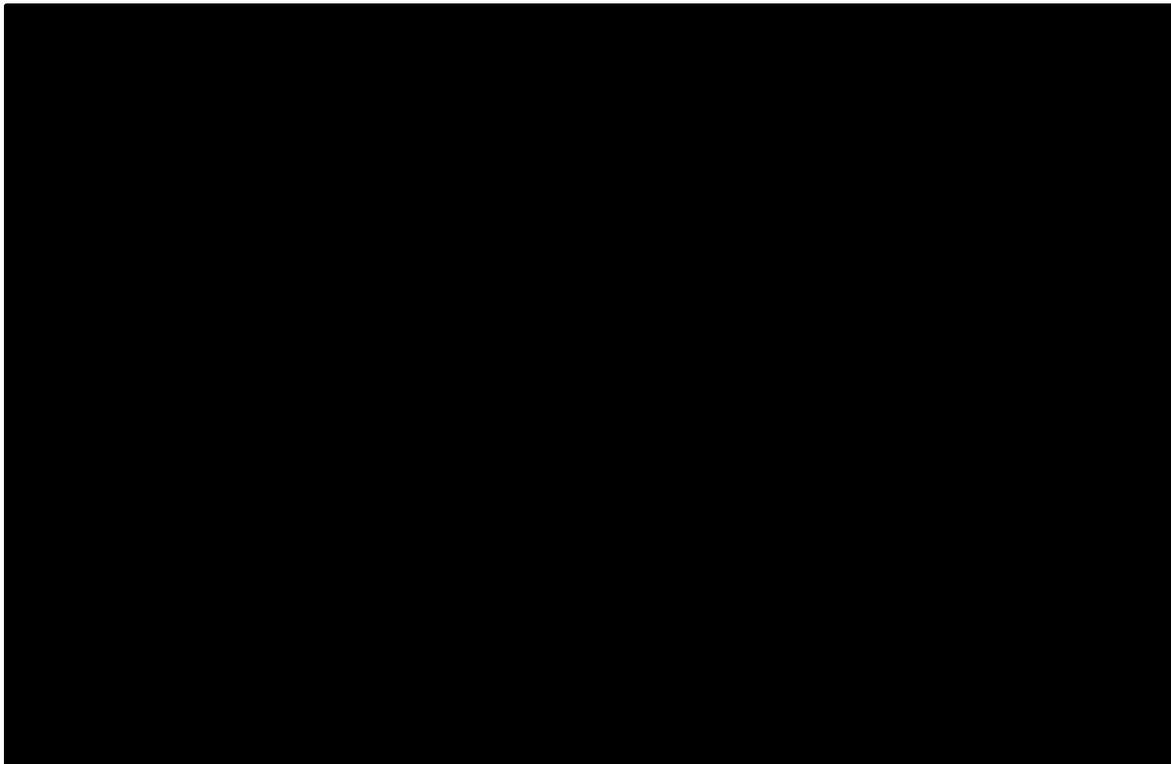
	[Redacted]
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Original o copia certificada de los documentos de extinción de deuda.
Requerimientos Funcionales	<p>Para la operación y aplicación de los reclamos del área de seguros es necesario realizar las siguientes operaciones</p> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> [Redacted]
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de empleo (Documento de baja del acreditado por parte del Patrón, o en baja reportada por acreditado o Centro de Trabajo (patrón) o baja reportada por PROCESAR en el proceso de "Reinstalados". Fallecimiento, incapacidad e invalidez (Documento de Extinción de deuda entregado en sucursal)
Salida	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación del pago de la extinción de deuda por el Seguro de Crédito o por el Instituto FONACOT para las coberturas de Fallecimiento, Invalidez e Incapacidad. Aplicación del pago de la cuota mensual por concepto de pérdida de empleo de acreditado.

Actor /Puesto	Actividades
Centro de Trabajo (patrón)/Acreditado	<ol style="list-style-type: none"> 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 del INFONACOT para notificar el acontecimiento y dar pie al proceso del Seguro de Crédito.
Coordinador de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> En caso de Fallecimiento, Incapacidad o Invalidez Total y Permanente igual o superior al 75%, el analista deberá de realizar la [Redacted] para cancelar el crédito vigente. Recolección de los documentos indicados en el Manual de Crédito para el proceso de Extinción de Deuda. Envío de la documentación requerida en original o copia certificada, dirigida al el Área de Seguros de las Oficinas Centrales.
Subdirección de Control de Cartera	<p>Para el caso de pérdida de empleo</p> <p>[Redacted]</p>

	<p>7. Recibe la información de las sucursales para la integración del expediente por siniestro de defunción, invalidez e incapacidad.</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN1.</p>
<p>Aseguradora</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>16. [Redacted]</p>
<p>Subdirector de Control de Cartera</p>	<p>17. Verifica y valida el pago de siniestros, con el área de Tesorería.</p>
<p>Sistema de Administración de Aseguradoras (SADA)</p>	<p>18. [Redacted]</p>
<p>Subdirector de Control de Cartera</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
<p>Coordinador de Cobranza</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
<p>Subdirección de Control de Cartera</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>

	 <p>Termina Procedimiento</p>
--	---

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Layout.- Campos que contiene un archivo electrónico.

SADA.- Sistema de Administración de Aseguradoras.

Se elimina noventa renglones y 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>CONTRATACION DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA</p> <p>RN1:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>RN2:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 (Infinitem, 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. asamblea correspondiente; y proporcionar copia del acta respectiva.	X	
	14. Carta de designación de Responsable del Despacho para la suscripción de documentos administrativos (solo 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

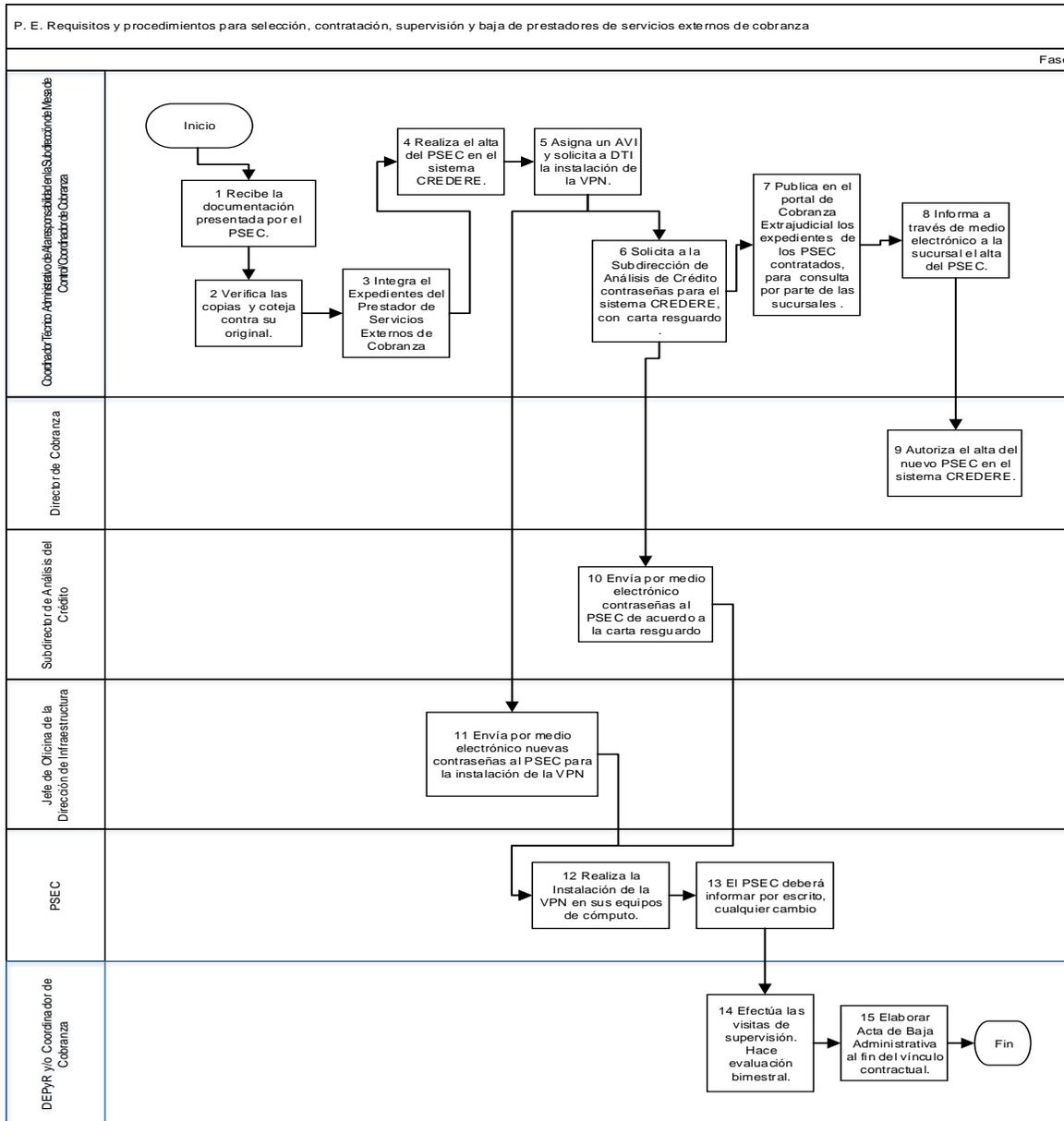
	<p>RN8:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratándose de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza ya contratados por el Instituto FONACOT que deseen incorporar sucursales en distintas plazas, se firmará por cada sucursal un Contrato de Prestación de Servicios, siendo el responsable de sus operaciones la matriz afiliada. <p>RN9:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>RN10:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>RN11:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>RN12:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Instituto FONACOT estará facultado para realizar visitas de supervisión a los
--	---

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PSEC presentara documentación solicitada de acuerdo al Documento de Requisitos y Procedimientos para la Selección y Contratación de PSEC.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación presentada por los PSEC para su contratación
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación de PSEC. ▪ Alta en sistema CREDERE. ▪ Supervisión bimestral PSEC. ▪ Baja de PSEC.

Actor /Puesto	Actividades
<p>Subdirector de Control de Cartera, /Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad en la Subdirección de Control de Cartera/ Coordinador de Cobranza</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Recibe la documentación presentada por el PSEC. <p>Aplica RN2, RN3, RN4.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

	<p>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.</p> <p>8 Informa a través de medio electrónico a la sucursal el alta del PSEC.</p> <p>Aplica RN3, RN4, RN5.</p>
Director de Cobranza	<p>9 Autoriza el alta del nuevo PSEC en el sistema CREDERE.</p> <p>Aplica RN1 y RN3.</p>
Subdirector de Análisis y Administración del Crédito	<p>10 Envía por medio electrónico nuevas contraseñas al PSEC de acuerdo a la carta resguardo</p>
Jefe de Oficina de la Dirección de Infraestructura	<p>11 Envía por medio electrónico nuevas contraseñas al PSEC para la instalación de la VPN de acuerdo al formato establecido para tal fin.</p>
PSEC	<p>12 Realiza la Instalación de la VPN en sus equipos de cómputo así como el icono de CREDERE.</p> <p>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.</p> <p>Aplica RN7</p>
Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y/o Coordinador de Cobranza	<p>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.</p> <p>Aplica RN12</p> <p>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.</p> <p>Aplica RN11</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina 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
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de sistema CREDERE 	<ul style="list-style-type: none"> [REDACTED] 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema SAP
Reglas de Negocio	PAGO DE HONORARIOS PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE COBRANZA [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]		

	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]		
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Factura y/o recibo de honorarios (Certificado Fiscal Digital en archivo .xml y formato .pdf). [Redacted] Relación de ingresos (en su caso). 		
Requerimientos Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CREDERE Sistema SAP 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación del adeudo del Centro de Trabajo (patrón), cheque devuelto, o Trabajador Cedido a recuperación Extrajudicial. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> Pago de Honorarios a PSEC. 		

Actor /Puesto	Actividades
PSEC	ENTREGA DOCUMENTACIÓN [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] Aplica RN1, RN2 y RN4.
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	[Redacted] [Redacted] [Redacted] REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN [Redacted]

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN3.</p> <p>INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Director Estatal, de Plaza y/o Representación	<p>5. [Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN3</p> <p>Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina cincuenta y un renglones, una tabla y dos palabras concernientes 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema CREDERE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autenticación por medio de usuario y contraseña, proporcionados por el Instituto FONACOT 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y control de usuarios y contraseñas de los AVI's <p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Director de Cobranza. ▪ Director Comercial Regional, Estatal, de Plaza, en su ausencia el Coordinador de Cobranza.

Reglas de Negocio	<p>RN1. Contrato de Prestación de Servicios Vigente</p> <p>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.</p> <p>RN3. Tener infraestructura técnica y humana que lo respalde (contar con una superficie y personal suficiente para la atención a clientes).</p> <p>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.</p> <p>RN5. No recibirán créditos que sean gestionados por otros Prestadores de Servicios Externos de Cobranza.</p> <p>RN6. Informarán en un lapso no mayor a los dos días hábiles siguientes, cualquier cambio en su personal que afecte la operación del AVI.</p> <p>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.</p>
--------------------------	--

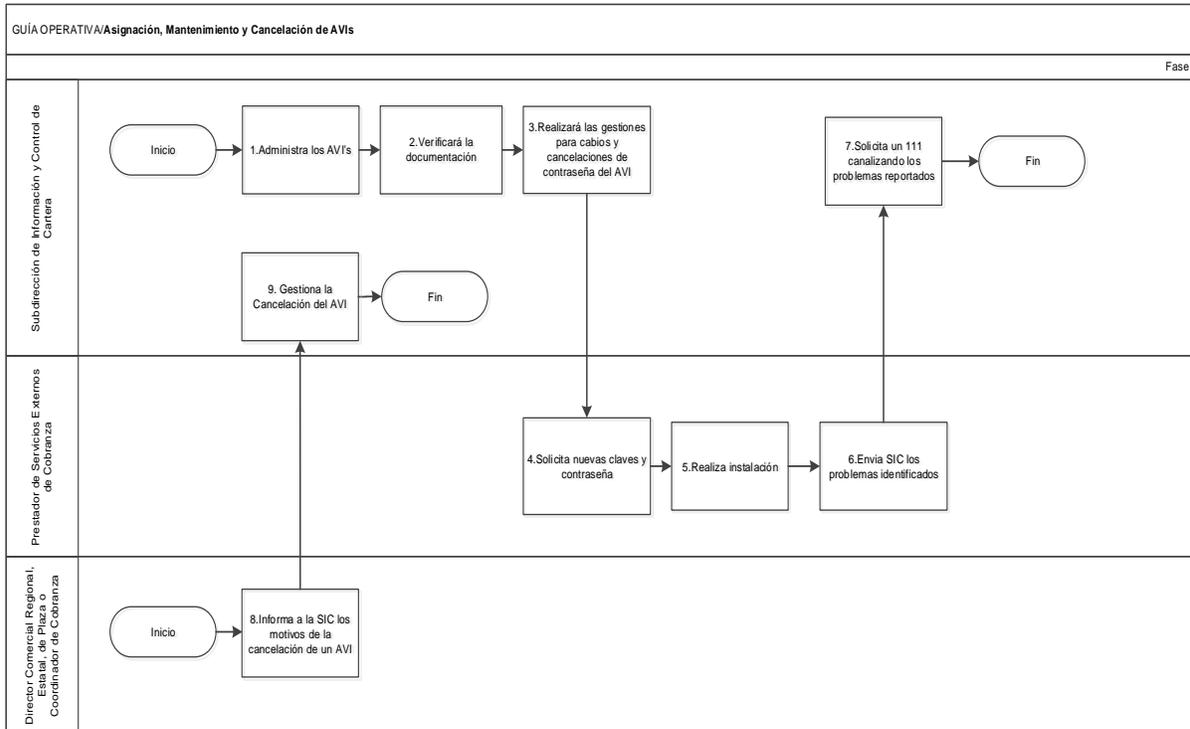
	<p>a. HARDWARE: Equipo de cómputo con procesador Pentium IV, 2.0 Ghz., 512MB RAM, Disco duro de 20 GB, Impresora láser monocromática a 200 Mhz. Velocidad de impresión de 25 ppm, interface paralela o USB.</p> <p>b. SOFTWARE: Windows XP Professional con Service Pack 2 e Internet Explorer.</p> <p>c. CONECTIVIDAD: Conexión a Internet (Infinitum, Dial up o red local).</p> <p>RN 8 El perfil de usuario de la AVIS será solo consulta</p>
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta(s) Resguardo impresa (s) en original. ▪ Copia cotejada contra original de la identificación oficial del(os) usuario(s) a autorizar.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema CREDERE por AVI. ▪ Usuarios. ▪ Contraseñas.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de cartera. ▪ Solicitud de nuevos accesos.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Aplica RN1, RN2 , RN3 Y RN8</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Aplica RN7</p>
PSEC	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a) Carta(s) Resguardo impresa (s) en original. b) Copia cotejada contra original de la identificación oficial del(os) usuario(s) a autorizar. <p>Aplica RN6</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Realiza instalación siguiendo los pasos de la Guía de instalación y configuración Cliente VPN FONACOT - que la Dirección de Cobranza les envía. <p>Aplica RN7</p>

	<p>8. En caso de tener problemas para la Instalación de la VPN, envía a la Dirección de Cobranza los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Director de Cobranza</p>	<p>9. En caso de que el Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad o el personal de la Dirección de Cobranza, no pueda resolver el problema solicita apoyo al *111, para la solución correspondiente</p>

Para la Cancelación de un AVI	
Actor /Puesto	Actividades
<p>Director Comercial Regional, Estatal, de Plaza o Coordinador de Cobranza</p>	<p>1. Informa al Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Cobranza, los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Aplica RN4.</p>
<p>PSEC</p>	<p>2. Una vez con el acceso (AVI) el PSEC estará facultado únicamente para realizar consultas de saldos, y reportes para el pago de honorarios</p> <p>3. EL PSEC podrá generar las referencias bancarias con las que el acreditado realizará los pagos de su adeudo.</p> <p>Aplica RN5 y RN6</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

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 y que no hayan sido asignados previamente por las Direcciones Estatales, de Plaza o Representaciones.

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

Tarea

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de sistema CREDERE ▪ Autenticación del PSEC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar ficha de pago para efectuar pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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:

[Redacted text]

[Redacted text]

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.

[Redacted text]

	<p>GESTIÓN DE CARTERA</p> <p>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.</p> <p>CONTRAPRESTACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL</p> <p>[REDACTED]</p> <p>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>Documentos Relacionados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de Centro de Trabajo (patrón) con NO Pago ▪ Cédula de Notificación de Altas y Pagos. ▪ Ficha de pago obtenida de la operación [REDACTED]. [REDACTED] ▪ 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.
<p>Requerimientos Funcionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El aplicativo deberá generar la referencia bancaria.
<p>Entrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de Trabajo (patrón) susceptible a Cobranza Extrajudicial.
<p>Salida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recuperación del adeudo. ▪ Envío a recuperación Judicial. ▪ Envío a recuperación directa a acreditados.

Actor /Puesto	Actividades
<p>Subdirector de Información de Cartera</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>e)</p>
<p>Subdirector de Seguimiento a la Normatividad</p>	<p>ASIGNACIÓN DE CARTERA</p> <p>2. Selecciona del reporte de CT No Pago, los Patrones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN1</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>5. [Redacted]</p>
<p>Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza</p>	<p>[Redacted]</p> <p>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</p>
<p>Subdirector de Seguimiento a la Normatividad</p>	<p>[Redacted]</p> <p>Realiza la asignación electrónica al Prestador Externo de Cobranza seleccionado.</p> <p>[Redacted]</p>

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN2 y RN3</p>
Prestador de Servicios Externos Externo de Cobranza	9. [Redacted]
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	11. Notifica al Director Comercial Regional y Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.
Prestador de Servicios Externos Externo de Cobranza	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	14. [Redacted]
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	[Redacted]

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 [REDACTED].
Prestador de Servicios Externos Externo de Cobranza	[REDACTED]
Director Estatal, de Plaza y Representación y/o Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza	24. [REDACTED]
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	[REDACTED]
Termina Procedimiento	

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina 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
<p>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 [REDACTED].</p> <p>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 operación [REDACTED].</p>

Alcance del Procedimiento
<p>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 [REDACTED] su seguimiento y control, hasta su aplicación según corresponda.</p> <p>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.</p>

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
	<ul style="list-style-type: none"> Informe sobre el historial de pagos del Centro de Trabajo (patrón) del sistema del Instituto. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de la condonación de la Pena Convencional, con documentación debidamente soportada. Entrega pago de cheque devuelto con referencia 1612 "Recuperación de Cheque Devuelto", demuestra que efectuó el pago con la referencia obtenida en Portal Multibancos. 	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> Analista Delegacional en ausencia Coordinador de Cobranza (CCO) Analista de la Dirección

		<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Reglas de Negocio</p>	<p>RN1: Se deberá integrar el expediente que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud por escrito del Centro de Trabajo (patrón), la cual deberá contener lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • 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. <ol style="list-style-type: none"> 1. Historial de pago del Centro de Trabajo (si presenta un historial regular en el entero de sus pagos) 2. 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: <p>https://servicios.fonacot.gob.mx/CentrosTrabajo/ctEdoCtaClaveCT.fonacot</p> <p>Solo 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.</p> <p>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 [REDACTED] y cuando, se reponga el pago del cheque dentro del mismo mes de pago.</p>	
<p>Documentación Relacionada</p>	<p>Para Cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación soporte que proporciona el Centro de Trabajo (patrón). • Informe emitido por el Coordinador de Cobranza (COO). • Emisión del Dictamen Jurídico de la Dirección 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. <p>Para Devolución de Pago para Cheques Devueltos a Centros de Trabajo (patrón):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación soporte del pago efectuado del cheque devuelto por el Centro de Trabajo (patrón) de la referencia obtenida en el Portal Multibancos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Para Acreditaciones de Pago de Cheques Devueltos del Acreditado:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 proporcione el Coordinador de Cobranza (CCO). Comprobantes de pago y Estados de Cuenta del Acreditado del cheque devuelto. <p>[REDACTED]</p>
<p>Requerimientos Funcionales</p>	<p>Para Cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Para Devolución de Pago para Cheques Devueltos a Centros de Trabajo (patrón):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 cedula cabezal. <p>[REDACTED]</p> <p>Para Acreditaciones de Pago de Cheques Devueltos del Acreditado:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>Entrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>Salida</p>	<ul style="list-style-type: none"> Emiten Dictamen sobre la condonación de la Pena Convencional por el [REDACTED] y Comité de Crédito. <p>[REDACTED]</p>

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 [Redacted] 4. [Redacted]
Analista en la Subdirección de Administración de la Cartera Vigente	[Redacted]
Director de lo Contencioso	[Redacted]
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Glosario

CCCQ.- Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina cincuenta y cinco renglones y once palabras concernientes 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

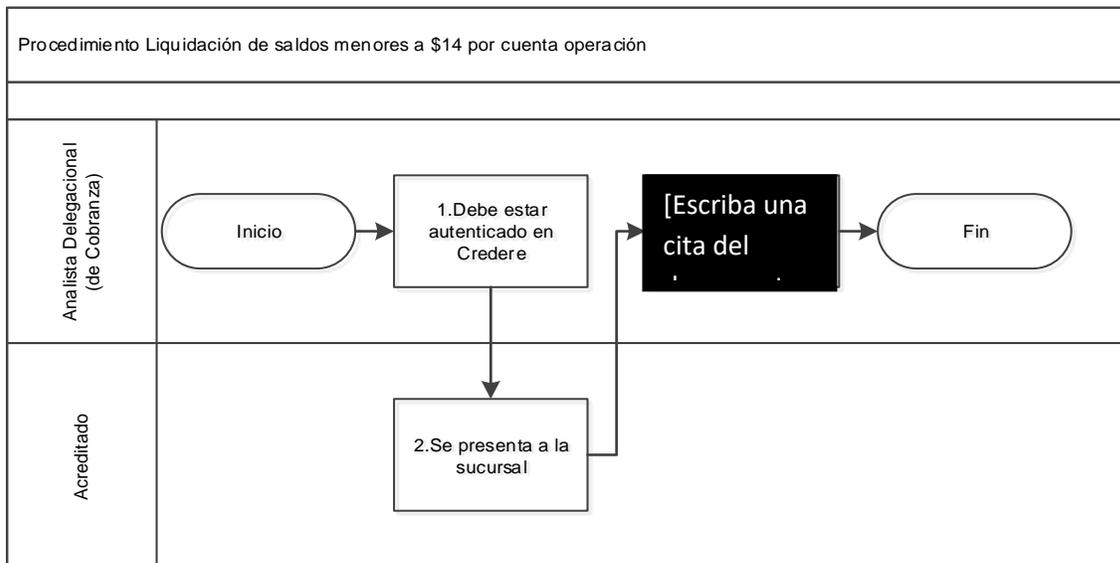
Objetivo del Procedimiento
Realizar liquidaciones de saldos menores a \$14.00 ya sea de forma puntual que el trabajador se presente a sucursal o de forma diaria cuando sea ejecutable por procesos de la Dirección de Tecnologías de la Información.

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
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del Sistema CREDERE. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias para la solicitud de liquidación de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> [REDACTED]
Reglas de Negocio	[REDACTED]		
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Operación [REDACTED], la cual realiza la cancelación individual de los créditos que cumplan con las características de saldos menores, generando un asiento contable. [REDACTED] 		
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> Para la liquidación del adeudo menor a \$14.00 debe de cumplir las condiciones. 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de liquidación de crédito. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 80px; margin-bottom: 5px;"></div> APLICA RN1, RN2, RN3 y RN4 Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo



Glosario

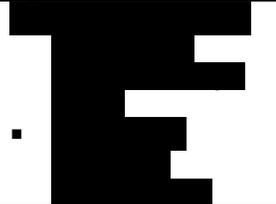
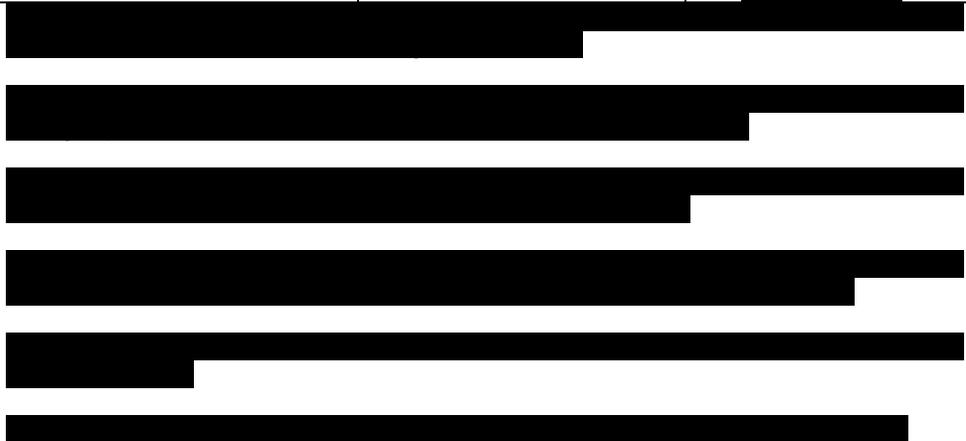
DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Se elimina veintiún renglones concernientes 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del Sistema CREDERE. ▪ Disponibilidad del servicio de correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar documentación como evidencia de la solicitud de movimiento de cargo-abono 	
Reglas de Negocio			
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de Cargo – Abono. ▪ Archivo de la petición y soporte documental 		
Requerimientos funcionales			
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de créditos con movimientos de carga-abono mediante formato de solicitud. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación del cargo-abono. ▪ Archivo de la petición con su soporte como evidencia. 		

Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Subdirector Administración de Cartera Vigente	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>

	[Redacted]
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	[Redacted]
Analista de la Dirección de Tecnología de la Información	[Redacted]
Analista de la Subdirección de Administración de cartera Vigente	[Redacted]
Analista Delegacional (de Cobranza)	[Redacted]
Analista de la Subdirección de Administración de cartera Vigente	[Redacted]
Analista de la Dirección de Tecnología de la Información	[Redacted]
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	[Redacted]

	[Redacted]
Analista de la Dirección de Tecnología de la Información	[Redacted]
Subdirector Administración de Cartera Vigente	[Redacted]
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	[Redacted]
Analista Delegacional (de Cobranza)	[Redacted]
Analista de la Subdirección Administración de Cartera Vigente	[Redacted]

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Se elimina ciento treinta renglones y una tabla concernientes 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:	Alta de seguro de crédito.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Cobranza. Dirección de Tesorería. Dirección de Tecnologías de la Información.

Objetivo del Procedimiento

Dar de alta los nuevos créditos de los trabajadores con las aseguradoras para las coberturas de pérdida de empleo, invalidez y defunción, según la póliza contratada.

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

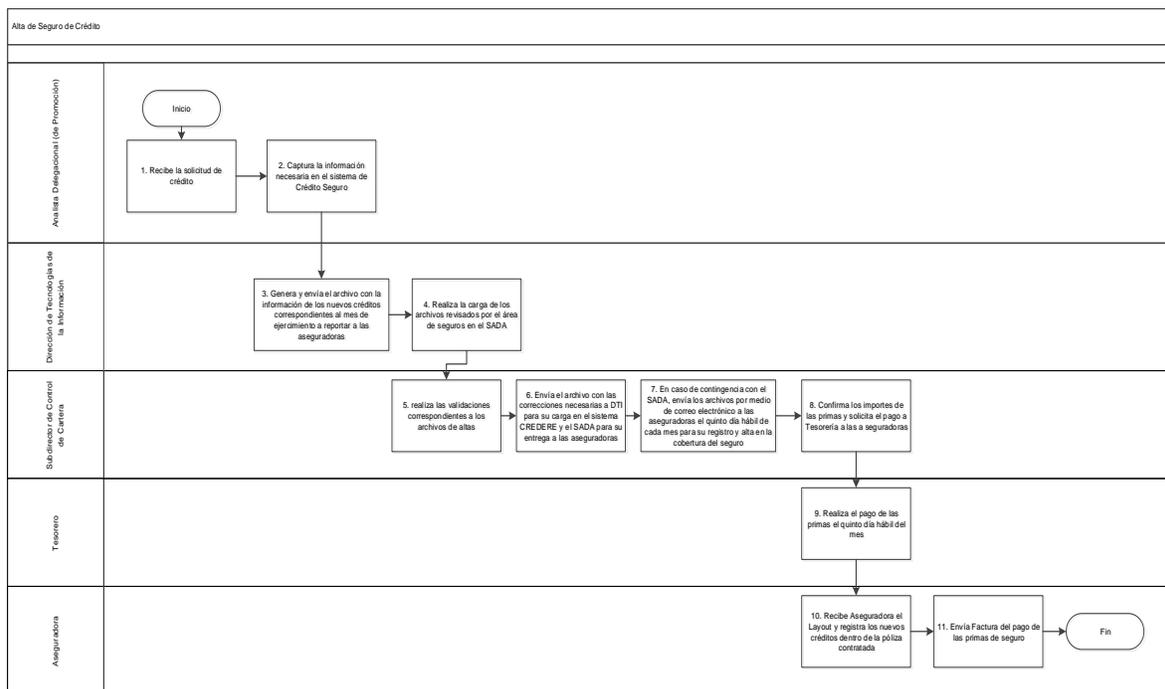
Tarea

Controles	Aplicativo	Acreditado o Beneficiario	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CREDERE reúne información de todos los nuevos créditos y crea el archivo de altas para su revisión y validación por el área de seguros para el envío a las aseguradoras por medio electrónico y por el Interface con el sistema SADA* (Sistema de Administración de Aseguradoras). 	<ul style="list-style-type: none"> Acudirá a la sucursal para la apertura de un nuevo crédito y la contratación del seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro por medio del sistema de CRÉDITO SEGURO.
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Layout del Sistema CREDERE. Con la información detallada de los trabajadores y sus nuevos créditos. 		
Requerimientos Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> DTI genera archivo para su envío a las aseguradoras. 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de un crédito nuevo. Elección por parte del acreditado de la compañía de seguros. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> Envío de Layout a las aseguradoras. Pago de primas de seguro a las cuentas de las aseguradoras. 		

Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Promoción)	27. Recibe la solicitud de crédito.
Dirección de Tecnologías de la Información	28. Captura la información necesaria en el sistema de Crédito Seguro.
	29. Genera y envía el archivo con la información de los nuevos créditos correspondientes al mes de ejercicio a reportar a las aseguradoras.
Subdirector de Control de Cartera	30. Realiza la carga de los archivos revisados por el área de seguros en el SADA.
	31. realiza las validaciones correspondientes a los archivos de altas.
	32. Envía el archivo con las correcciones necesarias a DTI para su carga en el sistema CREDERE y el SADA para su entrega a las aseguradoras.

	<p>33. En caso de contingencia con el SADA, envía los archivos por medio de correo electrónico a las aseguradoras el quinto día hábil de cada mes para su registro y alta en la cobertura del seguro.</p> <p>34. Confirma los importes de las primas y solicita el pago a Tesorería a las aseguradoras.</p>
Tesorero	35. Realiza el pago de las primas el quinto día hábil del mes.
Aseguradora	<p>36. Recibe Aseguradora el Layout y registra los nuevos créditos dentro de la póliza contratada.</p> <p>37. Envía Factura del pago de las primas de seguro.</p>
Termina Procedimiento	

Diagrama de flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Layout.- Campos que contiene un archivo electrónico.

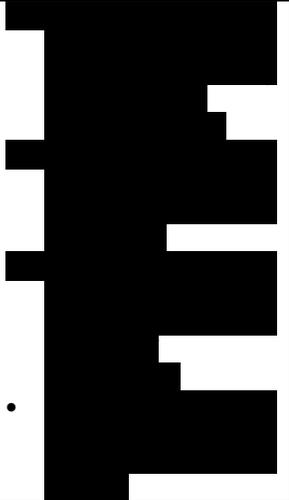
SADA.- Sistema de Administración de Aseguradoras.

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.

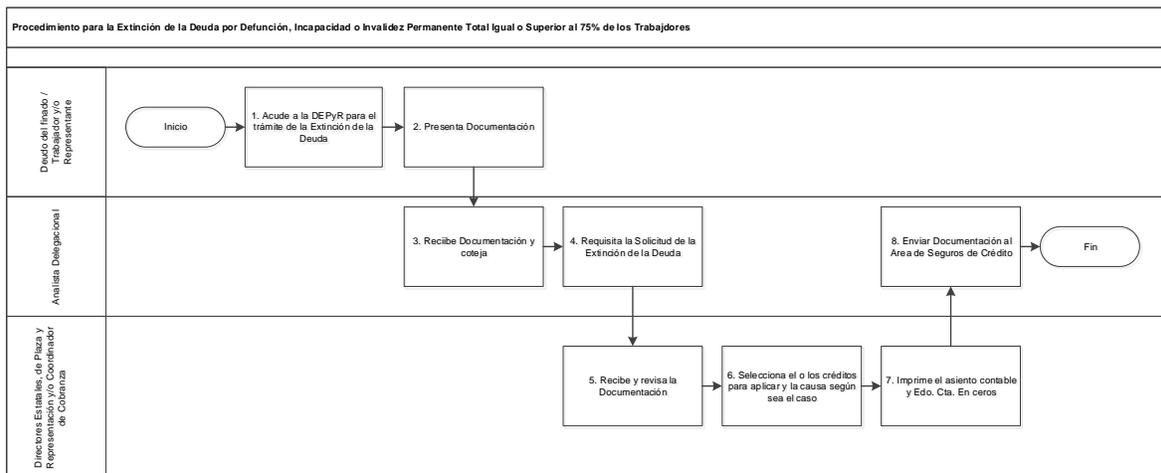
Actividad Extinción de la Deuda por Defunción o Incapacidad e Invalidez Total igual o superior al 75% de los acreditados.

Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)/ Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Información ingresada al Sistema CREDERE para la aplicación de Cancelaciones de Créditos. Aplicación de las Operaciones del Sistema CREDERE requeridas. 	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar la documentación requerida para realizar el trámite de la extinción de la deuda con el Instituto. 	
Reglas de Negocio	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de Defunción la documentación que se debe de integrar es: <ul style="list-style-type: none"> 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: 		

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de Invalidez total y permanente la documentación que debe integrar es: <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>RN2: Integra en su totalidad el expediente para el resguardo en la Dirección Estatal, de Plaza, y Representación el cual debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 [REDACTED]. • Asiento Contable que se registra en el Sistema CREDERE. • Estado de Cuenta de acreditado en ceros (solo en caso de créditos no asegurados). <p>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.</p>
<p>Documentos Relacionados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (solo en caso de créditos no asegurados).
<p>Requerimientos Funcionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Extinción de la deuda con sus firmas correspondientes. • Estado de Cuenta del acreditado del [REDACTED] • 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 (solo para créditos no asegurados).
<p>Entrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento de Extinción de deuda entregado en sucursal.
<p>Salida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de la extinción de deuda por el Seguro de Crédito o por el Instituto FONACOT.

	<p>invalidez) para créditos asegurados será necesario enviar a Oficinas Centrales del INFONACOT en atención al Área de Seguros de Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>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.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>
--	--

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Se elimina cuarenta y ocho palabras y dieciocho renglones concernientes operaciones del sistema correspondientes al procedimiento de Extinción de la 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.

Anexo.

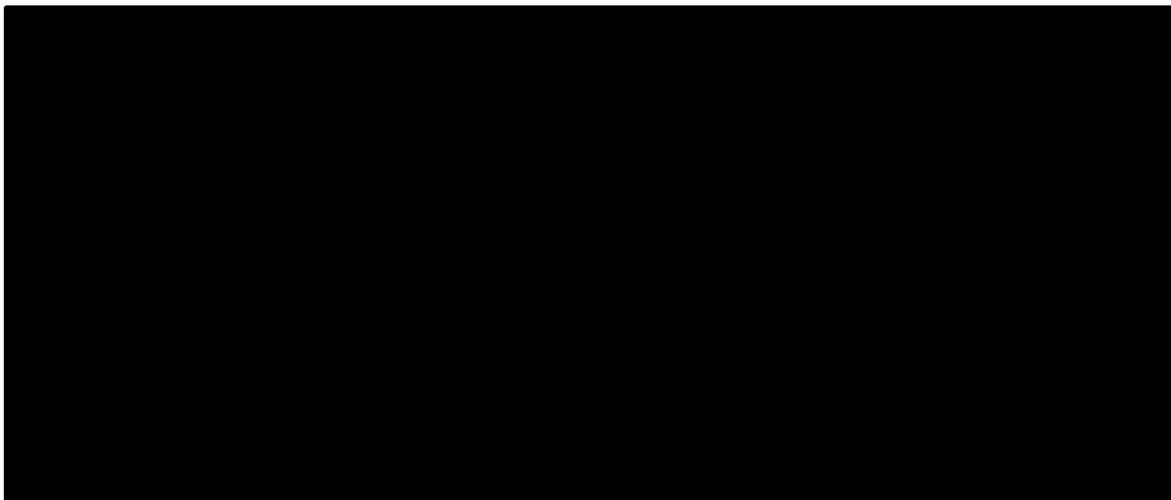
Requisitos de documentación Extinción de Deuda			
Documento	Defunción	Incapacidad Total y Permanente	Invalidez Total y Permanente
Acta de defunción original (copia certificada)	x		
Dictamen emitido por la Institución		x	
Dictamen emitido por la Institución de seguridad social que avale la incapacidad (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

Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial publicado en la normateca
Requerimientos Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CREDERE para cambio de estatus.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Selección de cartera susceptible de asignar a Jurídico
Salida	<ul style="list-style-type: none"> Envío por escrito de la cartera a Recuperación Judicial.

Cobranza Judicial Trabajadores	
Actor /Puesto	Actividades
Coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera	<p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN1</p>
Coordinador de Cobranza	<p>2. Para acreditados deberá integrar la documentación conforme a lo siguiente:</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN2</p>
Coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera	<p>[Redacted]</p> <p>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.</p> <p>Aplica RN7 y RN5</p>
Subdirección de Normatividad	<p>7. Recibe solicitud de Expedientes.</p> <p>8. Envía expedientes solicitados a la Dirección de Cobranza</p> <p>Aplica RN4</p>
Coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera	<p>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.</p> <p>Aplica RN5</p>

Director de lo Contencioso	<p>10. Revisará y validará la documentación que integren los expedientes entregados por el coordinador Técnico de la Subdirección de Control de Cartera.</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN6</p> <p>Termina Procedimiento</p>
----------------------------	--

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

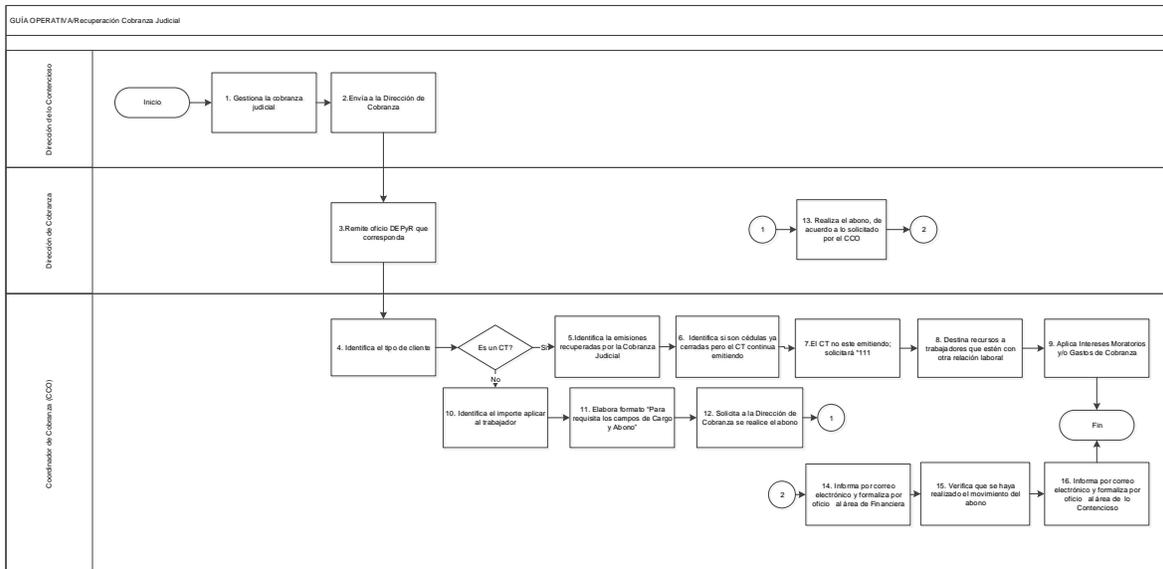
PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina 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.

	<p>Instituto.</p> <ul style="list-style-type: none"> Expediente del crédito.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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



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 estos inicien el proceso judicial de recuperación.

PSECJ.- Son los despachos jurídicos contratados por el Instituto para que gestionen la recuperación judicial de los expedientes.

Se elimina veintisiete renglones correspondientes al procedimiento de Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de 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 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

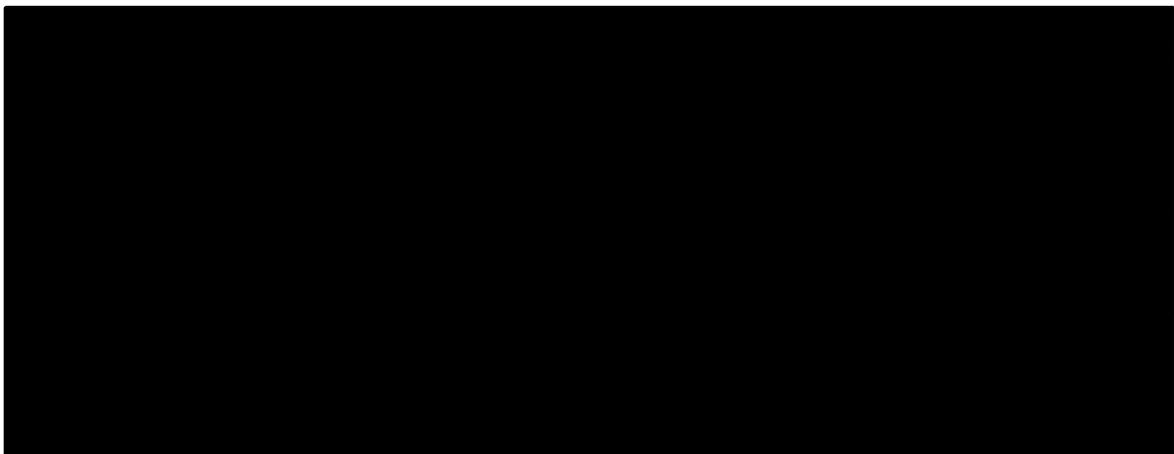
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) / Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema CREDERE ▪ Cambios de Estatus 4 en el Sistema CREDERE; para trabajadores y cambio de estatus 6 en sistema CREDERE en CT 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar la Documentación solicitada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de Cartera Judicial. ▪ Integración de Expedientes de Centros de Trabajo (patrón) ▪ Expedientes del Área de Crédito.
Reglas de Negocio	<div style="background-color: black; height: 15px; width: 100%;"></div>		

	<p style="text-align: center;">RN8</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial publicado en la normateca
Requerimientos Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema CREDERE para cambio de estatus.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de cartera susceptible de asignar a Jurídico
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envío por escrito de la cartera a Recuperación Judicial.

Actor /Puesto	Actividades
<p>Coordinador de Cobranza</p>	<p>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.</p> <p>Aplica RN1 Y RN2</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 60px; margin-top: 10px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial. <p>Aplica RN5, RN6 Y RN7</p>
<p>Analistas de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad</p>	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>3. ¿Está completo el expediente?</p> <p>Si ir actividad 5 No ir actividad 4</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 10px;"></div> <p>Aplica RN3, RN4, RN6 y RN8</p>
<p>Coordinador de Cobranza</p>	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>

	<p>[Redacted]</p> <p>7. [Redacted]</p>
<p>Dirección de lo Contencioso</p>	<p>8. Recibe expediente</p> <p>9. Valida la integración de la documentación conforme al Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial.</p> <p>10. ¿Está completo el expediente?</p> <p>Si ir actividad 12. No ir actividad 11.</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN4</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Nombre del Proceso:	Criterios de Procedibilidad para la recuperación judicial de los Centros de Trabajo y adeudos de 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 requisitos para determinar si las cédulas de los Centros de Trabajo o los adeudos de los Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos son susceptibles de recuperación judicial.

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
	<ul style="list-style-type: none"> Expediente de crédito Expediente de Afiliación 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar que se asignen expedientes sin lograr recuperación judicial. 	
Reglas de Negocio	RN1 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.

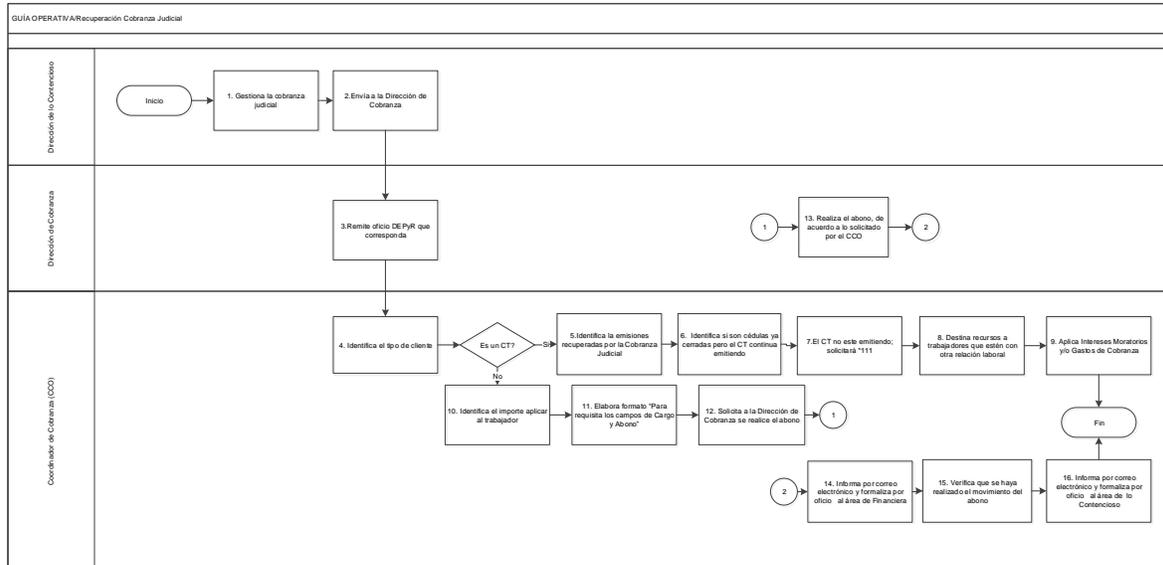
RN3 Los expedientes de **Prestadores de Servicio** que remite la Dirección de

	<p>Cobranza a la Dirección de lo Contencioso para gestión judicial deben cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan:</p> <ol style="list-style-type: none">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. <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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 [REDACTED]4) Transferencias de pago y estados de cuenta bancarios de los créditos [REDACTED]5) [REDACTED]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). <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pagaré original.b) Estado de cuenta actualizado a la fecha de envío.c) Copia simple de identificación oficial.d) Comprobante de domicilio. <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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). <p>[REDACTED]</p>
--	---

		<p>RN8 Se asigna a PSEC Judicial y procede en términos del “Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSCJ”.</p>
Documentación Relacionada		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio por el que la Dirección del Instituto FONACOT correspondiente, remiten expedientes susceptibles de recuperación y/o gestión judicial
Salida		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio de asignación al PSEC Judicial. ▪ Oficio de devolución de los expedientes por no cumplir con los requisitos.

Actor /Puesto	Actividades
Área Requirente	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. Asigna los expedientes en términos de 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.

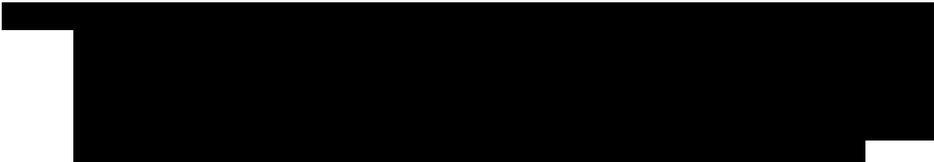
Prestadores de Servicio.- Persona Física o Moral que por contrato presta algún bien o servicio al Instituto FONACOT

Se elimina 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.

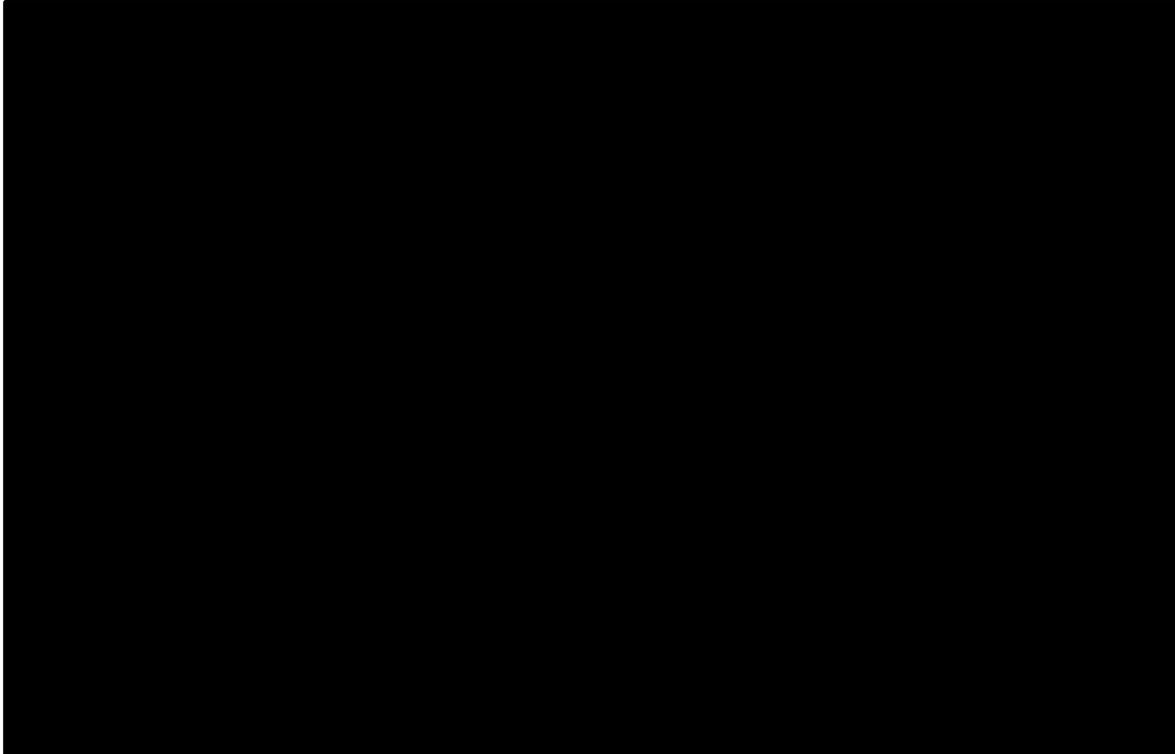
Alcance del Procedimiento
Definir los lineamientos para la asignación de asuntos a los PSEC Judicial.

Políticas de Operación.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Expediente de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer reglas y procesos para la asignación de expedientes a los PSEC Judicial. Verificar que los expedientes cumplan con los requisitos. 	
Reglas de Negocio	<p>RN1 La Dirección de lo Contencioso asigna los asuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Según la cobertura de los PSECJ atendiendo a la Entidad Federativa donde fue otorgado el Crédito o donde se radicará el juicio. <p></p> <p>RN3 Si el expediente No reúne los requisitos señalados en el Procedimientos Específico correspondiente, la Dirección de lo Contencioso lo dictamina o lo asigna al PSECJ para que se dictamine como incobrable o para cobranza judicial.</p> <p>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.</p> <p></p>		

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>RN9 [Redacted]</p>
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> Expediente del crédito
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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. [Redacted]
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	[Redacted]
	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 estos inicien el proceso judicial de recuperación.

Se elimina 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

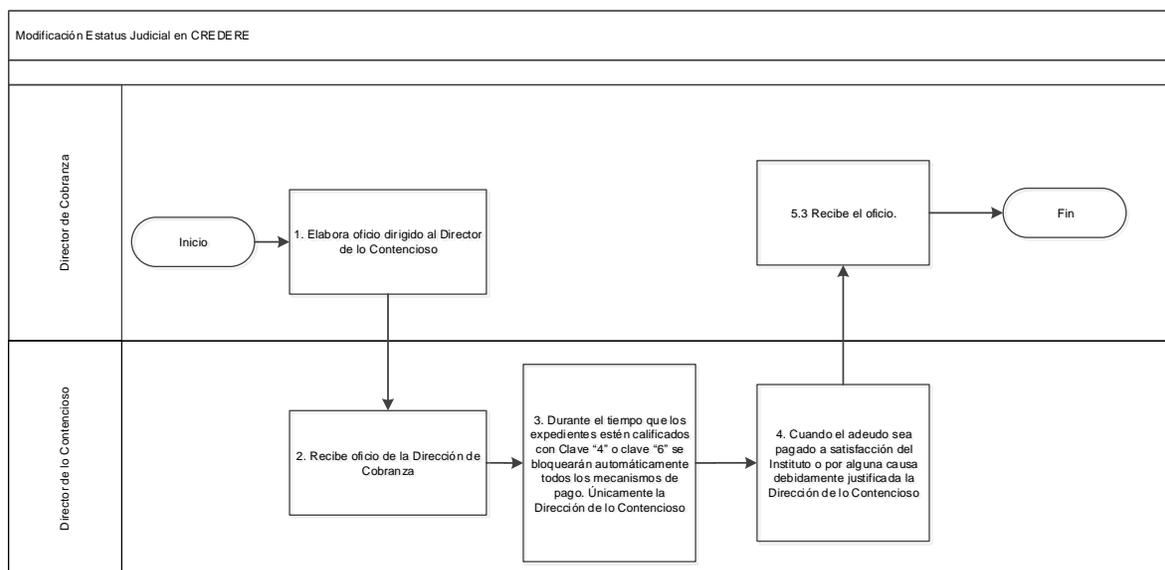
Tarea

Controles	Aplicativo	Cobranza	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Sistema CREDERE 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar que en otras áreas del Instituto se reciban pagos por parte de trabajadores o Centros de Trabajo que obstaculicen la recuperación judicial. 	[Redacted]
Reglas de Negocio	<p>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.</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>		

	<p style="text-align: center;">[Redacted]</p> <p style="text-align: center;">[Redacted]</p> <p style="text-align: center;">RN5 [Redacted]</p>
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de crédito. ▪ Oficio por el cual la Dirección de Cobranza remite los expedientes susceptibles de recuperación judicial.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 al Director de lo Contencioso aplicando la RN1 .
Director de lo Contencioso	2. Recibe oficio de la Dirección de Cobranza aplicando RN2 y RN3. [Redacted]
Director de Cobranza	4. Aplica RN5 .
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.

Se elimina 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:	Evaluación, Control, Supervisión y pago a los PSEC Judicial.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección de lo Contencioso. Dirección de Integración y Control Presupuestal.

Objetivo del Procedimiento
Supervisar que las actuaciones de los PSEC Judicial se lleven a cabo de acuerdo al servicio contratado.

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	<p>RN1 La Dirección de lo Contencioso supervisa 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.</p> <p>RN2 La Dirección de lo Contencioso una vez que verifica 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" [REDACTED].</p> <p>RN3 El PSEC Judicial elabora el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito dentro el término de 20 días hábiles o en el que señale su contrato de prestación de servicios, siendo prorrogable dicho término, en razón del número de asuntos asignados.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>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.</p> <p>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</p>		

	<p>Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como a devolverlos una vez que se concluyan las diligencias de recuperación judicial o cuando así lo solicite el Instituto.</p> <p>RN7 Una vez que el PSEC Judicial cuente con la documentación completa, procede conforme a la RN3.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>RN11 El PSEC Judicial conforma, resguarda y digitaliza los expedientes de cada uno de los asuntos que le son asignados, donde se incluyen las actuaciones realizadas, el expediente digitalizado será entregado a la Dirección de lo Contencioso en el momento que está lo solicite.</p> <p>RN12 El PSEC Judicial paga las multas que la autoridad competente llegare a imponer al Instituto FONACOT si estas se derivan de una causa imputable a ellos, o por negligencia o falta de prestación oportuna de los servicios.</p> <p>RN13 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.</p> <p>RN14 El PSEC Judicial presenta un informe mensual por escrito y/o medios electrónicos, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>RN16 La Dirección de lo Contencioso revisa que dentro de los informes que rindan los PSEC Judicial contengan cuando menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Nombre del demandado.b. Créditos adeudados.c. Monto demandado.d. Número de expediente.e. Acción o vía promovida.f. Fecha de presentación de la demanda.g. Juzgado donde radica el juicio.h. Estado procesal mensual.i. Para los asuntos concluidos el monto efectivamente recuperado. El PSEC Judicial es responsable del personal que contrate por la obligación laboral que se pueda generar.
--	--

	<p>RN17 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.</p> <p>RN18 La Dirección de lo Contencioso con base en el informe referido en la RN14, y la gestión realizada por el PSEC Judicial, determina su recontractación; en caso de terminación anticipada se estará a lo previsto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y su Reglamento.</p> <p>RN19 El PSEC Judicial conforme a la forma de pago establecida en el contrato de prestación de servicios profesionales entrega a la Dirección de lo Contencioso dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, la factura acompañada del informe mensual y documentación soporte que acredite las diligencias, seguimiento y/o recuperación de los asuntos asignados para cobranza judicial.</p> <p>RN20 La Dirección de lo Contencioso recibe y revisa que las facturas contengan los conceptos de pago realizados, y de ser así se validan fiscalmente.</p> <p>RN21 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 la factura con el informe que avala su pago.</p> <p>RN22 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.</p>
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de crédito. ▪ Informes mensuales. ▪ Informes vía correo electrónico ▪ Facturas ▪ Comprobantes de Pago
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes mensuales. ▪ Facturas.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago al PSEC Judicial.

Actor /Puesto	Actividades
Director de lo Contencioso	<ol style="list-style-type: none"> 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 RN10, RN11, RN13, RN14 y RN15
PSEC Judicial	<ol style="list-style-type: none"> 4. Cumplirá con las siguientes obligaciones: <ol style="list-style-type: none"> a) Efectuar totalmente y a satisfacción del Instituto FONACOT el servicio objeto del contrato en cumplimiento de la RN4 y RN14. b) Tener prioridad en la recuperación judicial, de acuerdo a lo señalado en el RN5. c) Resguardar con responsabilidad los expedientes que le sean

	<p>entregados conforme a lo señalado en la RN6 y RN11.</p> <p>d) Elaborar el dictamen de la RN3.</p> <p>e) Cubrir el pago de referido en la RN12</p> <p>f) Entregar informes de acuerdo a lo señalado en la RN13, RN14 y RN17.</p> <p>g) Devolverá la documentación que le entregue el Instituto FONACOT aplicando la RN15.</p>
Director de lo Contencioso	5. Determina la recontractación del PSEC Judicial considerando la RN18 .
PSEC Judicial	6. Recibe y revisa el informe de la RN14 .
Director de lo Contencioso	7. Recibe y revisa el informe rendido aplica RN29.
Director de lo Contencioso	8. Valida y autoriza RN21 .
Director de Integración y Control Presupuestal	9. Realiza el pago conforme a la RN22 .
Termina Procedimiento	

Glosario

INFORME MENSUAL.- Documento en Excel con el que el PSEC Judicial reporta a la Dirección de lo Contencioso las gestiones realizadas en los asuntos que le son asignados.

Se elimina treinta renglones y 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 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe del PSECJ del estado procesal que guardan los juicios. ▪ Estados de Cuenta 	<p>Eficientar la recuperación judicial.</p>	[REDACTED]
Reglas de Negocio	[REDACTED]		

	[Redacted]
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe sobre el estado procesal que guarda el expediente en el juicio. ▪ Referencia bancaria pagada y sellada.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta de pago.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

Se elimina 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 [REDACTED]
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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juicios. 	Relacionar las formas por las que se puede realizar la recuperación judicial.	N/A
Reglas de Negocio	<p>RN1.Plan de Salida. Se puede aplicar en los casos que se encuentran en [REDACTED] y que manifiesten por escrito la intención de pago, en el supuesto de que se encuentren en juicio hasta antes de dictada la sentencia.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c. Plan “A la medida” dirigido a acreditados en [REDACTED]. El acreditado externa su intención de pago ante el Instituto, conforme a su capacidad de pago.</p> <p>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.</p>		

	<p>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.</p>										
	<p>RN3. Antes de formalizar cualquier plan de salida, el acreditado deberá cubrir los gastos de cobranza [redacted] de los créditos.</p>										
	<p>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.</p>										
	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> <td style="background-color: black; height: 20px;"></td> </tr> </table>										

Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibos o pagos ▪ Promociones, escritos y acuerdos que deriven de los juicios. 	
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Plan de Salida. 	
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

Se elimina 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 [REDACTED] 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema CREDERE para actualizar estatus ▪ Expediente de crédito devuelto por la Dirección de lo Contencioso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen de Incobrabilidad elaborado conforme al formato publicado en la normateca. 	<ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED]
Reglas de Negocio	[REDACTED]		

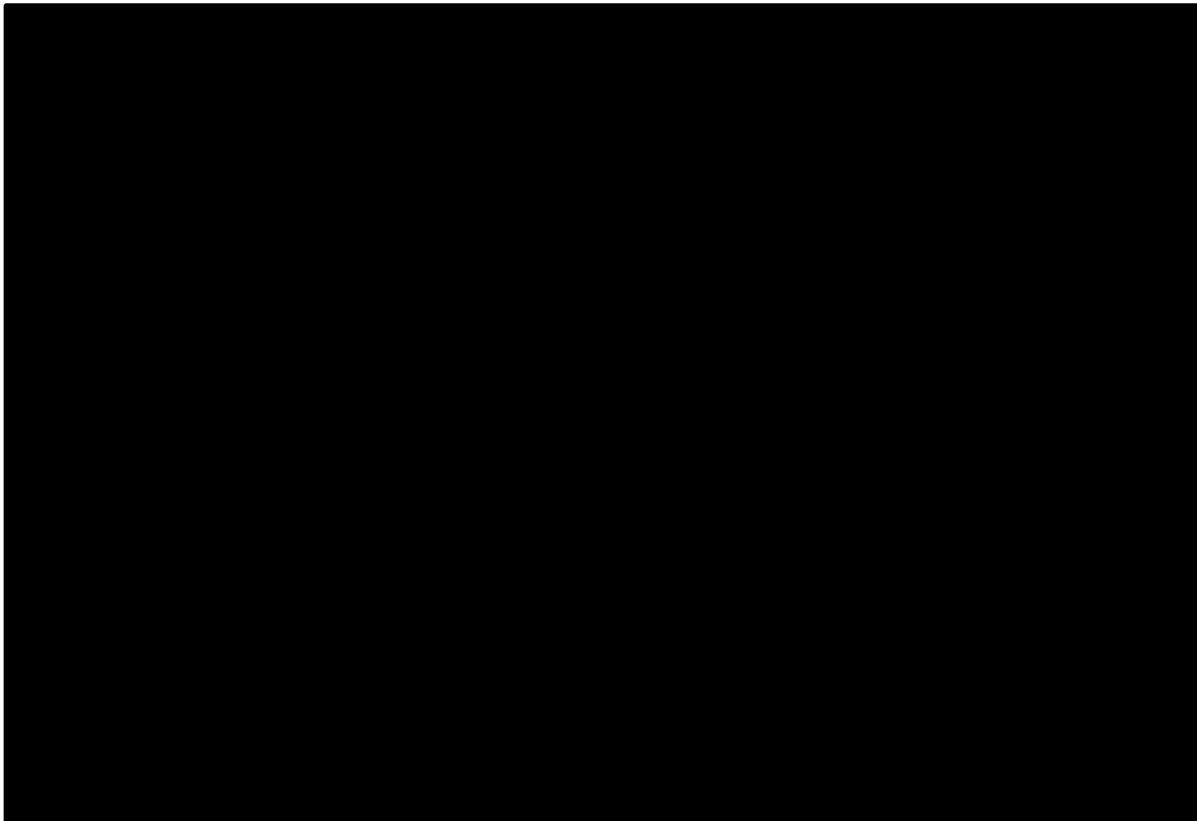
	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	

	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 200px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 200px; height: 40px;"></div>
Documentación Relacionada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dictamen de Incobrabilidad. ▪ Oficio de la Dirección de lo Contencioso ▪ Expediente del crédito.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio por el que la Dirección de lo Contencioso entrega el Dictamen de Incobrabilidad y expediente a la Dirección de Cobranza.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créditos marcados en el sistema de crédito institucional

Descriptivo del Proceso:	
Dirección de lo Contencioso	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Dirección de Cobranza	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Dirección de Crédito	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Dirección de Cobranza	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>
Dirección de Tecnologías de la Información	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>

Dirección de Cobranza	[Redacted]
-----------------------	------------

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.

Costo beneficio.- Valoración del juicio por parte del PSEJ en el que concluya que es más costoso los gastos que realiza el Instituto para la recuperación de un crédito, que la recuperación del valor del crédito, o que dado el estado procesal que guarda el juicio, no exista certeza de la recuperación del crédito.

Insolventes.- Son aquellos acreditados o centros de trabajo que después de realizar la gestión judicial de sus adeudos, de las actuaciones judiciales se advierte que no tiene bienes con los cuales responder de sus obligaciones.

llocalizables.- Son aquellos acreditados o centros de trabajo que después de realizar la gestión judicial de sus adeudos, de las actuaciones judiciales se advierte que ya no se encuentran en el domicilio que consta en el expediente de crédito o en el domicilio obtenido a consecuencia de las gestiones judiciales

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.

Sentencia emitida por autoridad judicial o administrativa que absuelva al acreditado o Centro de Trabajo. Resolución de la Autoridad por la que determina que no existe obligación del acreditado o del centro de pagar el adeudo que le fue reclamado judicialmente.

Sentencia emitida por autoridad judicial o administrativa que condene al Instituto. Resolución de la Autoridad por la que obliga al Instituto a cumplir con obligaciones relativas al crédito o adeudo del acreditado o centro de trabajo, las cuales le fueron requeridas judicialmente por aquel.

Determinación Administrativa o laboral que ordene la cancelación del crédito. Cualquier actuación gubernamental o del trabajo que señale que el Instituto debe cancelar un adeudo

Saldo Capital hasta de \$50,000.00, sin contar intereses moratorios ni gastos de cobranza.

Cualquiera otra, con el sustento correspondiente. Cualquier otra causa, por la cual se acredite la imposibilidad practica de recuperar el crédito o adeudo.

Se elimina noventa y cuatro renglones, una tabla y 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 Especifico 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 y Subdirección de Información 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:
<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>El Centro de Trabajo debe conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceder al portal Multibancos, y descargar cédula ○ Programas las amortizaciones mensuales del crédito FONACOT ○ Proceso de entero de retenciones en las fechas límite de pago. ○ Captura de incidencias: Bajas, incapacidades, permisos sin goce, etc. ○ Generar referencias de pago para depósito en ventanilla bancaria o transferencia electrónica.

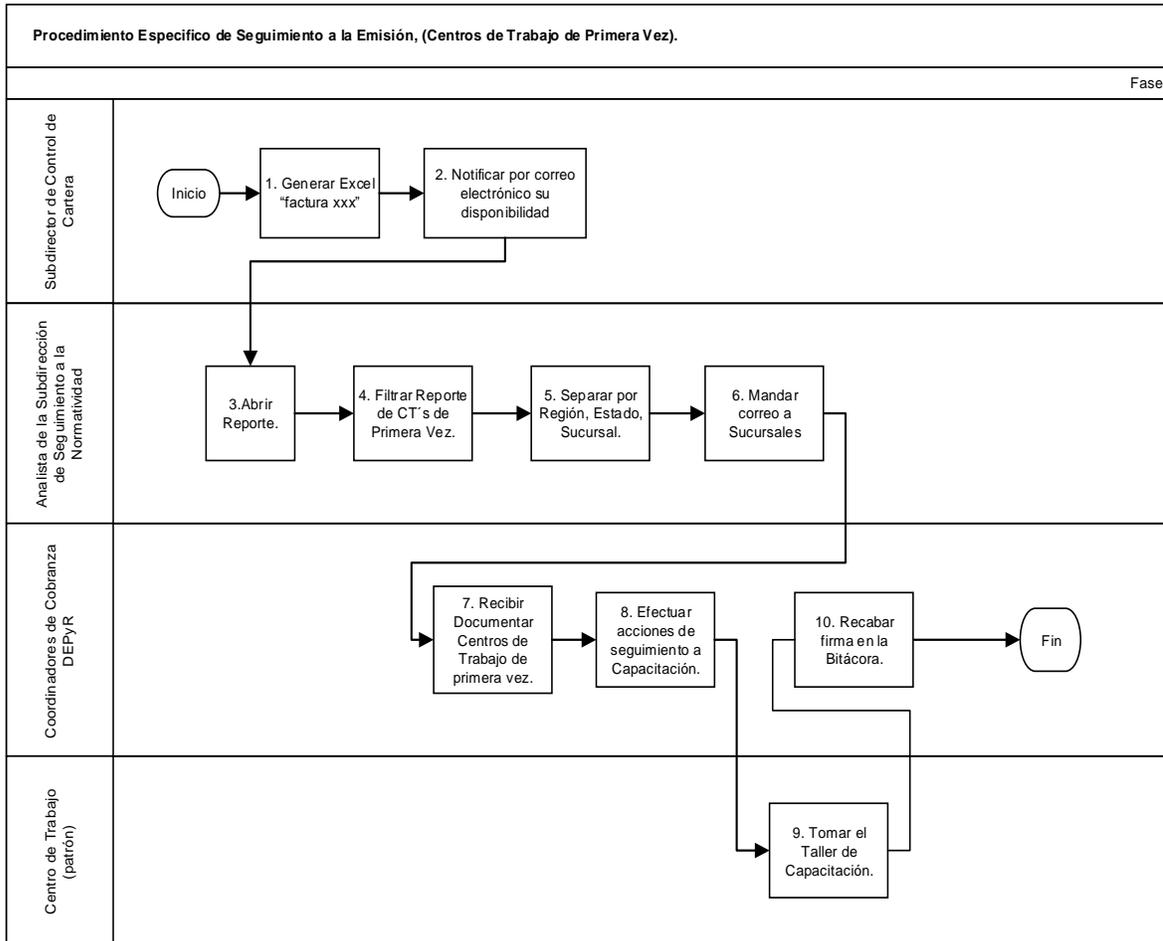
Alcance del Procedimiento
Los Centros de Trabajo (patrón), de afiliación reciente, que van a generar la Cédula de Notificación de Altas y Pagos, por primera vez y Centros de Trabajo de primera vez que soliciten capacitación.

Actividad: Centros de Trabajo primera vez.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del Portal Multibancos. • Autenticación del Centro de Trabajo (patrón). 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesos al Portal Multibancos. • Claves de autenticación al Portal Multibancos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de los módulos del taller de capacitación. • Bitácora de capacitación efectuada firmada por el CT.
Reglas de Negocio	<p>RN1: La Subdirección Información de Cartera, es el responsable publicar el archivo en Excel "Factura MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año), en el Intranet, cuando la Dirección de Cobranza la proporcione 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</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>RN3: El Coordinador de cobranza en Sucursal envía la información, a través de un correo electrónico de invitación al CT a capacitarse con la guía Portal Multibancos, el Manual de Capacitación del Portal Multibancos y en su caso, con el calendario que</p>		

	disponga la Sucursal para impartir capacitación presencial.
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección de Cobranza genera Excel "Factura MMM-AAAA". La Subdirección de Información de Cartera, publica en el portal de Share Point de Cobranza el Excel "Factura MMM-AAAA" una vez que es enviada por la Dirección de Cobranza. 2. Notificar por correo electrónico, su disponibilidad. <p>Aplica RN1.</p>
Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	<ol style="list-style-type: none"> 3. Abre el reporte. 4. Filtra el reporte CT's de Primera Vez. 5. Separa por Región, Estado, Sucursal asignada. 6. Enviar correo a Coordinador de Cobranza de las Sucursales solicitando la gestión de los CT de primera vez. <p>Aplica RN2.</p>
Coordinador de Cobranza en sucursal, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones	<ol style="list-style-type: none"> 7. Recibir e-mail de gestión de CT Centros de Trabajo de primera vez. 8. Efectuar acciones de seguimiento a Capacitación, para aquellos Centros de Trabajo que lo soliciten. <p>Aplica RN3.</p>
Centro de trabajo (patrón)	<ol style="list-style-type: none"> 9. Tomar el Taller de Capacitación.
Coordinador de Cobranza en sucursal, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones	<ol style="list-style-type: none"> 10. Recabar firma en la Bitácora. 11. Resguarda en Expediente "Bitácoras CT's primera vez" ordenados cronológicamente.
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 y Subdirección de Información 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

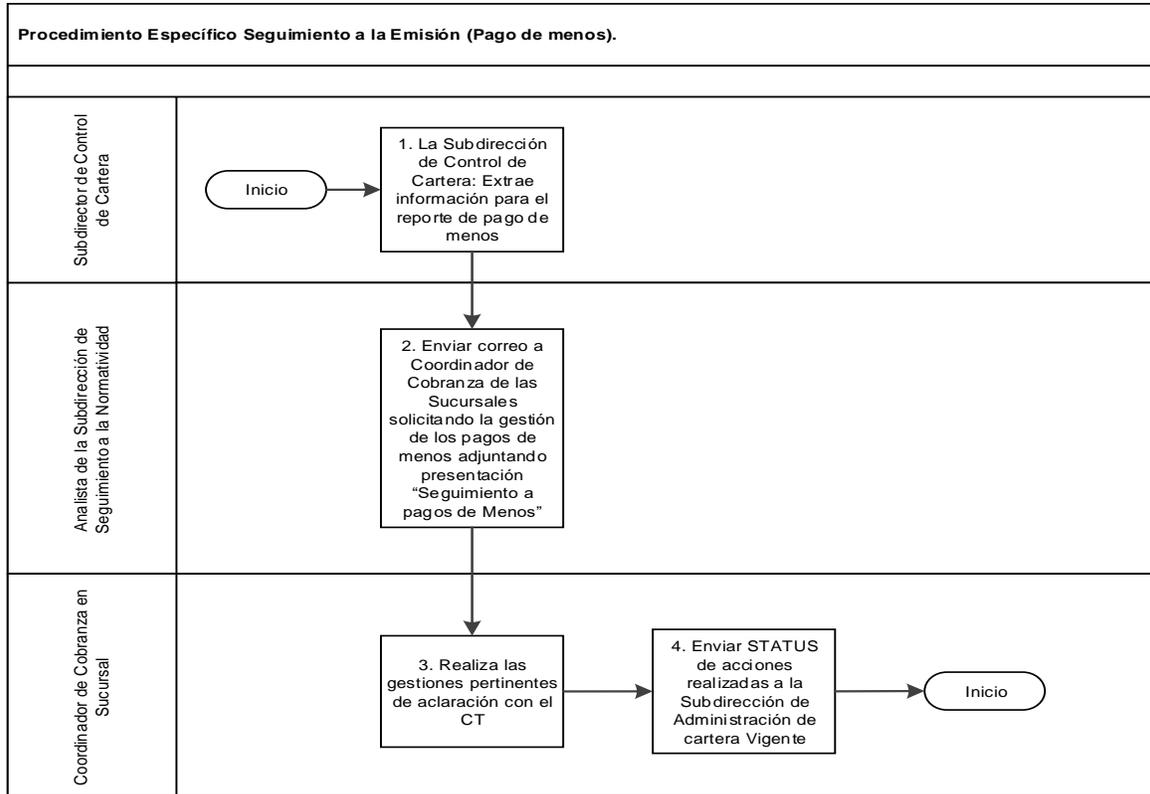
Tarea

Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet. • Portal Multibancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesos al Portal Multibancos. • Claves de autenticación al Portal Multibancos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte: Pago de Menos. • Intranet/Crédito y Sistemas / Subdirección General de Crédito y Sistemas (Más Información) / Cobranza / Share Point Pago de Menos / año / mes / Región
Reglas de Negocio	<p>RN1: El Subdirector de Control de Cartera, extrae los datos de= Pago de Menos MMM-AAAA=año. La Subdirección de Información de Cartera, genera el Reporte= Pago de Menos " (MMM = mes, AAAA =año) y lo publica en el Share Point de Cobranza</p> <p>RN2: El analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, envía por correo electrónico a cada CCO en sucursal la sugerencia de trabajo "Seguimiento a pago de menos"</p> <p>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 / y hará gestiones necesarias.</i></p>		
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Multibancos. • Proceso de aplicación de Cédulas en CREDERE. • Aclaración de pagos.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA “ (MMM = mes, AAAA = año)
Salida	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>1. La Subdirección de Control de Cartera: Extrae información para el reporte de pago de menos.</p> <p>La Subdirección de Información de Cartera: Genera reporte Pago de Menos MMM-AAA (MMM =mes, AAAA=año). Genera reporte Pago de Menos MMM-AAAA “ (MMM = mes, AAAA = año).</p> <p>Aplica RN1.</p>
Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	<p>2. Enviar correo a Coordinador de Cobranza de las Sucursales solicitando la gestión de los pagos de menos adjuntando presentación “Seguimiento a pagos de Menos”.</p> <p>Aplica RN2</p>
Coordinador de Cobranza en Sucursal.	<p>3. Realiza las gestiones pertinentes de aclaración con el CT.</p> <p>Aplica RN3.</p> <p>4. Enviar STATUS de acciones realizadas a la Subdirección de Administración de cartera Vigente.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento.</p>

Diagrama de flujo:



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:
<p>Darle seguimiento a al cuadro y cierre de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, hasta su aplicación a nivel trabajador-crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Una vez que se concluye esta actividad se desprenden dos procedimientos más encaminados al seguimiento de las cédulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos generada del Sistema CREDERE "Cifras Diarias" 	<ul style="list-style-type: none"> Accesos al Portal Multibancos. Claves de autenticación al Portal Multibancos 	Reporte: ResEdoPagos
Reglas de Negocio	<p>RN1: Se genera reporte ResEdoPagos por la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, diariamente, a través de una consulta de información [REDACTED].</p> <p>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.</p> <p>RN3: La Subdirección de Desarrollo de Sistemas programa la ejecución del proceso de APLICACIÓN DE PAGOS en el sistema CREDERE.</p> <p>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.</p> <p>RN5: El Coordinador de Cobranza, realiza las gestiones pertinentes, junto con el CT, para la identificación de pagos solicitando el comprobante de pago o [REDACTED] para certificar la adecuada correspondencia del pago y la acreditación del pago al CT's de tal manera que se pueda realizar el</p>		

	<p>cuadre y cierre de cédulas para su aplicación, notificando por correo electrónico, a la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad.</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso al Portal Multibancos
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte ResEdoPagos
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar y distribuye el Reporte de ResEdoPagos. <p>Aplica RN1, RN2</p>
Coordinador de Cobranza en Sucursal DEPyR	<ol style="list-style-type: none"> 2. Identifican pagos y envía por correo el reporte por Regiones 3. Recibe, revisa y le da seguimiento con los CT. 4. Informa de Cédulas listas para su aplicación. <p>Aplica RN5</p>
Dirección de Tecnologías de la Información	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ejecución del proceso de aplicación de pagos. <p>Aplica RN6</p>
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	<ol style="list-style-type: none"> 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" <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 CREDERE 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.

Se elimina siete renglones y trece palabras correspondiente al procedimiento de Seguimiento a la Emisión, 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:
<p>Darle seguimiento a al cuadro y cierre de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, hasta su aplicación a nivel trabajador-crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las cédulas pendientes de cuadro y cierre se elabora un archivo y se envía 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. <p>Una vez que se concluye esta actividad se desprenden dos procedimientos más encaminados al seguimiento de las cédulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los Pagos de Menos, para iniciar las gestiones de seguimiento a pagos de menos. 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 por falta de cuadro y cierre.

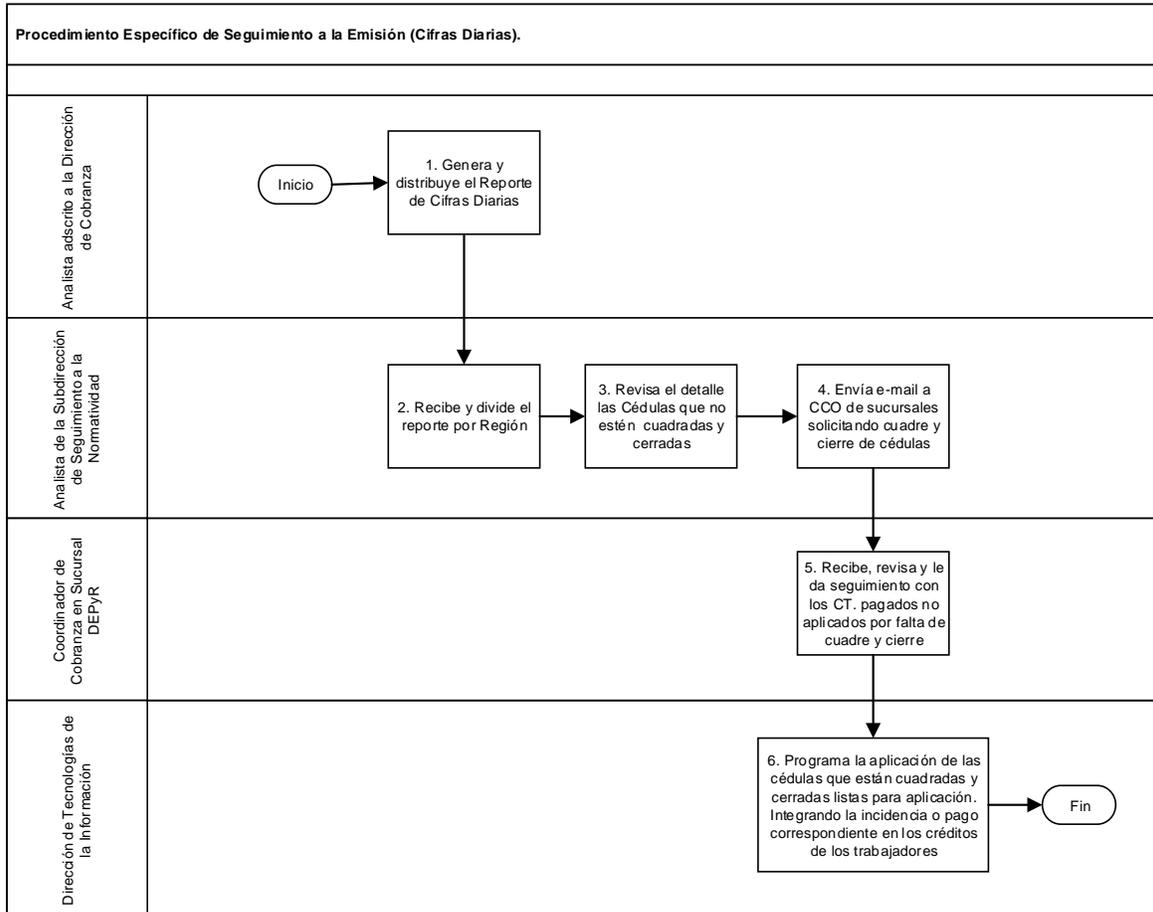
Actividad Cifras diarias			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centros de Trabajo	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos generada del Sistema CREDERE "Cifras Diarias" 	<ul style="list-style-type: none"> Accesos al Portal Multibancos. Claves de autenticación al Portal Multibancos 	<p>Reporte: Cifras Diarias DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)</p>
Reglas de Negocio	<p>RN1: Se genera por personal de la Dirección de Cobranza, cada día, a través de una [REDACTED]</p> <p>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.</p> <p>RN3: 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 por falta de cuadro y cierre.</p> <p>RN4: El CCO deberá hacer las gestiones a fin de 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.</p> <p>RN5: Los procesos de aplicación de cédulas quedan de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas</p>		

Se eliminan los documentos relacionados con el procedimiento de Seguimiento a la Emisión, 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 1.1 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.

Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso al Portal Multibancos.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte Cifras Diarias DDMMAAAA.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de las cédulas, afectaciones a saldos de los acreditados.

Actor/Puesto	Actividades
Analista adscrito a la Dirección de Cobranza	1. Genera y distribuye el Reporte de Cifras Diarias. Aplica RN1 y RN2
Analista de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	2. Recibe y divide el reporte por Región. 3. Revisa el detalle las Cédulas que no estén cuadradas y cerradas. 4. Envía e-mail a CCO de sucursales solicitando cuadro y cierre de cédulas. Aplica RN3.
Coordinador de Cobranza en Sucursal DEPyR	5. Recibe, revisa y le da seguimiento con los CT. pagados no aplicados por falta de cuadro y cierre. Aplica RN4
Dirección de Tecnologías de la Información	6. Programa la aplicación de las cédulas que están cuadradas y cerradas listas para aplicación. Integrando la incidencia o pago correspondiente en los créditos de los trabajadores. Termina Procedimiento.

Diagrama de flujo



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.

Se elimina un renglón correspondiente al procedimiento de Seguimiento a la Emisión, 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	<p>Dirección de Información y Control de Cartera, Subdirección de Control de Cartera.</p> <p>Dirección de Cobranza: Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, Subdirección de Cartera Vigente, Coordinador de Cobranza en sucursal.</p> <p>Dirección de Tecnologías de la Información.</p> <p>Direcciones Estatales, de Plaza y representaciones (DEPyR).</p>

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

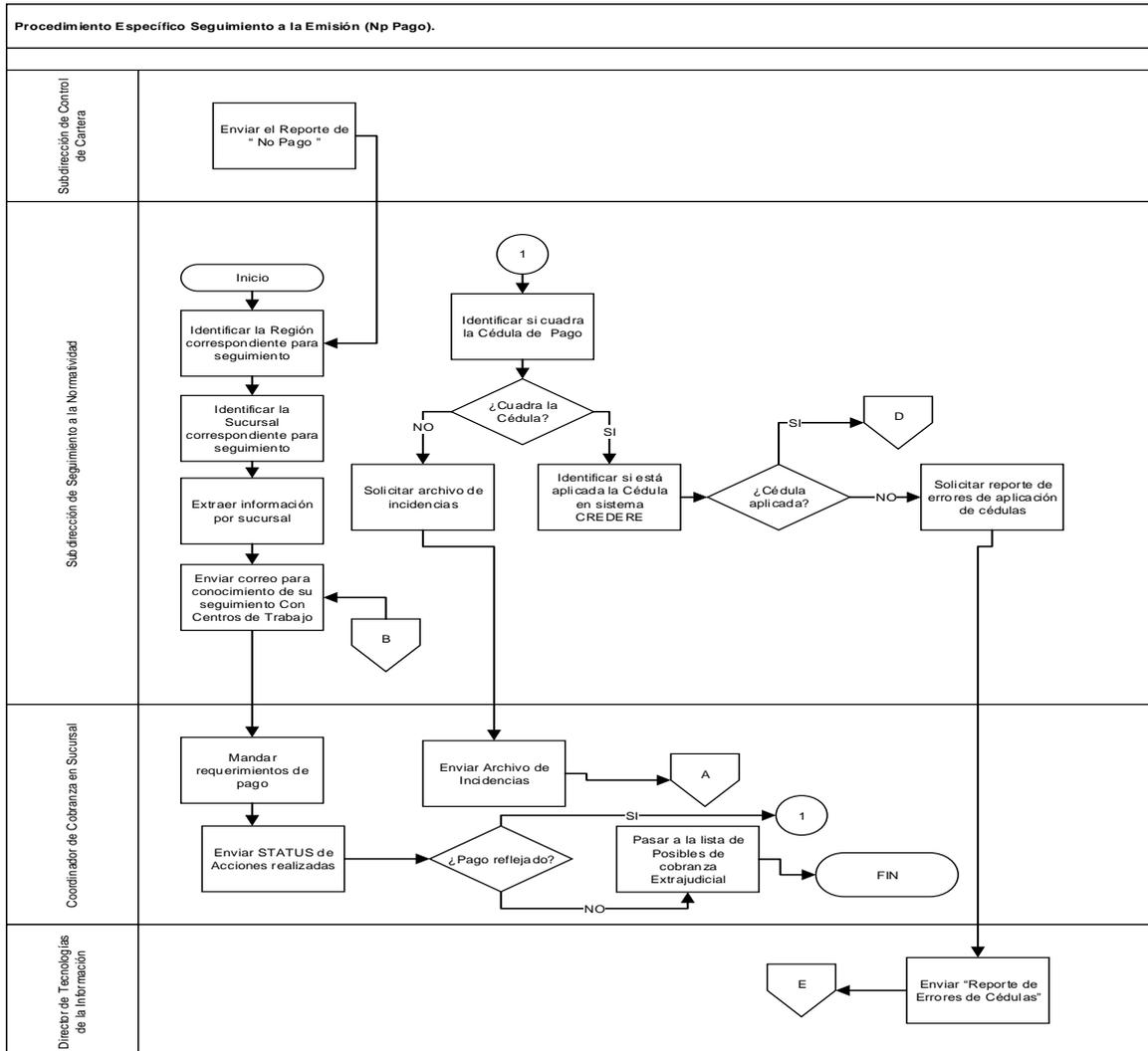
Tarea			
Controles	Aplicativo	Centros de Trabajo	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> • CREDERE: SQL cifras diarias. • Portal Multibancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesos al Portal Multibancos. • Claves de autenticación al Portal Multibancos 	<p>Reporte: Centros Trab´no´pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)</p>
Reglas de Negocio	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>RN3: El CCO, realiza las gestiones pertinentes, envía requerimientos de pago, llamadas telefónicas, el CT's deberá avisar 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.</p> <p>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.</p>		
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal Multibancos. ▪ Proceso de aplicación de Cédulas en CREDERE. 		

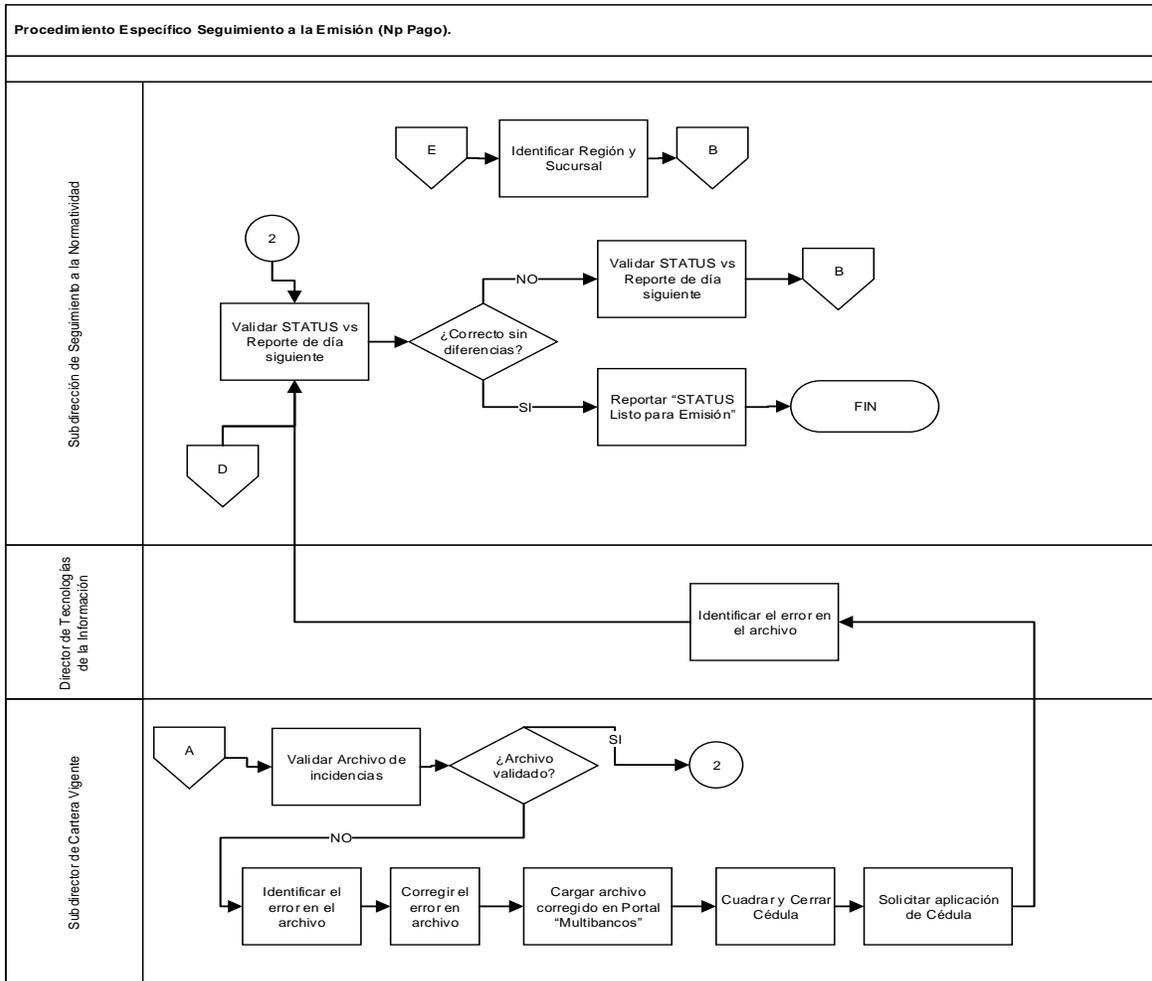
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aclaración de pagos.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte: Centros Trab´no´pag DDMMAAAA (DD= día, MM= mes, AAAA= año)
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación soporte del pago realizado. ▪ Cédulas cuadradas y cerradas lista para aplicar. ▪ 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 CREDERE. 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 CREDERE 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:





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.