

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

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 COMPLEMENTARIOS

Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia).	3
Procedimiento Específico de Aclaración del Crédito FONACOT Operado por Tarjeta por cargos no reconocidos y créditos duplicados	10
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.	16
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas.	21
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados.	25
Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.	28
Procedimiento Específico de Liquidaciones anticipadas con Beneficio.	37

Nombre del Procedimiento:	Aclaración del Crédito FONACOT (formas de disposición Autorización de Crédito y Tarjeta propia).
Áreas responsables del desarrollo del Procedimiento	Dirección de Crédito. Dirección de Cobranza. Dirección de lo Contencioso. Dirección de Financiamiento. Dirección de Contabilidad.

Objetivo del Procedimiento

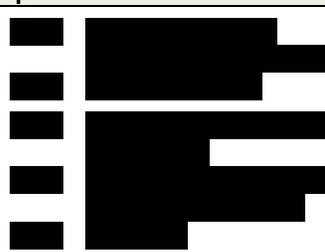
Proveer a las diferentes partes que intervienen en el proceso de aclaración de crédito FONACOT de una herramienta útil y práctica que les permita agilizar tiempos y atender de manera adecuada, oportuna y eficiente las solicitudes de los trabajadores mediante las cuales desconocen haber realizado alguna disposición de crédito FONACOT.

Alcance del Procedimiento

Aplica a todas aquellas personas que desconozcan haber realizado la disposición del crédito FONACOT a través de la Autorización de Crédito o tarjeta emitida con fecha anterior al 5 de noviembre de 2012.

Políticas de Operación

Tarea

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los casos deben tener un folio de aclaración ▪ Expediente de Aclaración debidamente integrado. ▪ Disponibilidad en el Portal de Aclaraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenta Solicitud de Aclaración 	
Reglas de Negocio	<p>RN1: El Acreditado (afectado) podrá solicitar su aclaración hasta 90 días naturales a partir de la fecha del primer descuento, en caso contrario, la Dirección de lo Contencioso determinará lo procedente.</p> <p>RN2: Toda aclaración requiere un folio.</p> <p>RN3:Corresponde al Coordinador de Crédito (CCR) en las Direcciones Estatales y de Plaza, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración de Crédito, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los Coordinadores Administrativas, de Cobranza o analista de promoción en la Representación, podrán atender este tipo de aclaraciones</p> <p>RN4: El expediente de aclaración del crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original de la “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, con todos los datos de acuerdo al tipo de aclaración. • Copia legible debidamente cotejada de la identificación oficial vigente con fotografía y firma. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Copia legible debidamente cotejada de todos los recibos de pago de nómina donde consten los descuentos realizados por concepto de pago de crédito FONACOT (Sólo en caso de haberse realizado). • Para aclaraciones de crédito cuyo monto por capital ejercido sea igual o mayor a \$50,000 pesos se deberá anexar copia ratificada (en los Estados en que proceda) de la denuncia ante la autoridad competente, cuando el trabajador argumente usurpación de personalidad la denuncia debe estar presentada contra la persona que aparezca en la identificación utilizada al realizar el trámite, que haya falsificado la firma y en su caso en contra del titular de la cuenta en la cual se realizó el depósito. • La Dirección de lo Contencioso podrá solicitar documentación adicional, diferente a la antes señalada. <p>RN5: El expediente electrónico se integrará con el escaneo de la documentación descrita en el párrafo anterior.</p> <p>RN6: Todos los expedientes electrónicos por créditos no reconocidos serán cargados en el Portal de Aclaraciones [REDACTED].</p> <p>Para los casos en que aplica este procedimiento, en la carpeta: <i>Crédito en Efectivo, F2 y Tarjeta antes del 5Nov12.</i></p> <p>RN7: El expediente original completo se debe enviar vía valija a la Dirección de Crédito a más tardar el día hábil siguiente a su recepción y captura en el Portal de Aclaraciones.</p> <p>RN8: El procedimiento de aclaración comenzará una vez que la Dirección de Crédito cuente con el expediente de aclaración original.</p> <p>RN9: La Dirección de lo Contencioso debe emitir su dictamen en un término no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del expediente de aclaración.</p> <p>RN10: La Dirección de Contabilidad debe emitir la certificación contable en un [REDACTED] [REDACTED] contados a partir de la fecha de solicitud.</p> <p>RN11: Cuando el trabajador y/o acreditado argumente una presunta suplantación de identidad para el trámite de un crédito, en la DEPyR, el CCR integra la documentación e información necesaria que soporte la solicitud de aclaración [REDACTED]</p> <p>RN12: Los acreditados (afectados), que presenten una aclaración, se cambiará [REDACTED]</p>
<p>Documentos relacionados</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>Requerimientos funcionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación [REDACTED] ▪ Operación [REDACTED]

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación ▪ Operación
Entrada	▪ Solicitud de Aclaración de Crédito por parte del trabajador
Salida	▪ Resolución de la Solicitud de Aclaración de Crédito

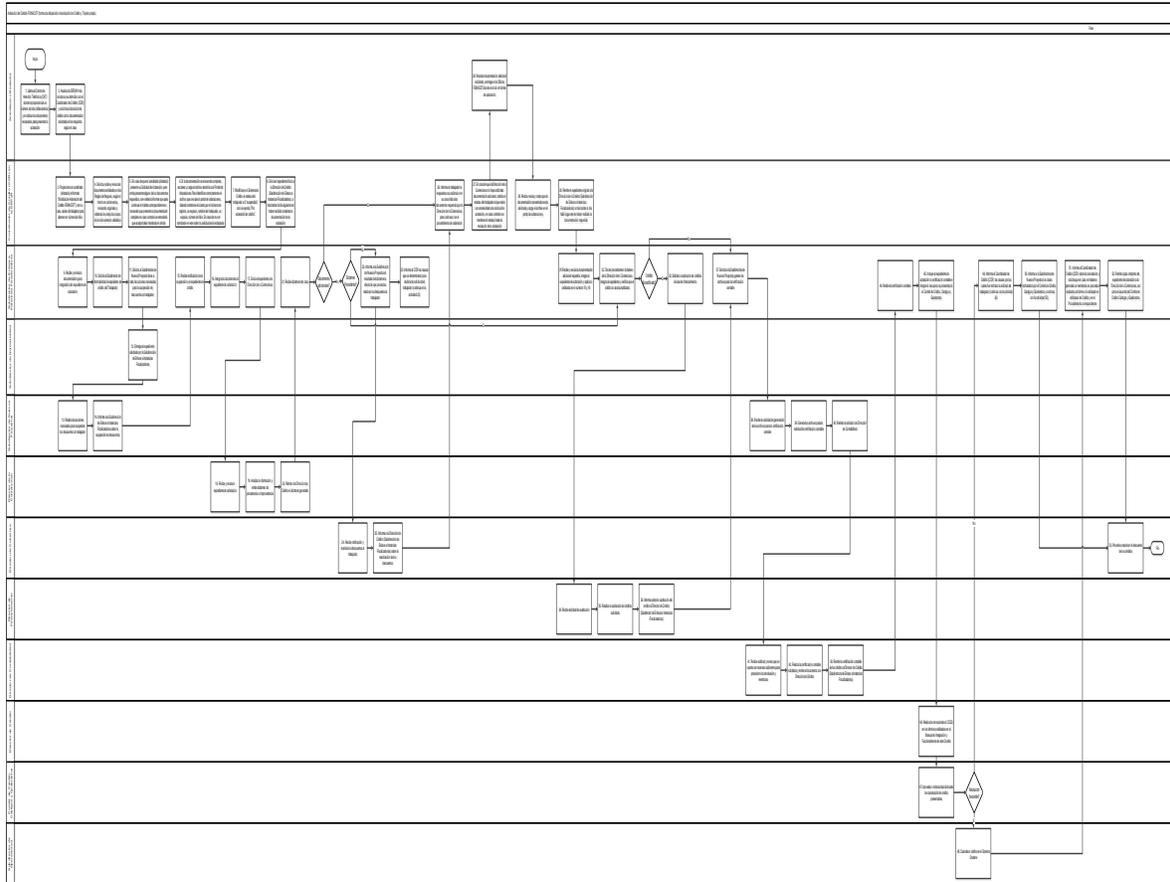
Actor/Puesto	Descripción de Actividades
Acreditado (Afectado)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llama al Centro de Atención Telefónica (CAT) donde le proporcionan un número de folio (alfanumérico) y le indican los documentos necesarios para presentar la aclaración 2. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio con el Coordinador de Crédito (CCR) y solicita la Aclaración del crédito con la documentación solicitada en los requisitos según el caso. <p>Aplica RN1, RN2 y RN3.</p>
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR	<ol style="list-style-type: none"> 3. Proporciona al acreditado (afectado) el formato "Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT" y en su caso, asiste al trabajador para obtener en número de folio. 4. Solicita, recibe y revisa los documentos señalados en las Reglas de Negocio, según el monto en controversia, revisando originales y sellando de cotejo las copias de los documentos validados. <p>Aplica RN3 y RN4.</p> <p>5. En caso de que el acreditado (afectado) presente su Solicitud de Aclaración, pero omita presentar alguno de los documentos requeridos, se le deberá informar que para continuar el trámite correspondiente es necesario que presente la documentación completa en caso contrario se entenderá que acepta haber tramitado el crédito.</p> <p>Aplica RN4.</p> <p>6. Si la documentación se encuentra completa, escanea y carga el archivo electrónico al Portal de Aclaraciones. Para Identificar correctamente el archivo que se sube al portal de aclaraciones, deberá nombrarse iniciando por el número de registro, un espacio, nombre del trabajador, un espacio, número de folio. En caso de no ser nombrado en este orden la solicitud será rechazada.</p> <p>Aplica RN2 y RN4</p> <p>7. Modifica en el Sistema de Crédito el [REDACTED]</p> <p>Aplica RN12.</p> <p>8. Envía el expediente físico a la Dirección de Crédito (Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras), a más tardar al día siguiente de haber recibido completa la documentación de la aclaración.</p> <p>Aplica RN6 y RN7.</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<ol style="list-style-type: none"> 9. Recibe y revisa la documentación para integración del expediente de aclaración:

	<p>En caso de que la Solicitud de Aclaración y expediente no están bien requisitados se solicita al CCR remitente realizar las correcciones y regresa a la actividad 5.</p> <p>En caso de que la Solicitud de Aclaración y expediente estén bien requisitados continúa con la actividad 9.</p> <p>10. Solicita al Subdirector de Normatividad el expediente de crédito del Trabajador.</p> <p>11. [REDACTED]</p>
Subdirector de Normatividad	12. Entrega el expediente solicitado por la Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.
Subdirector de Nuevos Proyectos	14. [REDACTED]
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	16. Integra los documentos al expediente de aclaración. 17. Envía el expediente a la Dirección de lo Contencioso.
Director de lo Contencioso	18. Recibe y revisa el expediente de aclaración. 19. Analiza la información y emite dictamen de procedencia o improcedencia. 20. Remite a la Dirección de Crédito el dictamen generado. Aplica RN9.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	21. Recibe dictamen del caso. Si el dictamen de la Dirección de lo Contencioso no es a favor del Trabajador continúa con la actividad 22. Si en el dictamen de la Dirección de lo Contencioso se solicita algún documento adicional se informa al CCR (continúa con la actividad 26). Si el dictamen de la Dirección de lo Contencioso es en favor del Trabajador continúa con la actividad 32. [REDACTED]
Director de Cobranza	23. Informa al CCR las causas que se determinaron para declinar la solicitud del trabajador (continúa en la actividad 25). 24. Recibe notificación y reactiva los descuentos al trabajador. 25. [REDACTED]
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR	26. Informa al trabajador la respuesta a su solicitud o en su caso indica los documentos requeridos por la Dirección de lo Contencioso para continuar con el procedimiento de aclaración. 27. En caso de que la Dirección de lo Contencioso no haya solicitado documentación adicional, cambia el estatus del trabajador al que tenía con

	<p>anterioridad a la solicitud de aclaración, en caso contrario se mantiene el estatus hasta la resolución de la aclaración.</p>
Acreditado	28. Recaba documentación adicional solicitada y entrega en la Oficina FONACOT donde se inició el trámite de aclaración.
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR	<p>29. Recibe, revisa y coteja que la documentación presentada sea la solicitada y carga el archivo en el portal de aclaraciones.</p> <p>30. [REDACTED]</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>31. Recibe y revisa la documentación adicional requerida, integra al expediente de aclaración y aplica lo señalado en el numeral 15 y 16.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>33. [REDACTED]</p>
Director de Financiamiento	<p>34. Recibe solicitud de sustitución.</p> <p>35. Realiza la sustitución de créditos solicitada.</p> <p>36. Informa sobre la sustitución del crédito al Director de Crédito (Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras).</p>
Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	37. Solicita a la Subdirectora de Nuevos Proyectos genere los archivos para la certificación contable.
Subdirector de Nuevos Proyectos	<p>38. Recibe la solicitud de generación de los archivos para la certificación contable.</p> <p>39. Genera los archivos para la solicitud de certificación contable.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>40. Remite la solicitud a la Dirección de Contabilidad.</p>
Director de Contabilidad	<p>41. Recibe solicitud y revisa que se cuente con reservas suficientes para proceder a la cancelación y reembolso.</p> <p>42. Realiza la certificación contable solicitada y remite el documento a la Dirección de Crédito.</p> <p>43. Remite la certificación contable de los créditos al Director de Crédito (Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras).</p> <p>Aplica RN10.</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>44. Recibe la certificación contable.</p> <p>45. Incluye al expediente de aclaración la certificación contable e integra el caso para su presentación [REDACTED].</p>
Director de Crédito	46. Realiza la convocatoria al [REDACTED] en los términos señalados en el Manual

	de Integración y Funcionamiento de este Comité.
	47. [REDACTED]
Subdirector de Operaciones	<p><i>Si la resolución es favorable para el trabajador:</i></p> <p>48. Cancela el crédito en el Sistema Credere.</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p><i>Si la resolución es negativa para el trabajador:</i></p> <p>49. Informa al Coordinador de Crédito (CCR) las causas por las cuales fue rechaza la solicitud del trabajador (continua con la actividad 26).</p> <p>[REDACTED] Informa a la Subdirectora de Nuevos Proyectos [REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p><i>Si la resolución es favorable:</i></p> <p>51. Informa al Coordinador de Crédito (CCR) sobre la cancelación y solicita que en caso en haberse generado un reembolso se proceda a realizarlo conforme a lo señalado en el Manual de Crédito y en el Procedimiento correspondiente.</p> <p>52. Remite copia completa del expediente de aclaración a la Dirección de lo Contencioso, [REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
Director de Cobranza	<p>53. Procede a reactivar el descuento de los créditos.</p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de flujo.



Glosario:

CAT. Centro de Atención Telefónica.

Bursatilización: Operación por medio de la cual el Instituto transfiere cartera generada por el otorgamiento de créditos a trabajadores y bajo criterios de selección específicos, a un vehículo de bursatilización (fideicomiso), con la finalidad de que este último emita valores para ser colocados entre el gran público inversionista.

CCCQ. Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

DEPyR. Dirección Estatal, de Plaza o Representación.

Tarjeta Propia. Medio de disposición de crédito anterior al 5 de noviembre de 2012.

Se elimina cuarenta y ocho renglones concernientes a tiempos de atención correspondientes al procedimiento de Aclaración del Crédito FONACOT (formas de disposición Autorización de Crédito y Tarjeta propia), 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

Nombre del Procedimiento:	Aclaración del Crédito FONACOT Operado por Tarjeta por cargos no reconocidos y créditos duplicados.
Áreas responsables del desarrollo del Procedimiento	Dirección de Crédito. Dirección de Cobranza. Dirección de lo Contencioso. Dirección de Contabilidad.

Objetivo del Procedimiento
Analizar y dar seguimiento hasta su conclusión de las solicitudes de aclaración por cargos no reconocidos.

Alcance del Procedimiento
Aplica a todas aquellas personas que desconozcan haber realizado la disposición del crédito FONACOT a través de la Autorización de Crédito o tarjeta emitida con fecha anterior al 5 de noviembre de 2012.

Aclaraciones de Crédito FONACOT Operado con Tarjeta por cargos no reconocidos

Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los casos deben tener un folio de aclaración. ▪ Expediente de Aclaración debidamente integrado, así como la documentación requerida cotejada. ▪ Relación de Recepción de Aclaraciones. ▪ Disponibilidad en el Portal de Aclaraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenta Solicitud de Aclaración antes de 170 días naturales después de la disposición. ▪ Hablar al centro de atención telefónica para solicitar el folio. 	
Reglas de Negocio	<p>RN1: Toda aclaración requiere de un folio proporcionado por el Centro de Atención Telefónica.</p> <p>RN2: El expediente de aclaración del crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original de la “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, correctamente requisitada, correspondiente al tipo de aclaración. • Copia legible de la identificación oficial vigente con fotografía y firma (anverso y reverso). • Copia legible de todos los recibos de pago de nómina donde consten los descuentos realizados por concepto de pago de crédito FONACOT (Sólo en caso de haberse realizado). • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica). • Para los casos de usurpación de identidad e importes mayores a 50 mil pesos, copia ratificada de la denuncia ante la autoridad competente (En las entidades federativas donde proceda). • Para los casos de importes mayores a 50 mil pesos (monto ejercido), dictamen pericial en grafoscopia. • Para los casos de importes menores a 50 mil pesos (monto ejercido), dictamen pericial en grafoscopia (en caso de ser solicitado). <p>RN3: El expediente escaneado de aclaración de crédito deberá estar integrado por:</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones. • Solicitud de aclaración. • Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma. • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica). • Para los casos de usurpación de identidad e importes mayores a 50 mil pesos, copia ratificada de la denuncia ante la autoridad competente (en caso de ser requerida y en las Entidades Federativas donde proceda). • Dictamen grafoscópico (en caso de ser requerido). <p>RN4: Los créditos en controversia deben de estar [REDACTED]</p> <p>RN5: El trabajador (Acreditado) podrá solicitar su aclaración hasta 90 días naturales a partir de la fecha del primer descuento y hasta 170 días naturales desde el momento de la disposición, de manera contraria se rechaza como extemporánea. (No aplica para los casos donde presuma usurpación de identidad).</p> <p>RN6: Se deberá enviar a la Dirección de Crédito vía valija el expediente original completo a más tardar el día hábil siguiente a su captura y recepción en el Portal de Aclaraciones.</p> <p>RN7: Todos los expedientes escaneados por créditos no reconocidos y duplicados serán cargados en el Portal de Aclaraciones: [REDACTED]</p> <p>RN8: En los casos de créditos “Duplicados” se deberá enviar todos los créditos relacionados.</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente original de Aclaración. ▪ Expediente electrónico de Aclaración. ▪ Dictamen de la Dirección de lo Contencioso. ▪ Certificación Contable. ▪ [REDACTED]
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador solicita la(s) aclaraciones de su(s) crédito(s) al Centro de Atención Telefónica (CAT).
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conclusión dictamen a favor o bajo responsabilidad del Trabajador (Acreditado).

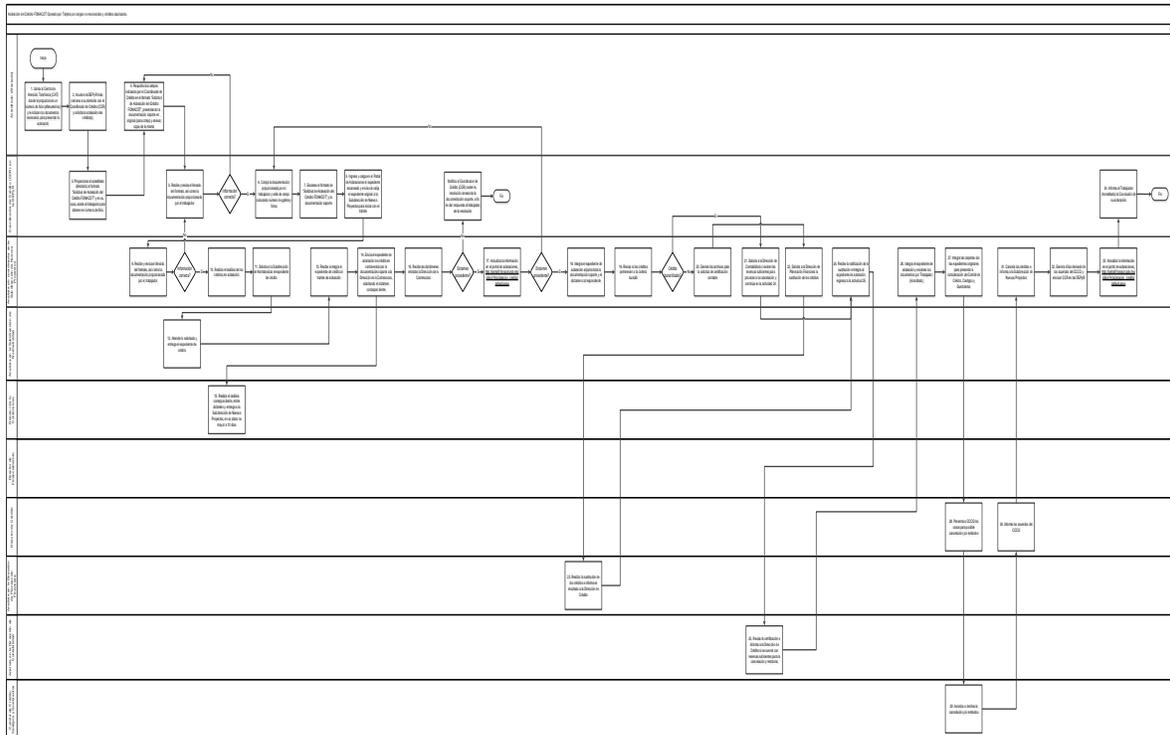
Áctor /Puesto	Actividades
Trabajador (Acreditado)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llama al Centro de Atención Telefónica (CAT) donde le proporcionan un número de folio (alfanumérico) y le indican los documentos necesarios para presentar la aclaración. <p>Aplica RN1 y RN5.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio con el Coordinador de Crédito (CCR) y solicita la aclaración del crédito(s).
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Entrega el Formato denominado “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, al Trabajador (Afectado) e indica los campos a requisitar, así como la documentación necesaria.
Trabajador (Acreditado)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Requisita los campos indicados por el Coordinador de Crédito en el formato “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, presentando la documentación soporte en original (para cotejo) y anexar copia de la misma.

<p>Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR.</p>	<p>5. Recibe y revisa el llenado del formato, así como la documentación proporcionada por el trabajador.</p> <p>Aplica RN4 y RN5.</p> <p>Si la información y documentación es incorrecta se le comunica al trabajador y regresa al paso número 4.</p> <p>Si la información es correcta continúa con la actividad 6.</p> <p>Aplica RN2.</p> <p>6. Coteja la documentación proporcionada por el trabajador y sella de cotejo colocando número de gafete y firma.</p> <p>Requisita la información de la “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT” en el apartado “Espacio exclusivo para la oficina FONACOT”.</p> <p>7. Escanea el formato de “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT” y la documentación soporte.</p> <p>8. Ingresa y carga en el Portal de Aclaraciones el expediente escaneado y envía vía valija el expediente original a la Subdirección de Nuevos Proyectos para iniciar con el trámite.</p> <p>Aplica RN3, RN6 y RN7.</p>
<p>Analista y/o coordinador en la Subdirección de Nuevos Proyectos</p>	<p>9. Recibe y revisa el llenado del formato, así como la documentación proporcionada por el trabajador.</p> <p>Si es incorrecta regresa al paso 5.</p> <p>10. Realiza el análisis de los créditos en aclaración.</p> <p>Aplica RN4 y RN5.</p> <p>11. Solicita a la Subdirección de Normatividad el expediente de crédito.</p>
<p>Analista en la Subdirección de Normatividad</p>	<p>12. Atiende lo solicitado y entrega el expediente de crédito.</p>
<p>Analista y/o coordinador en la Subdirección de Nuevos Proyectos</p>	<p>13. Recibe e integra el expediente de crédito al trámite de aclaración.</p> <p>14. Envía el expediente de aclaración de crédito en controversia con la documentación soporte a la Dirección de lo Contencioso, solicitando el dictamen correspondiente.</p>
<p>Director de lo Contencioso.</p>	<p>15. Realiza el análisis correspondiente, emite dictamen y entrega a la [REDACTED]</p>
<p>Analista y/o coordinador en la Subdirección de Nuevos Proyectos</p>	<p>16. Recibe los dictámenes emitidos la Dirección de lo Contencioso.</p> <p>Para los casos dictaminados improcedentes, se notifica al Coordinador de Crédito (CCR) sobre la resolución anexando la documentación soporte, a fin de dar respuesta al trabajador de la resolución (termina procedimiento).</p> <p>17. Actualiza la información en el portal de aclaraciones, [REDACTED]</p> <p>En caso de que el dictamen sea procedente se integra al expediente de aclaración.</p>

	<p>En caso de que en el dictamen se requiera mayores elementos; se informa mediante correo electrónico al Coordinador de Crédito (CCR) para que solicite al trabajador la información requerida y regresa a la actividad 6.</p> <p>18. Integra el expediente de aclaración adjunta toda la documentación soporte y el dictamen correspondiente.</p> <p>19. Revisa si los créditos pertenecen a la cartera bursátil.</p> <p>En caso de no pertenecer a la cartera bursátil se continúa con la actividad 20.</p> <p>En caso de pertenecer a la cartera bursátil se continúa con la actividad 21.</p> <p>20. Genera los archivos para la solicitud de certificación contable.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>21. Solicita a la Dirección de Contabilidad si existen las reservas suficientes para proceder a la cancelación y continúa en la actividad 24.</p> <p>22. Solicita a la Dirección de Planeación Financiera la sustitución de los créditos.</p>
Analista en la Dirección de Planeación Financiera	23. Realiza la sustitución de los créditos e informa el resultado a la Dirección de Crédito.
Analista y/o coordinador en la Subdirección de Nuevos Proyectos.	24. Recibe la notificación de la sustitución e Integra al expediente de aclaración regresar a la actividad 25.
Analista en la Dirección de Contabilidad.	<p>25. Revisa la certificación e informa a la Dirección de Crédito si se cuenta con reservas suficientes para la cancelación y reembolso.</p> <p>Si no se cuenta con los fondos suficientes se crea una nueva reserva.</p>
Analista y/o coordinador en la Subdirección de Nuevos Proyectos	<p>26. Integra el expediente de aclaración y escanea los documentos por Trabajador (Acreditado).</p> <p>27. Integra las carpetas con los expedientes originales para presentar a consideración [REDACTED].</p>
Director de Crédito	28. Presenta a [REDACTED] los casos para posible cancelación y/o reembolso.
[REDACTED]	[REDACTED]
Director de Crédito	30. Informa los acuerdos del [REDACTED].

<p>Analista y/o coordinador en la Subdirección de Nuevos Proyectos</p>	<p>31. Cancela los créditos e informa a la Subdirección de Nuevos Proyectos.</p> <p>32. Genera oficio derivado de los acuerdos del [REDACTED] y envía al CCR en las DEPyR.</p> <p>33. Actualiza la información en el portal de aclaraciones, [REDACTED]</p>
<p>Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR</p>	<p>34. Informa al Trabajador (Acreditado) la Conclusión de su aclaración.</p> <p>Termina Procedimiento</p>

Diagrama de flujo.



Glosario:

Adquirente: Institución Bancaria a la cual está asociada una terminal punto de venta del comercio.

Bursatilización: Operación por medio de la cual el Instituto transfiere cartera generada por el otorgamiento de créditos a trabajadores y bajo criterios de selección específicos, a un vehículo de bursatilización (fideicomiso), con la finalidad de que este último emita valores para ser colocados entre el gran público inversionista.

Bajo responsabilidad del tarjetahabiente (término dictamen Back Office)

CAT. Centro de Atención Telefónica.

CCCQ. Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

Contracargo: Recuperación de los recursos mediante las reglas de negocio en el intercambio bancario.

Contrato de Intercambio doméstico: Contrato entre las Instituciones Bancarias para el intercambio de transacciones con tarjeta.

Crédito no reconocido: se refiere al desconocimiento por parte del titular de uno o varios créditos.

Sustitución de créditos: se refiere al cambio de los créditos que se encuentran bursatilizados pero se encuentran en proceso de aclaración.

Devoluciones no aplicadas: se refiere a las devoluciones que el banco adquirente realizó en tiempo y forma, sin embargo, no han sido aplicadas al disponible del cliente.

DEPyR. Dirección Estatal, de Plaza o Representación.

Duplicidad de cargos: se refiere a la generación dos transacciones o más, con las mismas características, es decir, mismo comercio, mismo monto, misma fecha y el trabajador no reconoce una o varias de las transacciones aplicadas

Extemporáneas: (término dictamen Back Office): Solicitudes que exceden el tiempo determinado para realizar la aclaración correspondiente.

Portal de Aclaraciones: Plataforma informática en donde se cargan los expedientes de aclaración.

Representación: Transacción solicitada al Instituto FONACOT por parte del adquirente, de acuerdo a las reglas del contrato de intercambio doméstico.

Tarjeta Propia FONACOT: Medio de disposición otorgado por el Instituto mediante la tarjeta MasterCard FONACOT.

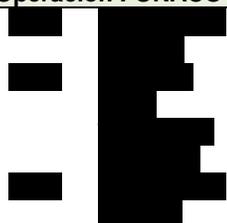
Se elimina once renglones y tres palabras concernientes a tiempos de atención correspondientes al procedimiento de Aclaración del Crédito FONACOT (formas de disposición Autorización de Crédito y Tarjeta propia), con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso 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

Nombre del Procedimiento:	Aclaración por Homonimia.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección de Crédito. Dirección Cobranza. Dirección de Tecnologías de la Información. Dirección de Control Presupuestal.

Objetivo del Procedimiento:
Brindar una herramienta que permita conciliar créditos no reconocidos para acreditados que presentan un mismo número de seguridad social.

Alcance del Procedimiento:
Aplicable para aquellos acreditados que evidencien igualdad en el número de seguridad social.

Aclaraciones por Homonimia:

Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del sistema de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar Solicitud de Aclaración 	

Reglas de Negocio	<p>RN1: Los acreditados en controversia deben tener el mismo NSS.</p> <p>RN2: Corresponde al Coordinador de Crédito (CCR) en las Direcciones Estatales y de Plaza, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración por Homonimia, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los Coordinadores Administrativas, de Cobranza o analista de promoción en la Representación, podrán atender este tipo de aclaraciones.</p> <p>RN3: El acreditado afectado deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma (anverso y reverso) Constancia de cambio de NSS por homonimia tramitada ante el IMSS. Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. <p>RN4: En caso de requerir reembolso deberá ser especificado en la solicitud.</p> <p>RN5: Solo se reembolsará lo que este registrado en la .</p> <p>RN6: Todas las aclaraciones por homonimia deberán tener un expediente electrónico y será cargado en el Portal de Aclaraciones: </p> <p>RN7: El expediente escaneado deberá contener la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Aclaración por Homonimia. Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma(anverso y reverso) Constancia de cambio de NSS por homonimia. Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. <p>RN8: El proceso de aclaración por homonimia comenzará una vez que se cuenten con los documentos en original por parte de la Dirección de Crédito.</p>
--------------------------	--

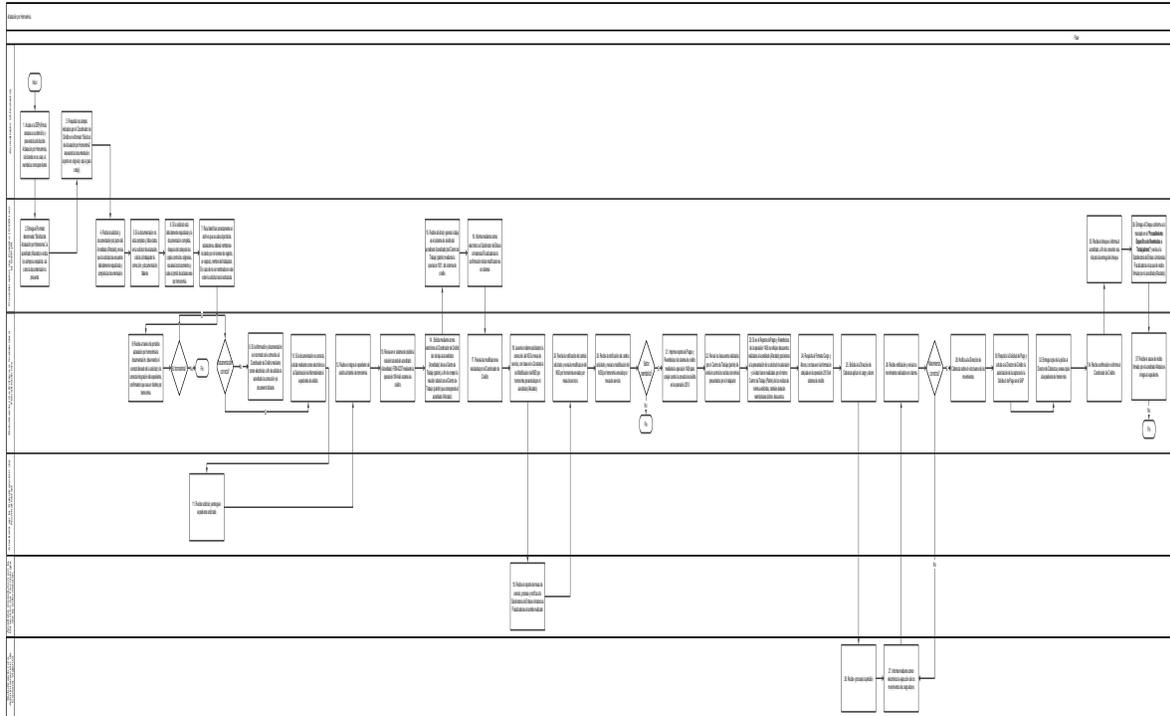
	<p>RN9: En caso de que la Dirección de Crédito a través de la Subdirección de Enlace e Instancias Fiscalizadoras solicite documentación y/o alguna corrección, deberá ser entregada en un plazo [REDACTED], si se omite, el trámite se tendrá por concluido.</p> <p>RN10: El estatus de las aclaraciones por homonimia podrá ser validado en el Portal de Aclaraciones.”.</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de aclaración. ▪ Expediente electrónico. ▪ Expediente físico.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acreditado (Afectado) presenta solicitud de aclaración por homonimia.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedencia y/o rechazo de la aclaración y reembolso de los cargos aplicados erróneamente (en caso de existir).

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado (Afectado)	<p>1. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio y presenta la solicitud de Aclaración por Homonimia, solicitando en su caso, el reembolso correspondiente.</p> <p>Aplica RN1 y RN3.</p>
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR.	<p>2. Entrega el Formato denominado “Solicitud de Aclaración por Homonimia” al acreditado (Afectado) e indica los campos a requisitar, así como la documentación a presentar.</p> <p>Aplica RN1, RN2 y RN3.</p>
Acreditado (Afectado)	<p>3. Requisita los campos indicados por el Coordinador de Crédito en el formato “Solicitud de Aclaración por Homonimia” anexando la documentación soporte en original y copia (para cotejo).</p> <p>Aplica RN3 y RN4.</p>
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR.	<p>4. Recibe la solicitud y documentación por parte del Acreditado (Afectado), revisa que la solicitud se encuentre debidamente requisitada y completa la documentación.</p> <p>5. Si la documentación no está completa y faltan datos en la solicitud de aclaración, solicita al trabajador la corrección y documentación faltante.</p> <p>6. Si la solicitud está debidamente requisitada y la documentación completa, después del cotejo de las copias contra los originales, escanea los documentos y sube al portal de aclaraciones por homonimia.</p> <p>7. Para Identificar correctamente el archivo que se sube al portal de aclaraciones, deberá nombrarse iniciando por el número de registro, un espacio, nombre del trabajador. En caso de no ser nombrado en este orden la solicitud será rechazada.</p> <p>Aplica RN1, R3, RN4, RN6, RN7.</p>
Subdirector de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>8. Recibe a través del portal de aclaración por homonimia la documentación, observando el correcto llenado de la solicitud y la correcta integración del expediente, confirmando que sea un trámite por homonimia.</p> <p>Aplica RN1, R3, RN6, RN7 y RN8.</p> <p>En caso de no ser una homonimia, se informa al Coordinador de Crédito la no procedencia, termina procedimiento.</p>

	<p>9. Si la información y documentación es incorrecta se le comunica al Coordinador de Crédito mediante correo electrónico a fin de solicitar al acreditado la corrección y/o documento faltante.</p> <p>Aplica RN1, RN3 y RN7.</p> <p>10. Si la documentación es correcta, solicita mediante correo electrónico a la Subdirección de Normatividad el expediente de crédito.</p>
Analista en la Subdirección de Normatividad	11. Recibe solicitud y entrega el expediente solicitado.
Subdirector de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>12. Recibe e integra el expediente de crédito al trámite de homonimia.</p> <p>13. Revisa en el sistema de crédito la relación laboral del acreditado (Acreditado) FONACOT mediante la [REDACTED].</p> <p>14. Solicita mediante correo electrónico al Coordinador de Crédito dar de baja al acreditado (Acreditado) de ese Centro de Trabajo (patrón), a fin de romper la relación laboral con el Centro de Trabajo (patrón) que corresponde al acreditado (Afectado).</p>
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR.	<p>15. Recibe solicitud y genera la baja en el sistema de crédito del acreditado (Acreditado) del Centro de Trabajo (patrón) mediante [REDACTED].</p> <p>16. Informa mediante correo electrónico al Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras la confirmación de las modificaciones en sistema.</p>
Subdirector de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>17. Revisa las modificaciones realizadas por el Coordinador de Crédito.</p> <p>18. Levanta incidente solicitando la corrección del NSS a mesa de servicio, con base en la Constancia de Modificación del NSS por homonimia presentada por el acreditado (Afectado).</p>
Analista (resolutor) en la Dirección de Tecnología de la Información	19. Recibe el reporte de mesa de servicio, procesa y notifica a la Subdirectora de Enlace e Instancias Fiscalizadoras el cambio realizado.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>20. Recibe la notificación del cambio solicitado y revisa la modificación del NSS por homonimia enviado por mesa de servicio.</p> <p>En caso de no existir reembolso se cambia el estatus en el portal de aclaraciones por homonimia (termina procedimiento).</p> <p>Aplica RN4.</p> <p>21. Imprime reporte de Pagos y Reembolsos del sistema de crédito mediante la [REDACTED]</p> <p>Aplica R4 y R5.</p> <p>22. Revisa los descuentos realizados por el Centro de Trabajo (patrón) de emisión contra los recibos de nómina presentados por el trabajador.</p> <p>23. Si en el Reporte de Pagos y Reembolsos de la [REDACTED] se reflejan descuentos realizados al acreditado (Afectado) posteriores a la presentación de la solicitud de aclaración y si éstos fueron realizados por el mismo Centro de Trabajo (Patrón) de los recibos de nómina exhibidos,</p>

	<p>también deberán reembolsarse dichos descuentos.</p> <p>24. Requisita el Formato Cargo y Abono, con base en la información cotejada en la operación [REDACTED] del sistema de crédito.</p> <p>25. Solicita a la Dirección de Cobranza aplicar el cargo y abono.</p>
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	<p>26. Recibe y procesa la petición.</p> <p>27. Informa mediante correo electrónico la ejecución de los movimientos de cargo abono.</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>28. Recibe notificación y revisa los movimientos realizados en sistema.</p> <p>Si los movimientos no son correctos informa mediante correo electrónico a la Dirección de Cobranza y regresa al paso número 27.</p> <p>29. Notifica a la Dirección de Cobranza sobre el visto bueno de los movimientos.</p> <p>30. Requisita la Solicitud de Pago y solicita a la Director de Crédito la autorización de la captura de la Solicitud de Pago en el SAP.</p>
Analista en la Dirección de Control Presupuestal	31. Recibe e Ingresa la Solicitud de Pago al SAP, entregando una copia de la póliza generada al Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	32. Entrega copia de la póliza al Director de Cobranza y anexa copia al expediente de homonimia.
Analista en la Dirección de Control Presupuestal	33. Envía la confirmación al Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras del envío del cheque a la DEPyR correspondiente.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	34. Recibe confirmación e informa al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito (CCR) en la DEPyR.	<p>35. Recibe el cheque e informa al acreditado, a fin de concertar una cita para la entrega del cheque.</p> <p>36. Entrega el Cheque conforme a lo marcado en el “Procedimiento Específico de Reembolso a Trabajadores” y envía a la Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras el acuse de recibo firmado por el acreditado (Afectado).</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>37. Recibe el acuse de recibo firmado por el acreditado Afectado e integra al expediente.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de flujo:



Glosario:

CAT: Centro de atención Telefónica.

DEPyR.- Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

Homonimia.- Coincidencia de un mismo número de seguridad social para dos o más trabajadores.

NSS.- Número de Seguridad Social.

IMSS.- Instituto Mexicano del Seguro Social.

SAP.- Sistema Aplicaciones de Procesos.

Acreditado.- Trabajador registrado en el Instituto y que cuenta con un crédito.

Acreditado (Afectado).- Acreditado no registrado en el Instituto y que cuenta con un crédito no reconocido.

Se eliminan nueve renglones y once palabras concernientes a los niveles de servicio correspondientes al procedimiento de Aclaración por Homonimia, operaciones del sistema de crédito institucional y transmisión de datos, 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:	Aclaraciones por Devoluciones No procesadas.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Crédito. Dirección de Tecnologías de la Información.

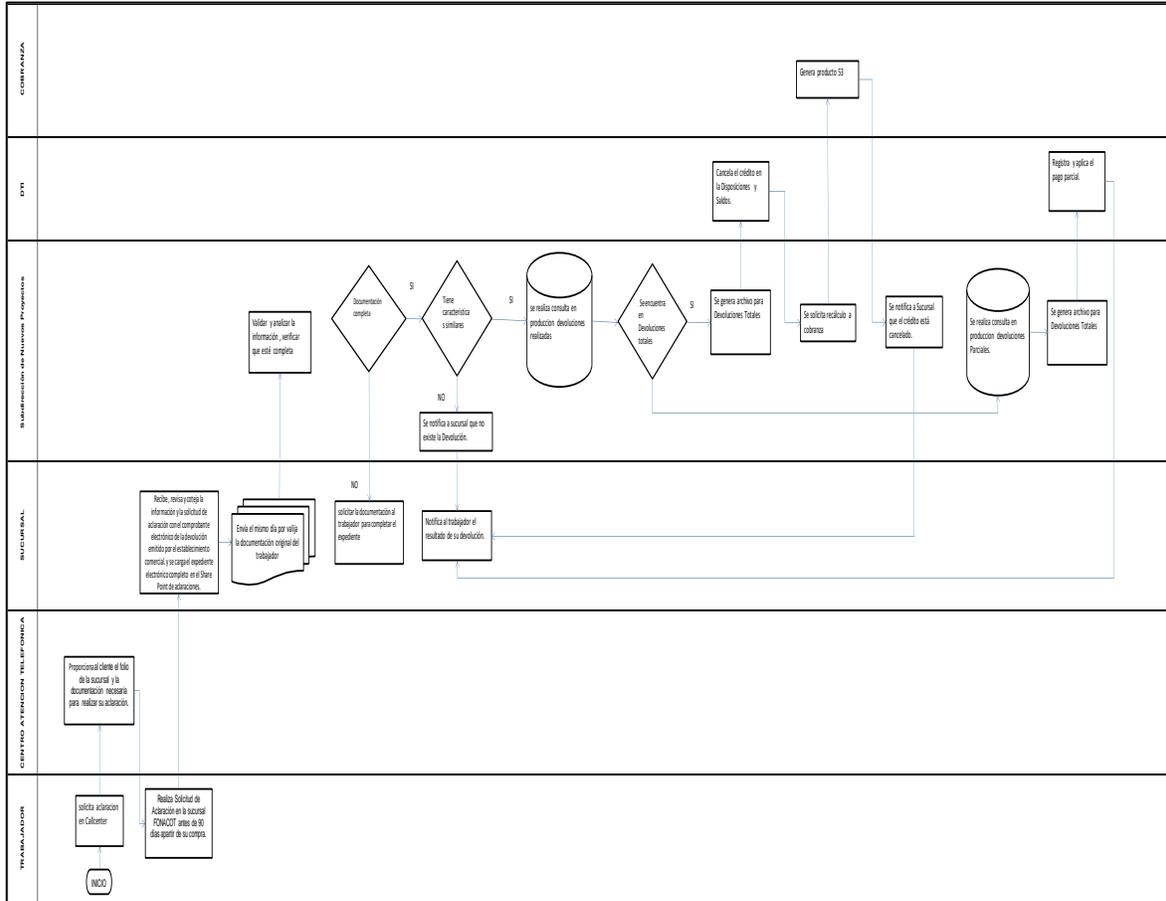
Objetivo del Procedimiento
Analizar, dar seguimiento y en su caso aplicar las devoluciones reclamadas a través de una solicitud de aclaración.

Alcance del Procedimiento
A todos los trabajadores que tengan como medio de pago la tarjeta FONACOT para la disposición del crédito.

Aclaraciones por Devoluciones No procesadas.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar Solicitud de Aclaración 	
Reglas de Negocio	<p>RN1: Toda aclaración requiere de un folio.</p> <p>RN2: El expediente de aclaración del crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original de la “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, correctamente requisitada, correspondiente tipo de aclaración. • Copia legible de anverso y reverso de la identificación oficial vigente con fotografía y firma. • Copia legible de todos los recibos de pago de nómina donde consten los descuentos realizados por concepto de pago de crédito FONACOT (Sólo en caso de haberse realizado). • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica) • Copia de vouchers donde conste la devolución. • Se enviara máximo el siguiente día hábil de la presentación de la aclaración. • Deberá indicar en la solicitud a que crédito se cargara la devolución. <p>RN3: El expediente electrónico de aclaración de crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones (si es devolución parcial llenar el campo designado para el importe de la devolución) • Solicitud de aclaración • Copia del identificación oficial vigente • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica) • Copia de vouchers donde conste la devolución <p>RN4 Todos los Expedientes electrónicos por devolución serán recibidos en el Portal de Aclaraciones: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 1em; margin: 5px 0;"></div></p> <p>RN5: Debe existir una devolución cargada en el sistema, asignada con las características del crédito solicitado.</p>		
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de aclaración. ▪ Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones ▪ Copia de voucher con el monto de la devolución. 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador solicita la(s) aclaraciones de su(s) crédito(s) al Centro de Atención Telefónica. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de ser Devolución Total el crédito será cancelado y en caso de ser devolución parcial, el crédito será recalculado. 		

Actor/Puesto	Actividades
Trabajador (Acreditado)	1. El Trabajador (Acreditado) llama al Centro de Atención Telefónica para que le asignen el folio de aclaración, le indiquen que documentación debe presentar al Coordinador de Crédito (CCR). 2. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio para interponer la solicitud de aclaración por créditos no procesados, anexando la documentación necesaria.
Coordinador de Crédito (CCR)	3. Recibe, revisa y coteja que la documentación cumpla con la política y los lineamientos de las aclaraciones por devoluciones no procesadas. 4. Llena el resto de la solicitud e integra el expediente electrónico. Aplica RN1, RN2, RN3, RN4, RN5. 5. Envía la documentación a la Subdirección de Nuevos Proyectos
Analista en la Subdirección de Nuevos Proyectos	6. Recibe y revisa la solicitud de aclaración con la documentación requerida, realiza el análisis de los créditos en aclaración estos deben de cumplir con las siguientes características: Aplica RN1, RN2, RN3, RN4, RN5 7. Genera el archivo de devoluciones totales y solicita a la Dirección de Tecnologías de la Información la cancelación de los mismos. 8. Genera el archivo de las devoluciones parciales y solicita a la Dirección de Tecnologías de la Información la aplicación de los mismos con el nuevo saldo.
Analista en la Dirección de Tecnología de la Información	9. Recibe los archivos e Informa la realización de las operaciones por devolución total y/o devoluciones parciales.
Analista en la Subdirección de Nuevos Proyectos	10. Recibe el informe y generan las siguientes acciones por tipo de dictamen: <ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones Totales: Solicita el recalcu de los créditos a cobranza. • Devoluciones parciales: Verifica la aplicación de las devoluciones parciales en las tablas de devoluciones parciales, saldos e historia plazo. 11. Solicita mediante oficio el recalcu a la Dirección de Cobranza.
Analista en la Dirección de Cobranza.	12. Recibe solicitud y realiza los recalculos en el sistema de crédito. 13. Informa la resolución del recalcu de los créditos.
Analista en la Subdirección de Nuevos Proyectos.	14. Recibe notificación de la realización de los recalculos. 15. Actualiza la información en el portal de aclaraciones.
Coordinador de Crédito (CCR)	16. Revisa en el portal de aclaraciones la resolución e informa al Trabajador (Acreditado) la Conclusión de su aclaración. Termina Procedimiento

Diagrama de Flujo:



Glosario:

Devolución no procesada: cuando la restitución del monto no es procesada por la cámara de compensación el movimiento se realiza por sistema.

Devolución Total: Restitución de la totalidad del monto.

Devolución Parcial: Restitución de una parte del monto.

Recalculo: Ajuste de la tabla de amortización de un crédito.

Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones:

http://portalif.fonacot.gob.mx/sitios/14/aclaracion_credito/default.aspx

Se elimina un renglones concernientes a transmisión de datos correspondientes al procedimiento de Aclaraciones por Devoluciones No procesadas, 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

Nombre del Procedimiento:	Aclaraciones por Créditos No Procesados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Crédito.

Objetivo del Procedimiento

Analizar y dar seguimiento hasta la liberación del disponible del trabajador en las aclaraciones de créditos no procesados.

Alcance del Procedimiento

A todos los trabajadores que tengan como medio de pago la tarjeta FONACOT para la disposición del crédito.

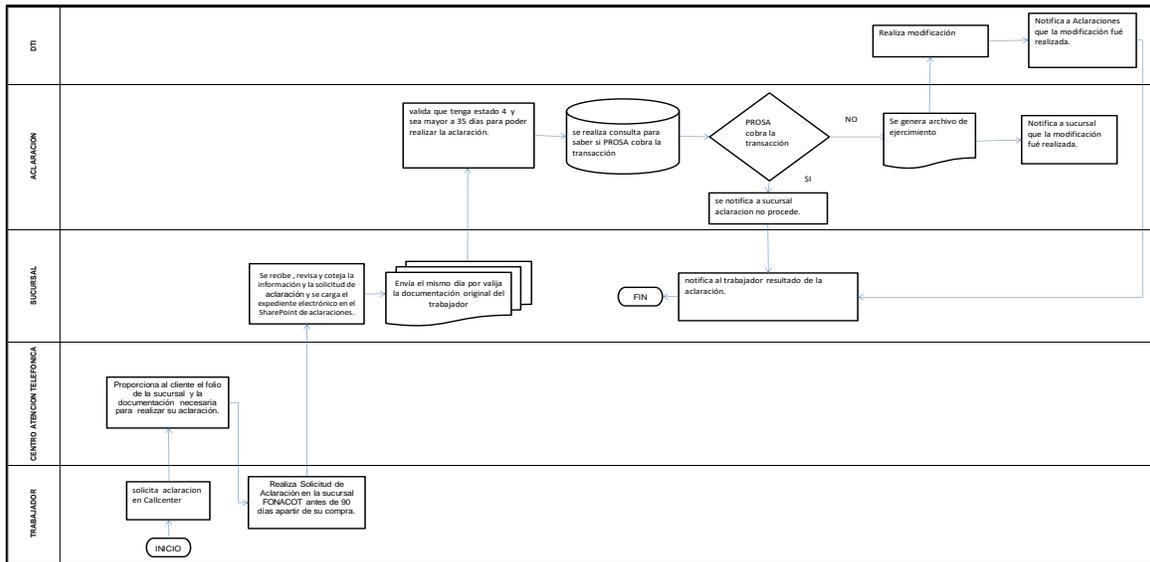
Aclaraciones por Créditos No Procesados Tarjetas FONACOT.

Tarea

Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar Solicitud de Aclaración 	
Reglas de Negocio	<p>RN1: Toda aclaración requiere de un folio.</p> <p>RN2: El expediente de aclaración del crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original de la “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, correctamente requisitada, correspondiente tipo de aclaración. • Copia legible de anverso y reverso de la identificación oficial vigente con fotografía y firma. <ul style="list-style-type: none"> • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica). • Se enviará máximo el siguiente día hábil de la presentación de la aclaración. <p>RN2: El expediente electrónico de aclaración de crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones • Solicitud de aclaración • Copia del identificación oficial vigente • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica) <p>RN3: Los créditos en controversia deben de estar en estado ██████████</p>		
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de aclaración ▪ Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador solicita la(s) aclaraciones de su(s) crédito(s) al Centro de Atención Telefónica. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liberación del disponible afectado, en la cuenta del Trabajador (Acreditado). 		

Actor /Puesto	Actividades
Trabajador (Acreditado)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Trabajador (Acreditado) llama al Centro de Atención Telefónica el cual le proporciona un número de folio único. 2. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio para interponer la solicitud de aclaración por créditos no procesados, anexando la documentación necesaria.
Coordinador de Crédito (CCR)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Recibe, revisa y coteja que la documentación cumpla con la política y los lineamientos de las aclaraciones por créditos no reconocidos. 4. Llena el resto de la solicitud y carga el expediente electrónico escaneado en el Portal de Aclaraciones. <p>Aplica RN1,RN2 y RN3</p>
Analista en la Subdirección de Nuevos Proyectos	<ol style="list-style-type: none"> 5. Recibe y revisa la solicitud de aclaración con la documentación requerida, realiza el análisis de los créditos en aclaración. <p>Aplica RN1,RN2 y RN3</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Revisa en las diferentes bases de datos si la transacción no fue cobrada ante el intercambio. 7. En caso de que la operación no haya sido cobrada, el disponible será liberado y se notifica al Coordinador de Crédito (CCR) la conclusión de la aclaración. 8. Copia legible de anverso y reverso de la identificación oficial vigente con fotografía y firma. <p>Actualiza la información en el portal de aclaraciones,</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px;"></div>
Coordinador de Crédito (CCR)	<ol style="list-style-type: none"> 9. Revisa en el portal de aclaraciones la resolución e informa al Trabajador (Acreditado) la Conclusión de su aclaración. <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo:



Glosario:

Crédito no procesado: se refiere al monto de un crédito que está afectando el disponible del cliente.

DEPyR: Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

CCR: Coordinador de Crédito.

Se elimina cuatro palabras concernientes a tiempos de atención correspondientes al procedimiento de Aclaraciones por Créditos No Procesados, 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:	Reembolso a Acreditados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Acreditado u otro autorizado por éste. Dirección de Tesorería Centros de Trabajo (patrón). Dirección de Tecnologías de la Información Instituciones Bancarias. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones Coordinador de Cobranza

Objetivo del Procedimiento
Realizar la devolución a los acreditados aquellos pagos en exceso generados por retenciones adicionales de los Centros de Trabajo (patrón), pagos en exceso en Instituciones Bancarias, o derivados de cancelaciones de créditos en apego a la normatividad.

Alcance del Procedimiento
Todos aquellos pagos serán conciliados para su reintegro a solicitud de los interesados mediante el procedimiento que el Instituto FONACOT tiene definido para ello.

Actividad Reembolso de saldos a favor a los Acreditados				
Tarea				
Controles	Aplicativo	Funcionarios Facultados	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"> ▪ Analista Delegacional, en su ausencia ▪ Coordinador de Cobranza ▪ Coordinador de Cobranza, en su ausencia ▪ Director Estatal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar documentación como evidencia de la solicitud de Reembolso. 	
Reglas de Negocio	RN1: Requisitos que debe Presentar el acreditado			

- ✓ Solicitud de Reembolso a Acreditados.
- ✓ Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado o beneficiario, de cualquiera de los documentos siguientes:
- ✓ Credencial para votar (vigente).
- ✓ Pasaporte (vigente).
- ✓ Para reembolso por transferencia electrónica deberá presentar, como primera opción, un estado de cuenta de una institución bancaria (en original y copia, esta última para la integración del expediente) a su nombre, el cual podrá ser el que la institución bancaria proporcione en sus sucursales, por correspondencia, o a través de su portal de internet, donde esté registrada su Clave Bancaria Estandarizada (CLABE de 18 posiciones), o su número de tarjeta de débito (16 posiciones); o bien presentar físicamente la Tarjeta de Débito y una copia de la misma por ambos lados para ser cotejada e integrada al expediente, la cual deberá contener plasmada la misma firma que la identificación oficial vigente presentada.
- En caso de que su Centro de Trabajo (patrón) le hubiera seguido efectuando retenciones vía nómina posterior a la liquidación del crédito o de haber efectuado liquidación anticipada mediante pago a través de Instituciones Bancarias autorizadas, el Acreditado deberá presentar el recibo de nómina y/o comprobante de pago correspondiente en original y copia para cotejo. Se podrán autorizar reembolsos sin comprobantes de pago hasta por un importe equivalente al valor mensual de la UMA, que se calcula multiplicando su valor diario por 30.4 veces. Lo anterior se considera a monto por crédito.
- Para el caso de reembolsos derivados [REDACTED] previa solicitud de aclaración del acreditado, no será necesario presentar la solicitud de reembolso, ni identificación oficial, ni copia de los recibos de nómina, debiendo únicamente anexar copia del acuerdo respectivo.
En el caso de que se hayan realizado descuentos posteriores a la fecha de presentación de la aclaración del acreditado, únicamente será necesario exhibir copia de los recibos de nómina donde consten los descuentos realizados con posterioridad a la presentación de la aclaración (de ser el caso, deberá presentar la copia con el acuse de recibo correspondiente).

RN2: Se deberá integrar un expediente por cada caso sea reembolso por Transferencia Bancaria, Orden de pago o Traspaso a crédito. En el caso de realizar en el mismo evento varios movimientos, se integrará un solo expediente.

RN3: Todo los reembolsos, podrán ser tramitados directamente por el acreditado y/o por un beneficiario que sea mayor de edad con carta poder e identificación oficial vigente con fotografía y firma.

Cuando sea cobrado por otra persona deberá presentar:

- ✓ Solicitud de reembolso en original y copia.
- ✓ Identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado en original y copia.
- ✓ Carta poder original firmada por dos testigos, en dos juegos debidamente requisitados
- ✓ Identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que cobra el reembolso.

RN4: Se recabará la firma del acreditado o de la persona autorizada en el recibo por pago de reembolso a acreditados, para recibir el reembolso en su cuenta bancaria y/o pasar a cobro al banco (Banorte) después de 48 horas una vez que se autorice el movimiento en la operación [REDACTED]

Para que sea procedente un reembolso se deben considerar los siguientes puntos:

RN5: El sistema CREDERE debe reflejar el saldo a favor del acreditado.

RN6: Validar que no cuente con otros créditos con incumplimientos mayores a 31 días (en este caso solamente se aplicará el saldo a favor del acreditado al crédito que presente incumplimientos).

RN7: Además de los puntos anteriores se deberán considerar los siguientes criterios para llevar a cabo la aplicación de los reembolsos:

Trabajador cuenta con Créditos con Saldos Mayor a cero	Atraso en su (s) crédito (s) mayores a 31 días	Medios para la aplicación de Reembolsos
SI	SI	Abono a Crédito (s) hasta ponerlo (s) al corriente o liquidarlo(s) y en caso que continúe existiendo un saldo a favor aplica reembolso por Transferencia Electrónica u Orden de Pago
SI	NO	Abono a crédito (s) y /o Transferencia electrónica y/u Orden de pago
NO	NO APLICA	Transferencia Electrónica y/u Orden de pago

RN8: Contenido del Expediente de Reembolsos

- ✓ Solicitud de reembolso a acreditados.
- ✓ Copia cotejada de la identificación oficial vigente
- ✓ En su caso, copia cotejada de Estado de Cuenta en la cual el trabajador deberá de incluir de su puño y letra la leyenda "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre", o Tarjeta de Débito (16 posiciones) por ambos lados.
- ✓ Copias de recibos de nómina y/o comprobante de pago cotejados. .
- ✓ "Recibo por pago de reembolso a Trabajadores", emitido por el sistema CREDERE, firmado por el Director Comercial Regional, Estatal y de Plaza o Coordinador de Cobranza, y por el Acreditado.
- ✓ Asiento de Diario.
- ✓ Estado de cuenta antes del Reembolso [REDACTED]
- ✓ Integrar un concentrado, de [REDACTED] en el cual se visualicen todos los importes a reembolsar, con estatus de "Capturado", en el caso se Reembolsos por Transferencia y/u orden de Pago autorizado y firmado por el Coordinador de Cobranza.
- ✓ En caso de que el trámite sea efectuado por un tercero facultado, integrar identificación oficial de la persona que cobra el reembolso y carta poder.
- ✓ En su caso, Estado de Cuenta de una institución bancaria, donde esté registrada su Clave Bancaria Estandarizada (CLABE de 18 posiciones), o fotocopia de tarjeta de débito (16 posiciones) por ambos lados (solo si aplica). Con sello y firma de cotejado contra su original.

	<p>Para el caso de reembolsos aprobados por el [REDACTED], no será necesario solicitar copia de los recibos de nómina, debiendo únicamente anexar copia del acuerdo respectivo.</p> <p>En el caso de que se hayan realizado descuentos posteriores a la fecha de presentación de la queja únicamente será necesario exhibir copia de los recibos de nómina donde consten los descuentos realizados con posterioridad a la presentación de la queja (de ser el caso, deberá presentar la copia con el acuse de recibo correspondiente).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta poder en caso de haber sido tramitado y cobrado por otra persona designada por el acreditado. Con sello y firma de cotejado contra su original. ✓ Copia de identificación vigente de la persona designada por el acreditado para realizar el cobro (en su caso) Con sello y firma de cotejado contra su original. ✓ En caso de que el cliente hubiese realizado pago directo en caja por la liquidación del crédito anexar copia cotejada del recibo de pago. Con sello y firma de cotejado contra su original. <p>RN9: De existir saldos a favor a los acreditados al haber realizado la liquidación de crédito antes del primer vencimiento en donde, no se puede generar el [REDACTED], en su lugar se integrará la impresión de la pantalla de la tabla Historia-Plazo [REDACTED]. En caso que el reembolso devenga del pago de una renovación, agregar también el [REDACTED] del crédito origen.</p> <p>RN10: El monto máximo permitido para la orden de pago es de \$10,000.00. Lo anterior no es condicionante para realizar reembolso por Transferencia Electrónica, cuando el monto es menor a \$10,000.00 .</p> <p>RN11: Para el caso de reembolsos a través de la modalidad Traspaso a otro crédito por importes inferiores al valor de una UMA diaria, se podrán llevar a cabo sin la necesidad de integrar en el expediente de reembolso la solicitud del trabajador, su identificación oficial, y los recibos de nómina o comprobante de pago bancario.</p>
<p>Documentos relacionados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de reembolso debidamente integrado. ▪ Formato para visualizar [REDACTED] (en su caso). ▪ [REDACTED] (en su caso). ▪ [REDACTED] ▪ Tabla Historia Plazo [REDACTED] ▪ Formato Solicitud de Reembolso a Acreditado.
<p>Requerimientos funcionales</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación y validaciones del proceso mediante correo electrónico.

Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de reembolso por parte del acreditado.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de Reembolso, el cual podrá ser por Orden de pago o Transferencia Bancaria o bien puede ser aplicado a otro crédito con saldo deudor del mismo acreditado. ▪ Expediente de la petición con su soporte como evidencia.

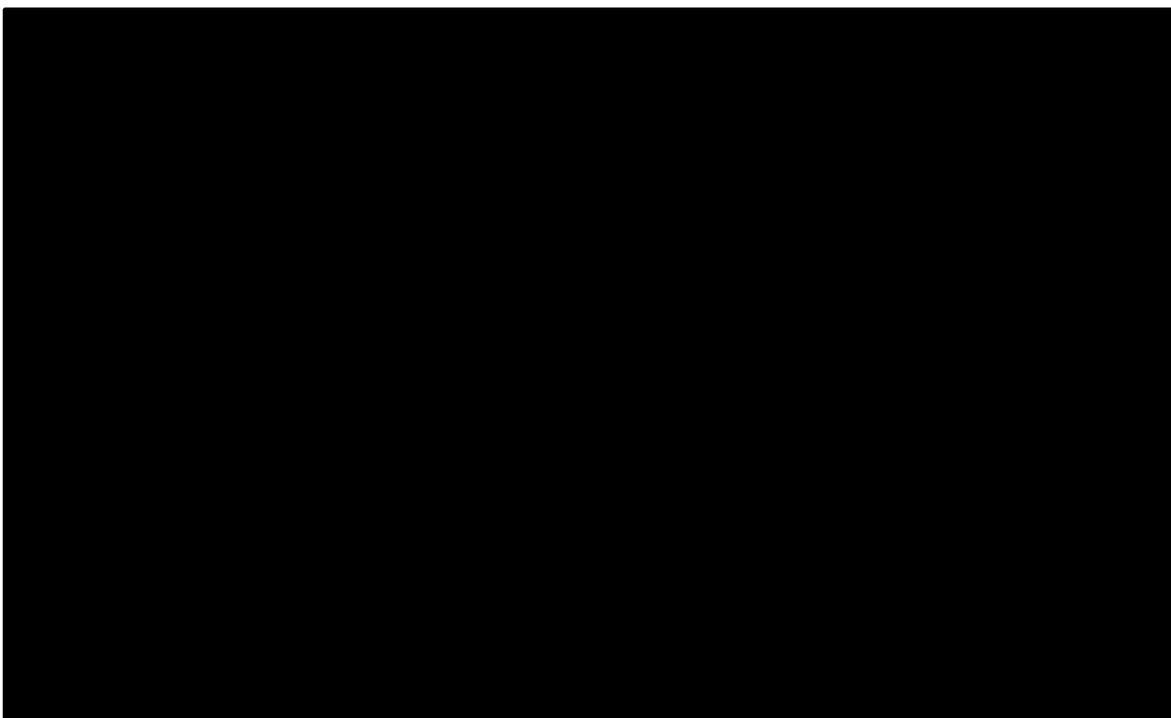
Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	<p>1. Acude a la DEPyR para solicitar su reembolso y presenta los documentos correspondientes.</p> <p>2. Entrega Solicitud de Reembolso al acreditado, para que la requisiere e informa que la documentación presentada se queda en resguardo de la oficina para iniciar el trámite de revisión, y que una vez que dicho trámite concluya se le informará por la vía que se designe (correo electrónico o vía telefónica) si su petición es o no procedente</p> <p>Aplica RN1, RN2, RN6, RN7 Y RN8.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>Aplica RN1, RN2, RN6, RN7 Y RN8.</p> <p>Valida que el acreditado tenga créditos con saldo a favor en el [REDACTED]</p> <p>Aplica RN6. Y RN2</p> <p>4. Verifica que el historial de pagos corresponda a ese saldo a favor, solicitando copia de los recibos de nómina y/o copia de pagos directos efectuados en la ventanilla de sucursal o ventanilla bancaria, según corresponda</p> <p>Si tiene saldo a favor, continúa en la actividad número 5. En caso de no tener saldo a favor indica al acreditado que no es procedente el trámite.</p> <p>5. Efectúa el análisis del importe del saldo a favor que reclama el acreditado con copia de los recibos de nómina, y/o copia de los pagos efectuados en ventanilla bancaria (según corresponda), llevando a cabo las aclaraciones internas hasta su conclusión.</p> <p>Si se visualiza el producto [REDACTED] y no en la operación [REDACTED], continuar con los numerales 6 al 11.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>b) [REDACTED]</p>

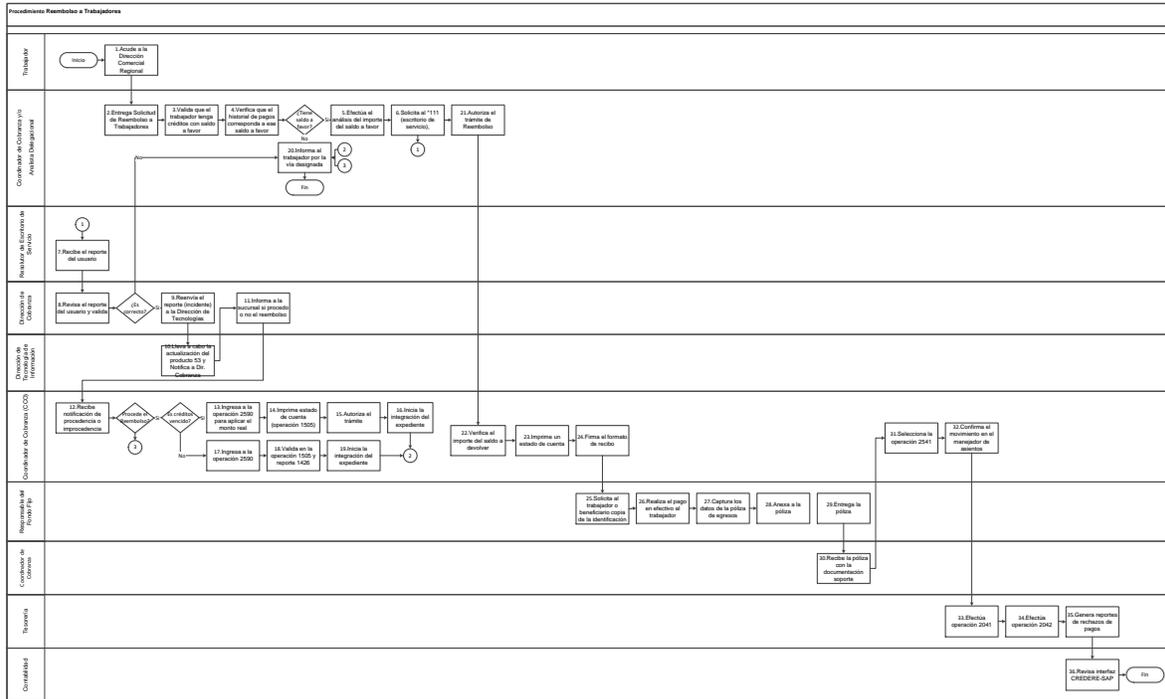
Analista de escritorio de servicio	7. Revisa el reporte del usuario y valida que la solicitud de incidente tenga adjunto soporte documental y lo transfiere a mesa de control de la Dirección de Cobranza
Mesa de control de la Dirección de Cobranza	8. Recibe incidente y Turna a resolutor correspondiente de primer nivel de atención.
Analista Resolutor de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	<p>9. Revisa Si está correcto y con los soportes documentales justifique el movimiento:</p> <p>■ Reasigna el reporte (incidente) al escritorio de servicio a fin de que se turne a mesa de control de la Dirección de Tecnologías de la Información solicitando se lleve a cabo la visualización del producto ■</p> <p>En caso de que el soporte documental no avale o no se justifique el movimiento de reembolsos, le informa a la sucursal para que verifique o informe al acreditado que su petición no es viable.</p>
Mesa de control de la Dirección de Tecnologías de la Información	11. Recibe incidente y turna a resolutor correspondiente.
Resolutor de la Dirección de Tecnología de Información	12. Lleva a cabo la actualización del producto ■ y notifica a la Resolutor de la Dirección de Cobranza y a la Dirección de Contabilidad.
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	13. Recibe la notificación e Informa al usuario y coordinador de cobranza de la sucursal que levantó el incidente que su petición se ha ejecutado.
Coordinador de Cobranza	<p>14. Recibe notificación de procedencia o improcedencia; en su caso informa al acreditado por la vía designada (correo electrónico o telefónica), que el sistema CREDERE no refleja saldo a favor, termina trámite.</p> <p>15. En caso de ser procedente el reembolso informa al acreditado por la vía acordada (correo electrónico o vía telefónica) y programan cita (día y hora) para pasar a recoger la orden de pago de su reembolso, o en su caso podrá ser a través de transferencia bancaria o bien puede ser aplicado a un crédito con saldo.</p> <p>16. En caso de que tenga créditos vencidos, el saldo a favor se aplicará a éstos.</p> <p>En caso de no contar con créditos vencidos pasa al punto 22.</p> <p>RN7</p> <p>17. Autoriza el trámite, firmando el formato “Solicitud de Reembolso a acreditados” y procede a entregarlo al analista delegacional de cobranza</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	18. Imprime el ■ para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el crédito correspondiente a operar.
Coordinador de Cobranza	<p>19. Ingresa a la operación ■ del sistema CREDERE, captura los datos requeridos y selecciona el crédito. Una vez efectuado el movimiento en el sistema CREDERE, imprime el comprobante “Solicitud Aplicación de Saldos a Acreedores”. Lo firma y recaba firma del acreditado.</p> <p>20. Imprime estado de cuenta ■ para verificar que el crédito haya quedado en ceros.</p>

	<p>21. Inicia la integración del expediente de reembolso a acreditado.</p> <p>Aplica RN3 y RN11</p>
Coordinador de Cobranza	<p>22. . Para el caso de Pago por Orden de pago continúa en la actividad que se describe a continuación:</p> <p>Para el caso de Pago por Orden de pago continúa en la actividad que se describe a continuación:</p> <p>23. Autoriza el trámite, firmando el formato Solicitud de Reembolso a acreditados y procede a entregarlo al analista delegacional de cobranza</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>24. Imprime el [REDACTED] e Ingres a la [REDACTED] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>25. Verifica el importe del saldo a devolver y selecciona la [REDACTED] del sistema CREDERE, capturando los datos requeridos e imprime original y copia del formato recibo por pago de reembolso a acreditados.</p> <p>26. Entra a la [REDACTED], valida y en su caso, autoriza el reembolso por Orden de pago</p> <p>Aplica RN12.</p> <p>27. Imprime un estado de cuenta donde ya no se refleje el saldo a favor del acreditado.</p> <p>28. Firma el formato de recibo por pago de reembolso a acreditados y recaba firma del acreditado, proporcionándole su copia para cobro en el banco, pasa a la actividad 36.</p> <p>En caso de que el Reembolso tenga inconsistencia de documentos ejecuta [REDACTED] seleccionado Rechazar. Vuelve a ejecutar paso 24 caso contrario continua con la actividad.</p> <p>Integra y resguarda expediente</p>
Coordinador de Cobranza	<p>En caso de Reembolso por Transferencia Electrónica:</p> <p>29. Autoriza el trámite, firmando el formato Solicitud de Reembolso a acreditados y procede a entregarlo al analista delegacional de cobranza</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>30. Imprime el [REDACTED] e Ingres a la [REDACTED] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>31. Selecciona la [REDACTED] del sistema CREDERE, capturando los datos requeridos en la aplicación para transferencia bancaria integrando los siguientes datos:</p> <p>Datos a integrar:</p> <p>✓ Tipo de cuenta 0 cuenta clabe, (paso A) 1 tarjeta de débito paso (B).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de Banco. ✓ Paso A: Ingresar los 18 dígitos de la cuenta clabe (continúa en paso 3). ✓ Paso B: Ingresar los 16 dígitos de la tarjeta de débito (continúa en paso 3). ✓ RFC del Titular. ✓ Correo electrónico. <p>Acepta la operación.</p> <p>Aplica RN2, RN5 y RN11.</p> <p>32. Entra a la [REDACTED] y autoriza en su caso rechaza el reembolso por Transferencia Bancaria</p> <p>En caso de que el Reembolso haya sido autorizado y éste tenga inconsistencia de documentos ejecuta [REDACTED] seleccionado Rechazar. Vuelve a paso 28 caso contrario continúa con la actividad.</p> <p>Integra y resguarda expediente.</p>
Subdirector de Pagos	<p>33. Efectúa [REDACTED] para validación de cuentas bancarias.</p> <p>34. Efectúa [REDACTED] para dispersión de recursos y confirma pagos.</p> <p>35. Genera reportes de rechazos de pagos y envía notificación a la sucursal, para que, en su caso se realice nuevamente el trámite.</p>
Subdirector de Registro Contable	<p>36. Revisa interfaz [REDACTED] para conciliación de pagos al cierre del mes.</p>
Bancos	<p>37. Recibe instrucción y paga orden de pago a acreditado.</p> <p style="text-align: center;">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 nueve renglones y treinta y ocho palabras, concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Reembolso a Acreditados, con fundamento en el artículo 110 fracción IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción VI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Vigésimo Quinto 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:	Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Subdirección de Operaciones. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

Objetivo del Procedimiento

Dar el beneficio a los acreditados que cuentan con un crédito vigente y puedan saldar su deuda de forma anticipada ajustando los importes por los intereses generados.

Alcance del Procedimiento

Que el personal de las diferentes DEPyR, cuenten con los mecanismos necesarios para la atención de los acreditados que solicitan liquidar un crédito antes del plazo convenido, obteniendo el beneficio de reducción de intereses.

Actividad Liquidación Anticipada con beneficio

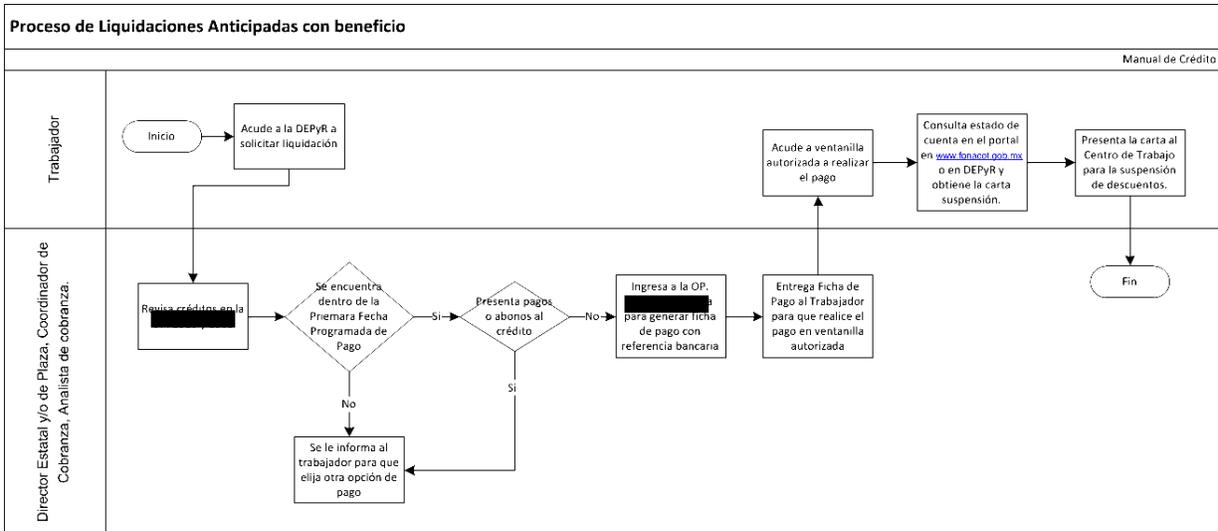
Tarea

Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La liquidación anticipada del crédito con beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunir los requisitos. ▪ Acudir a la DEPyR. ▪ Realizar el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generación de la ficha con Referencia Bancaria dentro de la [REDACTED]
Reglas de Negocio	<p>RN1: Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el acreditado cuente con un crédito Vigente. <p>RN2: Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El crédito debe ser liquidado en una sola exhibición. • El crédito no debe presentar pagos o abonos con anterioridad. • El pago debe realizarse antes de la primera Fecha Programada de Pago. 		
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha con referencia Bancaria. 		
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [REDACTED] 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de la liquidación anticipada del crédito con Beneficio. 		
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La liquidación del Crédito con Beneficio. 		

Actor/Puesto	Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR, a solicitar la liquidación anticipada del crédito con beneficio.

<p>Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador de Cobranza, Analista de cobranza.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Verifica en la [REDACTED] del sistema, que el crédito del acreditado se encuentre dentro de la primera fecha programada de pago y no presente pagos o abonos al crédito. [REDACTED] Ingresar al sistema en la [REDACTED] para capturar los campos requeridos para generar la ficha de pago con referencia bancaria, [REDACTED] 4. Imprime Ficha de Pago con Referencia Bancaria y entrega al acreditado. 5. Si no cumple se le informa al acreditado para que elija otra opción de pago. <p>Aplica RN2.</p>
<p>Acreditado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Acude a la Ventanilla Autorizada (Institución Bancaria) de su elección y presenta ficha de Pago con referencia Bancaria y realiza el pago. 7. Consulta estado de cuenta en el portal en www.fonacot.gob.mx o en la DEPyR para constatar el pago. 8. Acude a la DEPyR para obtener la Carta suspensión de descuento. 9. Presenta la carta en el Centro de Trabajo (patrón) para la suspensión de descuentos. <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de Flujo



Glosario

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

Ventanilla Autorizada.- Instituciones bancarias con las que el Instituto FOANCOT tiene contratado el servicio de recepción de pagos

Se elimina siete palabras y tres renglones concernientes cálculos y operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio, 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.