

# 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-32-120718 de su 3ra sesión ordinaria, celebrada el 12 de julio de 2018 y del Comité de Crédito en su 38a sesión ordinaria, celebrada el 17 de julio de 2018 con el acuerdo CC-266/18.

Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 7a sesión ordinaria celebrada el 24 de julio de 2018, 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/065/2018; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 61a sesión ordinaria de fecha 27 de julio de 2018, 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 (patrón).	3
Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.	20
Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.	34
Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.	38
Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.	41
Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT y Cheques Devueltos.	49
Procedimiento Específico de Dispersión de los Pagos Recuperados Judicialmente.	55
Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.	61
Procedimiento Específico de Selección, Contratación y Baja de PSEC.	65
Procedimiento Específico de Pago de Honorarios a PSEC.	73
Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.	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 FONACOT 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 de Asuntos con Dictamen de Incobrabilidad.	129

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (patrón).
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Centros de Trabajo (patrón), Instituciones Bancarias u otras autorizadas por el Instituto FONACOT. Direcciones, Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza. Dirección de Tesorería. Dirección de Información y Control de Cartera.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Recuperar los créditos en los plazos contractuales establecidos.</li> <li>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.</li> <li>Identificar oportunamente los créditos que presenten problemas potenciales o reales para iniciar el proceso de recuperación.</li> <li>En los casos que el Acreditado mantiene relación laboral y el Centro de Trabajo (patrón) no la haya efectuado el descuento correspondiente.</li> </ul>

<b>Alcance del Procedimiento</b>
Pagos y Convenios con Centros de Trabajo (patrón).

<b>Actividad Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (patrón).</b>			
<b>Tarea</b>			
<b>Controles</b>	<b>Aplicativo</b>	<b>Centro de Trabajo (patrón)</b>	<b>Operación FONACOT</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del Portal Multibancos.</li> <li>Autenticación del Centro de Trabajo (patrón).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar ficha de pago del Portal para efectuar pagos.</li> <li>Realizar entero por transferencia bancaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de expediente, con evidencias en Electrónico o en papel</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> La Subdirección de Información de Cartera, es la responsable de publicar el archivo en Excel "Factura MMM-AAAA "(MMM = mes, AAAA = año), en el Intranet, una vez que la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad haya generado la factura del mes y se la proporcione a la Subdirección de Información de Cartera, en dicho reporte se identifican los CT's que emiten por Primera Vez.</p> <p><b>RN2:</b> Los Subdirectores encargados de Cobranza y el Subdirector de Administración de Cartera Vigente encargados de las Zonas Regionales deberán enviar vía correo electrónico a los Coordinadores de Cobranza de las Direcciones Estatales de Plaza y Representación, los siguientes archivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo Excel con los Centros de Trabajo de Primera vez y los que volvieron a emitir.</li> <li>Aviso de Inicio de Descuentos a Trabajadores con Saldo Deudor.</li> </ul>		

- 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.
- Calendario de Emisión, Cobro y Aplicación de Cédulas.

**RN3:** 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.

**RN4:** El Patrón está obligado 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. Asimismo el patrón deberá validar los datos generales; número de seguridad social y RFC para aquellos trabajadores que emitan por primera vez con el fin de evitar afectar a terceras personas por homonimias.

En caso de bajas de acreditados, deberá proporcionar los sustentos documentales relativos en el mismo término, respondiendo solidariamente del crédito por incumplimiento a esta obligación cuando aplique.

El patrón podrá reportar la baja de los trabajadores reinstalados que hayan sido dados de baja previamente o que no se encuentren localizados en su CT, misma que se reportará con incidencia y fecha de baja del mes de la emisión, sin necesidad de proporcionar sustento documental. De la misma manera deberá validar los datos generales; número de seguridad social y RFC para aquellos trabajadores que emitan por primera vez con el fin de evitar afectar a terceras personas por homonimias.

**RN5:** El Patrón podrá reportar las bajas de sus acreditados de forma inmediata a través de la herramienta Bajas en Línea del portal Multibancos.

**RN6:** Cuando el acreditado se incorpore a una empresa afiliada al Instituto FONACOT 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).

**RN7:** El Centro de Trabajo (patrón) deberá realizar el cierre de la cédula; para poder generar la línea de captura y realizar el pago. Considerando el calendario de Emisión, Cobro y Aplicación de Cédulas, el cual establece la fecha límite de pago al 5to día hábil de cada mes. Todo pago extemporáneo causará un interés moratorio del 6% más I.V.A. por mes o fracción de mes.

**RN8:** La Dirección de Tecnologías de Información llevará a cabo el proceso de aplicación de las cédulas cuadradas y cerradas.

**RN9:** [REDACTED]

**RN10:** De forma diaria se genera el reporte de Pagos por Bancos pendientes de aplicar por personal de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad, mismo que es compartido a la Subdirección General de Recuperación y Cartera, a la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Subdirección General de Administración de Riesgos, quienes monitorean en el ámbito de sus responsabilidades el avance en la ejecución de procesos.

**RN11:** La Dirección de Tecnologías de la Información es la responsable de programar la ejecución del proceso de aplicación de pagos en el sistema de crédito institucional.

**RN12:** El analista de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las zonas regionales envía por correo electrónico a los Coordinadores de Cobranza de sus zonas regionales el listado de pagos que han sido identificados, los cuales se infiere pertenecen a Centros de Trabajo a fin de que valide con el Centro de Trabajo y aplique el mismo.

**RN13:** El Coordinador de Cobranza realiza las gestiones pertinentes junto con el CT para la identificación de pagos, solicitando el comprobante de pago o reporta al \*111 el proceso de aclaración de pagos para certificar la adecuada correspondencia del pago y la acreditación del pago al Centro de Trabajo.

**RN14:** Diariamente se genera por personal de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad el reporte de Cédulas pagadas aplicadas y pendientes de aplicar. Mismo que es enviado a la Subdirección General de Recuperación y Cartera y la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y la Subdirección General de Administración de Riesgos quienes monitorean en el ámbito de sus responsabilidades el avance en la ejecución de procesos.

**RN15:** El analista de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las Zonas Regionales, deberán filtrar por sucursal los Centros de Trabajo correspondientes a cada una de ellas, relacionando las cédulas que no se han aplicado por falta de cuadro y cierre. Y posteriormente enviar el reporte por correo electrónico, a los Coordinadores de Cobranza.

**RN16:** [REDACTED]

**RN17:** [REDACTED]

**RN18:** Las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las Zonas Regionales informan a través de reportes a los Coordinadores de Cobranza sobre aquellos Centros de Trabajo que están en incumplimiento de pago y son susceptibles de Cobranza Administrativa. Para que realicen las gestiones de recuperación correspondientes a través de los medios que el Instituto FONACOT establezca:

[REDACTED]

Asimismo a aquellos Centros de Trabajo (patrón) que son susceptibles de Cobranza Extrajudicial para que realicen las gestiones.

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

**RN19:** Los Coordinadores de Cobranza deberán llevar a cabo la aplicación a ceros de las Cédulas de los Centros de Trabajo (patrón) en los tiempos y movimientos establecidos.

**RN20:** [REDACTED]

**RN21:** Convenio de pagos de patrones:

**RN22:** Para Centros de Trabajo (patrón) en mora que solicite 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 la 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.

II. 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).

**RN23:** 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.

**RN24:** [Redacted]

[Redacted]

**RN25:** [Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

**Acreditado que labora en el mismo Centro de Trabajo (patrón):**

[Redacted]

**Acreditado no tiene relación laboral:**

[Redacted]

[Redacted]

**Acreditado localizado en Centro de Trabajo (patrón) diferente al de emisión:**

[Redacted]

	<p>[Redacted]</p> <p><b>Acreditado fue localizado en Centro de Trabajo (patrón) no afiliado a FONACOT:</b></p> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted] donde actualmente labora, para realizar gestiones de recuperación.</li> </ul> <p><b>RN26:</b> El Subdirector de Control de Cartera, extrae los datos de= Pago de Menos MMM-AAAA=año.</p> <p>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><b>RN27:</b> El analista de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las Zonas Regionales envía por correo electrónico a los Coordinadores de la sugerencia de trabajo "Seguimiento a pago de menos".</p> <p><b>RN28:</b> El Coordinador de Cobranza, consultará el Reporte: Pago de Menos MMM-AAAA " (MMM = mes, AAAA = año), ubicado en la siguiente ruta:</p> <p>[Redacted]</p> <p><b>RN29:</b> El Coordinador de Cobranza realiza las gestiones pertinentes de acuerdo a los tiempos y movimientos con el fin de integrar al centro de Trabajo en el estatus correspondiente.</p>
<p><b>Documentos relacionados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cédula de Notificación de Altas y Pagos.</li> <li>▪ Ficha de pago generada por el portal Multibancos o sistema de crédito institucional.</li> </ul> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formalización de Convenio.</li> </ul> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [Redacted]</li> </ul>
<p><b>Requerimientos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El aplicativo de portal Multibancos deberá proporcionar las Cédulas de Notificación de</li> </ul>



<b>funcionales</b>	<p>Altas y Pagos, así como generar la ficha de pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El sistema deberá actualizar la información de pagos y generar reportes.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de incidencias y generación de ficha de pago y/o realización transferencia bancaria por parte de los Centros de Trabajo (patrón).</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte detalle de cédulas con pagos no aplicados</li> </ul>

<b>Actor /Puesto</b>	<b>Actividades</b>
Dirección de Tecnologías de Información	1. Ejecuta el proceso de emisión de cédulas.
Subdirección de Seguimiento a la Normatividad	2. Genera la factura de la emisión.
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	3. Pública después de las validaciones, cada mes en el portal Multibancos las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos por medio de la operación [REDACTED] para ponerlas a disposición de los Centros de Trabajo (patrón) para que programen sus retenciones y 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 FONACOT y el Intranet.
Analistas de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las Zonas Regionales	4. Envían Archivos con material de apoyo por medio de correos electrónicos a los CCO de los Centros de trabajo de Primera emisión y que volvieron a emitir.  <b>Aplica RN 1 y RN2</b>
Coordinador de Cobranza	5. Realiza capacitación a los Centros de Trabajo (patrón) de nueva emisión, lo anterior para asegurar la correcta integración de las incidencias así como los periodos de entero de retenciones.
Centro de Trabajo (patrón)	6. Ingresar 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).  <b>Aplica RN3, RN4, RN5 y RN6.</b>  En caso de Huelga.  7. 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)  Termina Procedimiento  En caso contrario continua en paso 6.  8. Selecciona Cédula de Notificación, carga incidencias en su caso y cierra la cédula, eligiendo forma de pago (transferencia o pago en ventanilla),

	<p>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><b>Aplica RN4, RN7 y RN23.</b></p> <p>9. 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 FONACOT, presentando la línea de captura.</p>
BANCOS	<p>10. Recibe pagos por ventanilla o portal Bancario.</p> <p>11. Envía pagos al Subdirector de Captación.</p> <p>Ir al paso 11.</p>
Centro de Trabajo (patrón)	<p>12. 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>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>17. [Redacted]</p>
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>18. Recibe en su caso las copias de los soportes de las incidencias.</p> <p>19. Recibe el archivo del analista de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las Zonas Regionales, que contiene el detalle de los centros de trabajo pagados no aplicados y/o Imprime el reporte [Redacted] e inicia gestiones con los Centros de Trabajo (patrón) para asegurar el cuadro y cierre de las cédulas.</p> <p><b>Aplica RN15.</b></p> <p>20. Solo en casos excepcionales derivado del análisis de la subdirección de seguimiento a la normatividad podrá integrar las incidencias y cerrar la cédula en el sistema de crédito institucional 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><b>Aplica RN7 y RN9.</b></p>
Coordinador de Cobranza	<p>[Redacted]</p>

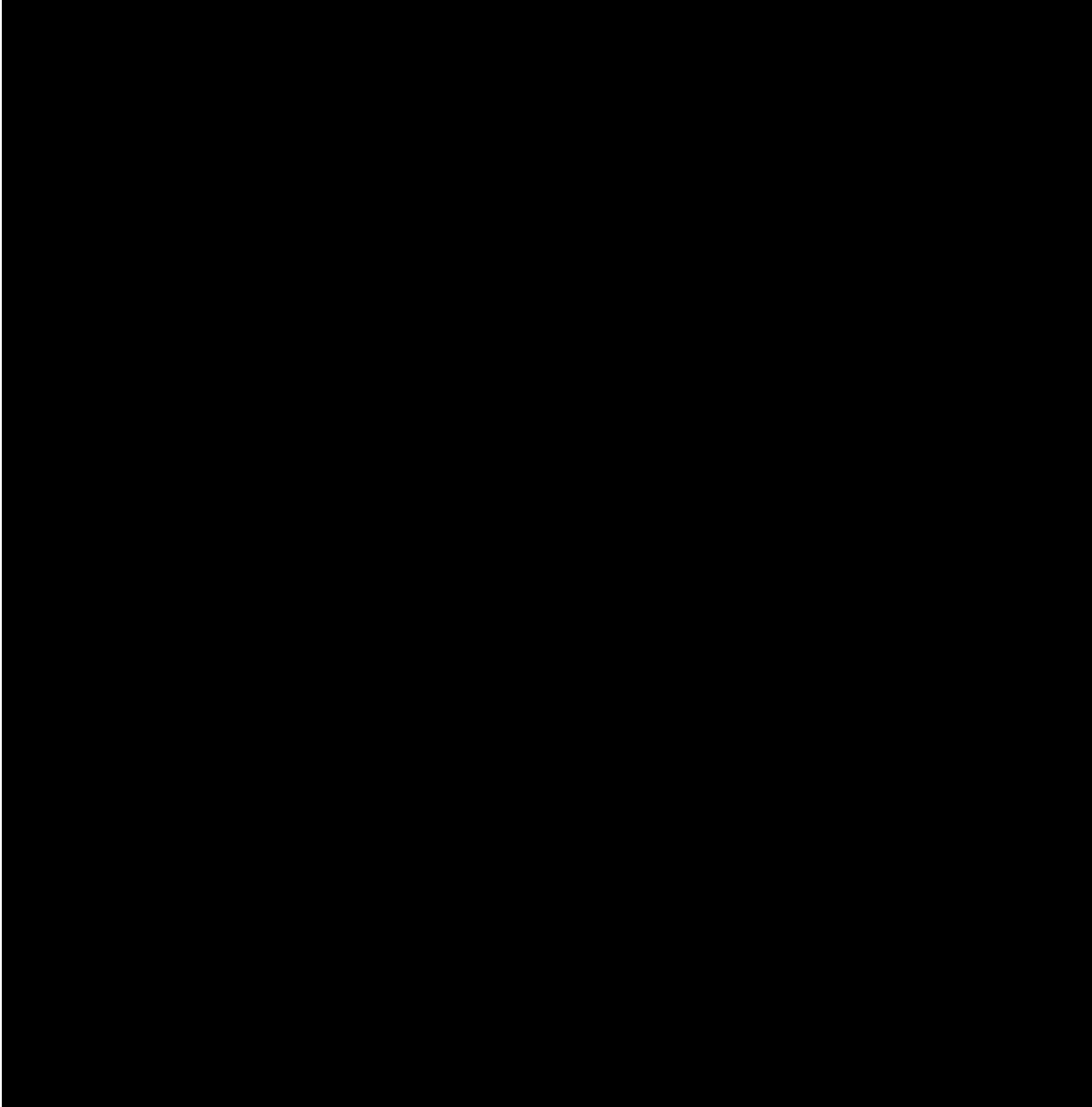
	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Dirección de Tecnologías de Información.	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>Una vez terminado el periodo de pago de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos.</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>[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><b>Aplica RN13.</b> <b>Remitirse a Procedimiento de aclaración de pagos bancarios.</b></p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p><b>Remitirse a Procedimiento de Cobranza Judicial, para conocer documentación requerida y proceso de envío vigente.</b></p>
Centro de Trabajo (patrón)	<p>Si acuerda pago con el Patrón.</p> <p>39. Ingresar 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 archivar en la sucursal INFONACOT).</p> <p><b>Aplica RN20 y RN21.</b></p> <p>Si el centro de trabajo solicita la condonación de interés moratorio.</p> <p>40. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Importe de cédula.</li><li>b) Importe de intereses moratorios a condonar.</li></ul>

	<p>c) I.V.A. de los intereses moratorios.</p> <p><b>Aplica RN22.</b></p>
<p>Directores Regionales, Estatales, de Plaza.</p>	<p>[Redacted content]</p>
<p>Centro de Trabajo (patrón)</p>	<p>44. Realiza el entero en un lapso no mayor a 24 horas y envía comprobante de pago a la Dirección Estatal o de plaza que le corresponda.</p>
<p>Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional</p>	<p>[Redacted content]</p>

(de Cobranza)	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
---------------	---

**Diagrama de flujo:**



**Glosario:**

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

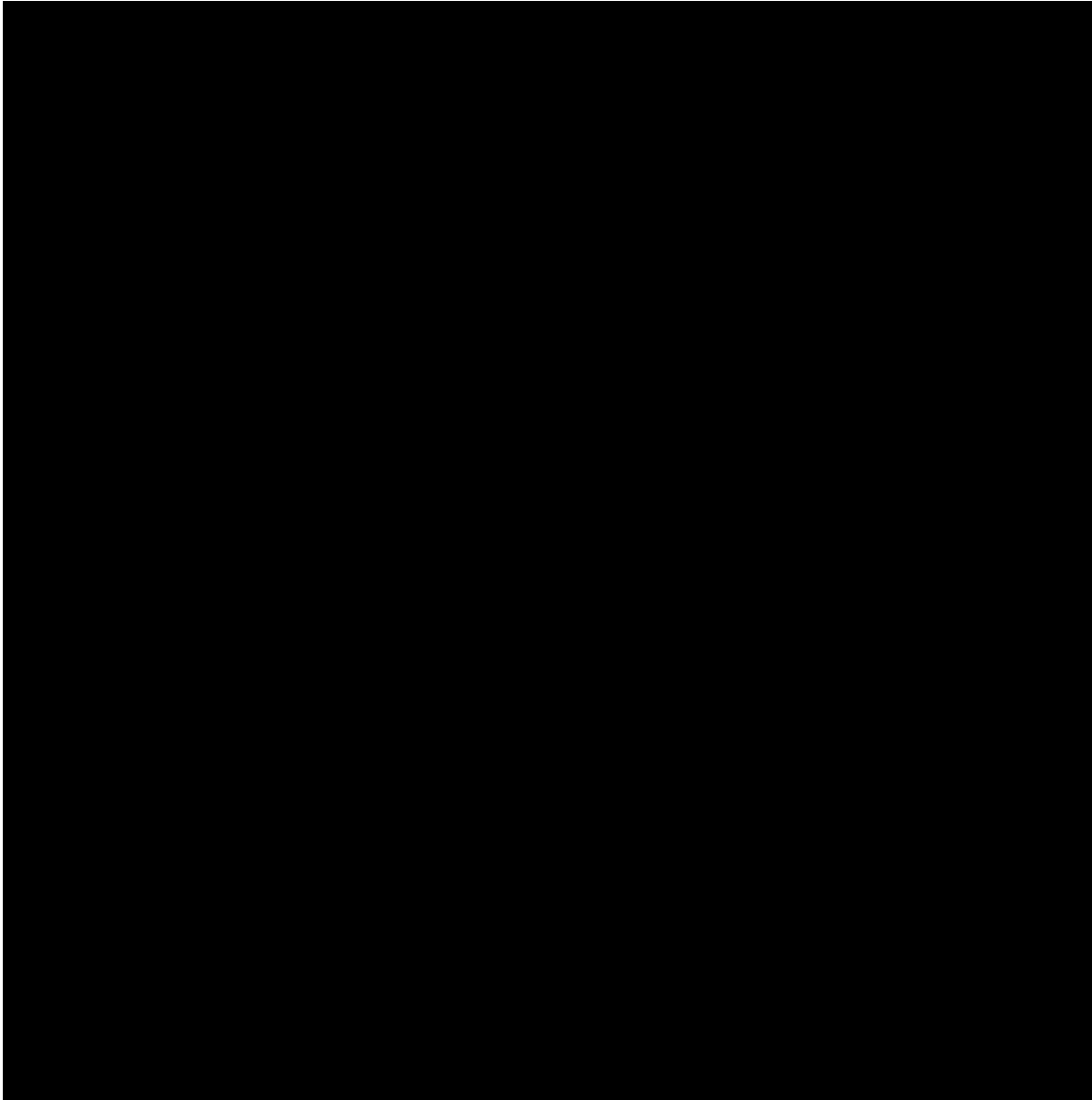
**Multibancos.-** Portal mediante el cual el Centro de Trabajo (patrón) carga su Cédula de Notificación de altas y Pagos.

**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

**ANEXO**

Código	Descripción	Aplicación
Que no han pagado cheque devuelto.		





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

Centros de Trabajo de Primera Vez	
Actor /Puesto	Actividades
Subdirección de Seguimiento a la Normatividad /Subdirector de Información de Cartera	<p>1. La Subdirección de Seguimiento a la Normatividad genera Excel "Factura MMM-AAAA".</p> <p>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.</p> <p>2. Notificar por correo electrónico, su disponibilidad.</p> <p><b>Aplica RN1 y RN2.</b></p>

<p>Analista de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las zonas regionales</p>	<p>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. <b>Aplica RN2.</b></p>
<p>Coordinador de Cobranza en sucursal, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones</p>	<p>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. <b>Aplica RN2.</b></p>
<p>Centro de Trabajo (patrón)</p>	<p>9. Tomar el Taller de Capacitación.</p>
<p>Coordinador de Cobranza en sucursal, Directores Estatales, de Plaza y Representaciones</p>	<p>10. Recabar firma en la Bitácora. 11. Resguarda en Expediente "Bitácoras CT's primera vez" ordenados cronológicamente.  Termina Procedimiento</p>
<b>Pago de menos</b>	
<b>Actor /Puesto</b>	<b>Actividades</b>
<p>Subdirector de Información de Cartera</p>	<p>1. La Subdirección de Control de Cartera: Extrae información para el reporte de pago de menos.  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). <b>Aplica RN26.</b></p>
<p>Analista de las Subdirecciones de Cobranza y la Subdirección de Administración de Cartera Vigente encargados de las zonas regionales</p>	<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". <b>Aplica RN27.</b></p>
<p>Coordinador de Cobranza en Sucursal.</p>	<p>3. Realiza las gestiones pertinentes de aclaración con el CT. <b>Aplica RN28.</b>  Termina Procedimiento.</p>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.
<b>Áreas responsables del desarrollo del procedimiento</b>	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 CAT 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 Acreditados**

Tarea			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	[REDACTED]		[REDACTED]
<b>Reglas de Negocio</b>	RN1: [REDACTED] RN2: [REDACTED]		

**RN3:** [REDACTED]

**RN4:** [REDACTED]

**RN5:** [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**RN6:** Los Despachos del CAT que obtengan 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:** [REDACTED]

[REDACTED]

**RN8:** [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
	[Redacted]		
<p><b>RN9:</b> El prestador del CAT reportará todos aquellos conceptos que determinan las gestiones de cobranza realizadas (Incidencias) conforme a lo siguiente:</p>			
<table border="1"><thead><tr><th style="background-color: #f44336; color: white;">Acreditados</th></tr></thead><tbody><tr><td>[Redacted]</td></tr><tr><td>[Redacted]</td></tr></tbody></table>	Acreditados	[Redacted]	[Redacted]
Acreditados			
[Redacted]			
[Redacted]			
[Redacted]			
[Redacted]			
<p><b>INCAPACIDADES TOTALES Y PERMANENTES IGUALES O MAYORES AL 75%</b></p> <p>Se determinarán incapacidades, las que establece la Ley del Seguro Social en los Artículos 119 al 121, sección segunda del ramo de invalidez, debiéndose recabar</p>			

evidencia documental de dichas incapacidades.

Para ámbitos de esta regla de negocio se considerará Incapacidad Total y Permanente igual o mayor al 75%.

#### **INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTES IGUALES O MAYORES AL 75%**

Se determinarán INVALIDEZ, las que establece la Ley del Seguro Social en los Artículos 119 al 121, sección segunda del ramo de invalidez, debiéndose recabar evidencia documental de dichas incapacidades.

Para ámbitos de esta regla de negocio se considerará Incapacidad Total y Permanente igual o mayor al 75% y solo aplicará a créditos asegurados.

#### **TRÁMITES**

El trámite de finiquito por incapacidad o invalidez total y permanente, podrá ser realizado por el trabajador o un representante, presentando la siguiente documentación:

- Original para cotejo y copia del Dictamen Médico de la incapacidad total y permanente por enfermedad, expedido por el I.M.S.S. o la Institución de Seguridad Social a la que pertenezca y que le preste servicios médicos.
- Original y copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del trabajador.
- Original y copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del representante, en caso de que el titular del crédito no pueda acudir.
- Original de la Carta Poder que acredite al representante como tal.

#### **RN10: PLAN DE SALIDA 20/20/20**

Para la celebración de reestructuras con trabajadores, éstos deberán ser remitidos a la DEPyR, por lo que el prestador del CAT sólo podrá mostrar a los Trabajadores del esquema 20/20/20 (pago inicial del 20%, plazo hasta 20 meses, y una quita del 20% en cada pago oportuno). El monto para la reestructuración será el saldo del adeudo no pagado, más los recargos establecidos para los Trabajadores (monto reestructurado).

#### **REQUISITOS PARA FORMALIZAR EL PLAN DE SALIDA 20/20/20**

En el caso del esquema de salida 20/20/20, el trabajador deberá presentar en la sucursal del Instituto FONACOT:

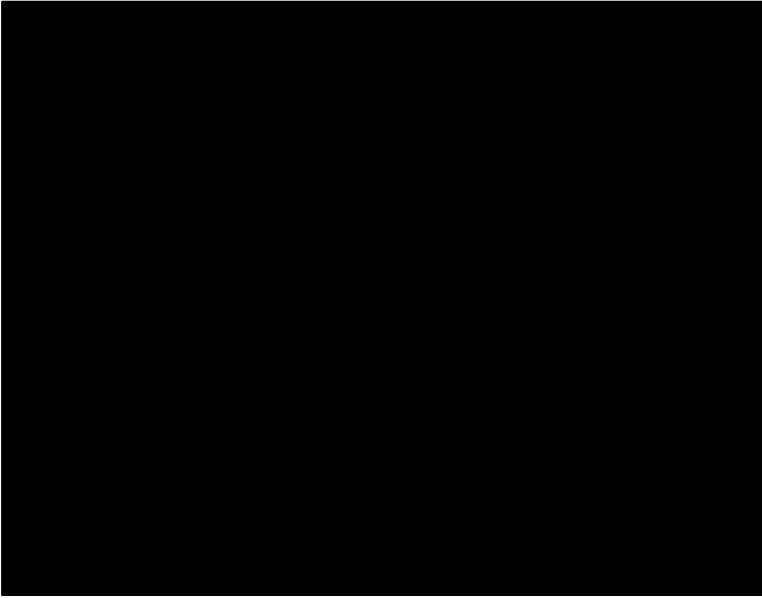


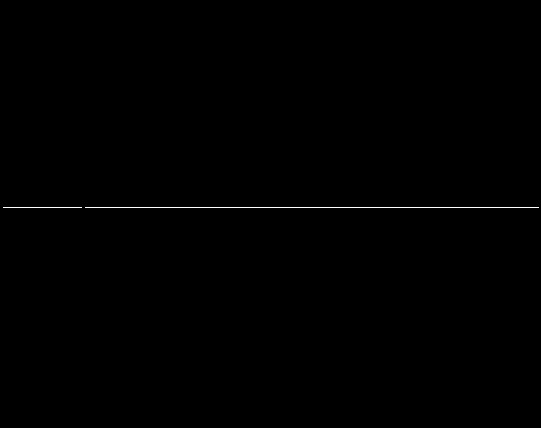


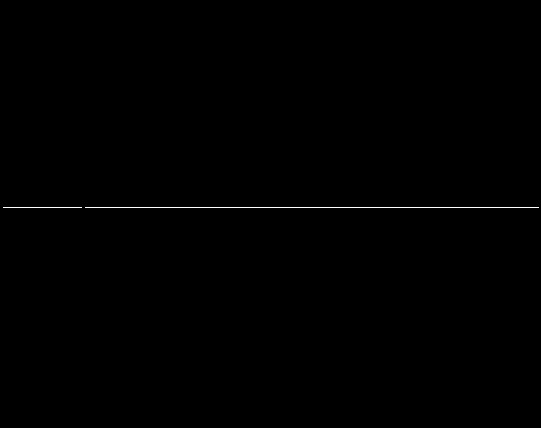
1.- Identificación oficial vigente con fotografía y firma (credencial para votar y/o pasaporte).

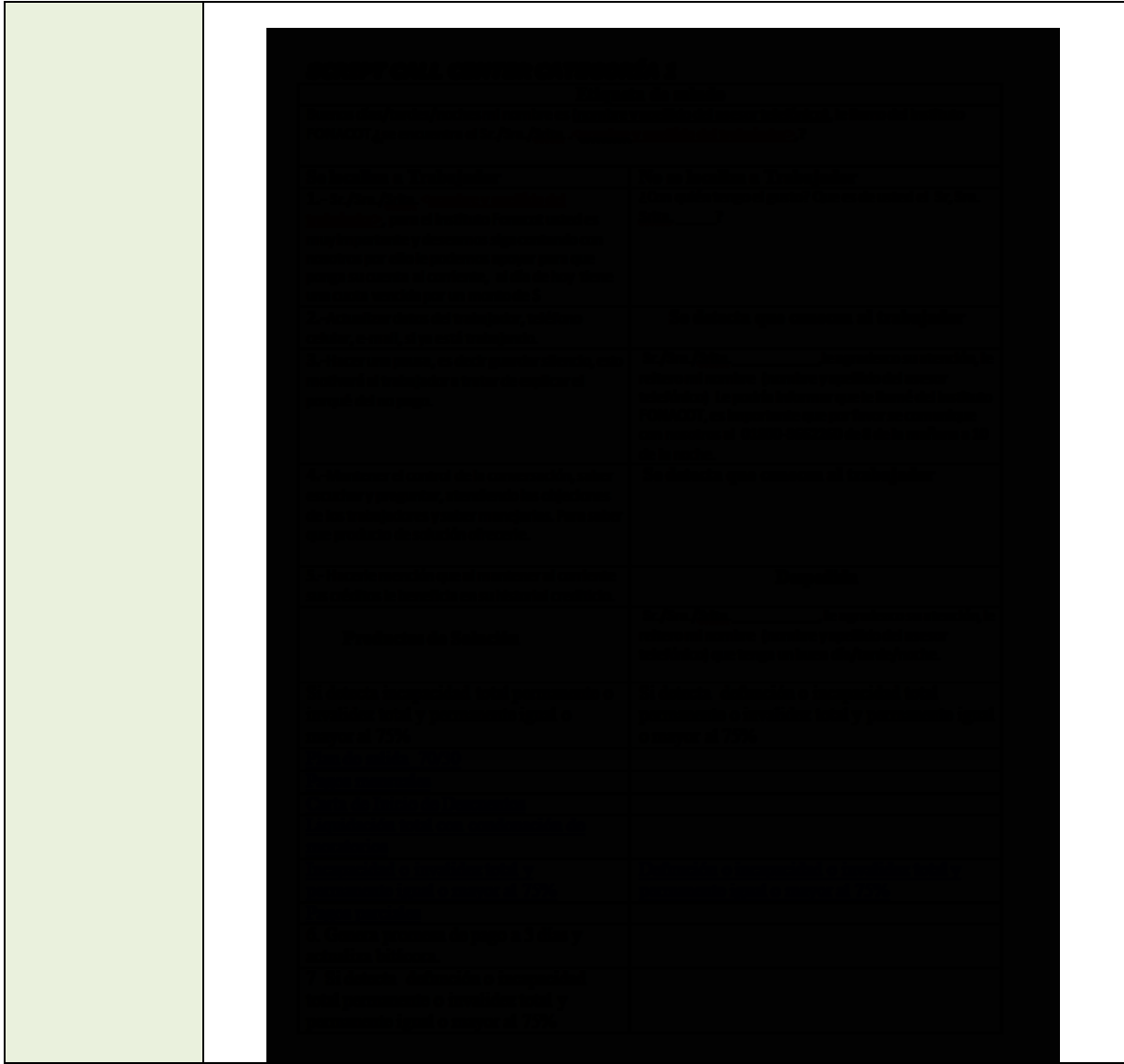
2.- Se aceptarán como comprobantes de domicilio a nombre del trabajador y que contengan por lo menos un nombre y un apellido completos los siguientes:

- Recibo de agua.
- Recibo predial.
- Recibo de teléfono fijo o celular.
- Recibo de gas entubado.
- Listado o resumen de movimientos o equivalente o estado de cuenta proporcionados por una institución bancaria.
- Recibo de luz.
- Constancia de domicilio expedida por una autoridad Federal, Estatal, Municipal o

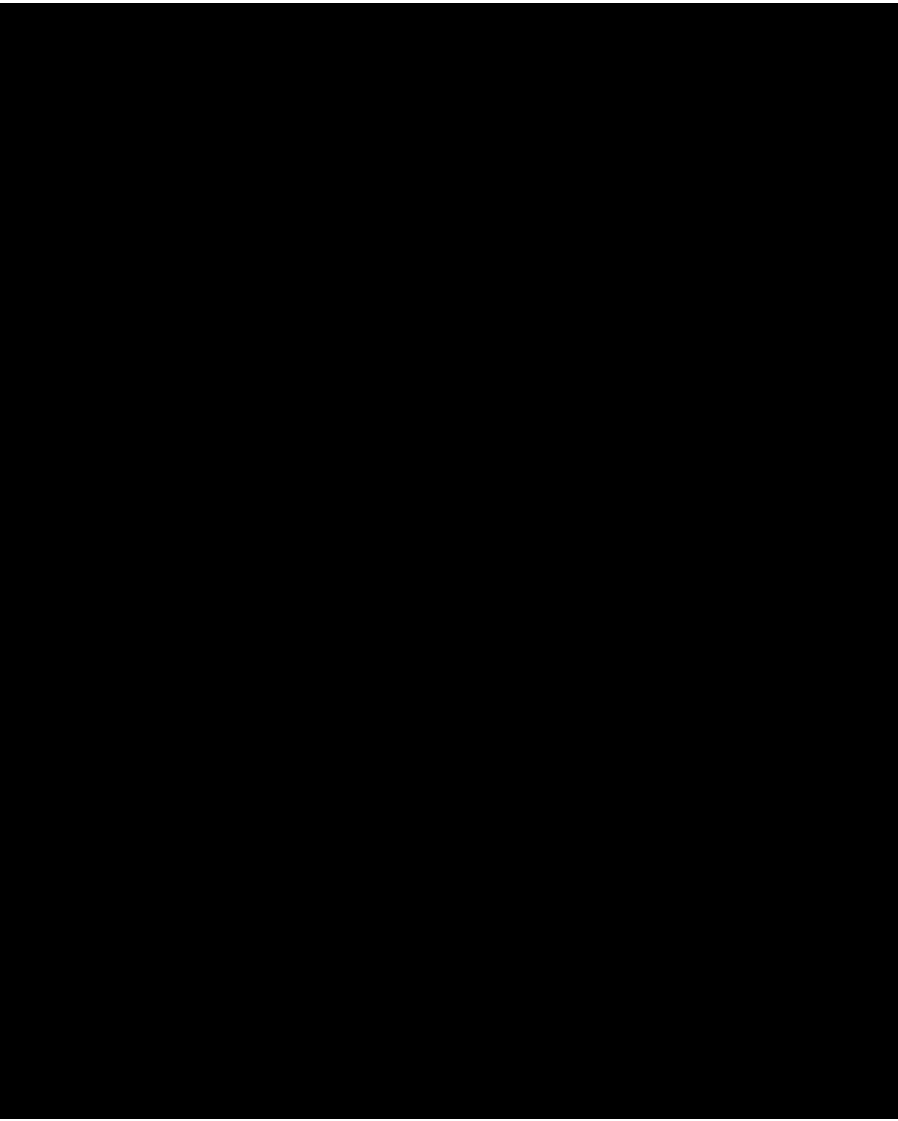

	<p>Ejidal en la que se plasme sello y firma.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibo o factura del servicio de datos (Internet) o televisión por cable.</li><li>▪ Credencial para votar vigente (Que contenga el domicilio completo del trabajador).</li><li>▪ Último estado de cuenta de su AFORE (con vigencia menor a seis meses).</li><li>▪ Estado de cuenta de una casa comercial.</li><li>▪ Aviso para Retención de Descuentos (INFONAVIT) con una vigencia no mayor a 6 meses de su expedición.</li><li>▪ Estado de Cuenta emitido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).</li><li>▪ Estado de Cuenta emitido por el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE).</li></ul> <p>Para los casos en que el trabajador presente una constancia domiciliaria emitida por alguna autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal, deberá contener los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nombre del trabajador</li><li>▪ Domicilio del trabajador, que incluya los datos de calle, número exterior e interior (en caso de que el domicilio cuente con él), colonia, estado y preferentemente código postal, además deberá indicar en el texto del documento o en el encabezado el municipio y/ o estado del domicilio.</li><li>▪ Sello de la autoridad Federal, Estatal, Municipal o Ejidal.</li><li>▪ Nombre y firma de la persona facultada.</li></ul> <p>El formato que presente dicha carta será el emitido por la autoridad competente.</p> <p>Para la formalización de este plan de salida, se debe de orientar al Trabajador a que se dirija a la sucursal del INFONACOT más cercana a su domicilio, el personal de Call Center deberá de verificar previamente la agenda de la sucursal que le quede más cercana al trabajador y en su caso agendar una cita en un plazo no mayor a 3 días, caso contrario lo dirigirá a la sucursal, en ambos casos deberá orientar previamente al trabajador a que lleve los requisitos para concretar el plan en la sucursal.</p> <p><b>RN11: PLAN DE SALIDA 70/30</b></p> <p>Liquidación total del adeudo en una sola exhibición, para lo cual el Instituto FONACOT absorbe una quita del 30% del saldo restante, sin penalización en el Buró de Crédito.</p> <p>Los Planes de Salida no podrán combinarse; es decir el Trabajador debe escoger entre el Plan de salida 20/20/20 o el plan de salida 70/30, para regularizar su situación crediticia.</p> <p><b>RN12: CANDADOS DE AUTENTIFICACION</b></p> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• [REDACTED]</li></ul> <p><b>RN 13</b></p> <p>[REDACTED]</p>
--	---




				
	<table border="1"><thead><tr><th>Claves de Registro de Actividad</th></tr></thead><tbody><tr><td></td></tr></tbody></table>  <table border="1"><thead><tr><th>Acreditados</th></tr></thead><tbody><tr><td></td></tr></tbody></table>	Claves de Registro de Actividad		Acreditados
Claves de Registro de Actividad				
				
Acreditados				
				
<b>FORMATOS Y SCRIPTS:</b>				



--	--	--	--

	 
--	---

<b>Documentación Relacionada</b>	
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Base de Datos de los acreditados proporcionado por el CAT para la recuperación administrativa.</li> <li>▪ Sistema de gestión administrativa del CAT en operación.</li> <li>▪ Aplicación en tiempo y forma de los pagos de los Trabajadores (Acreditados) en el sistema del crédito Institucional.</li> <li>▪ Disponibilidad de la Plataforma FTP para la Dirección de Información y Control de Cartera y la Dirección de Gestión Comercial.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La base de datos de las 4 categorías de los adeudos de Trabajadores (Acreditados) con el Instituto FONACOT, para iniciar Cobranza Administrativa para Despachos del CAT.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte de Gestión de los Despachos del CAT de la Cobranza Administrativa.</li> </ul>

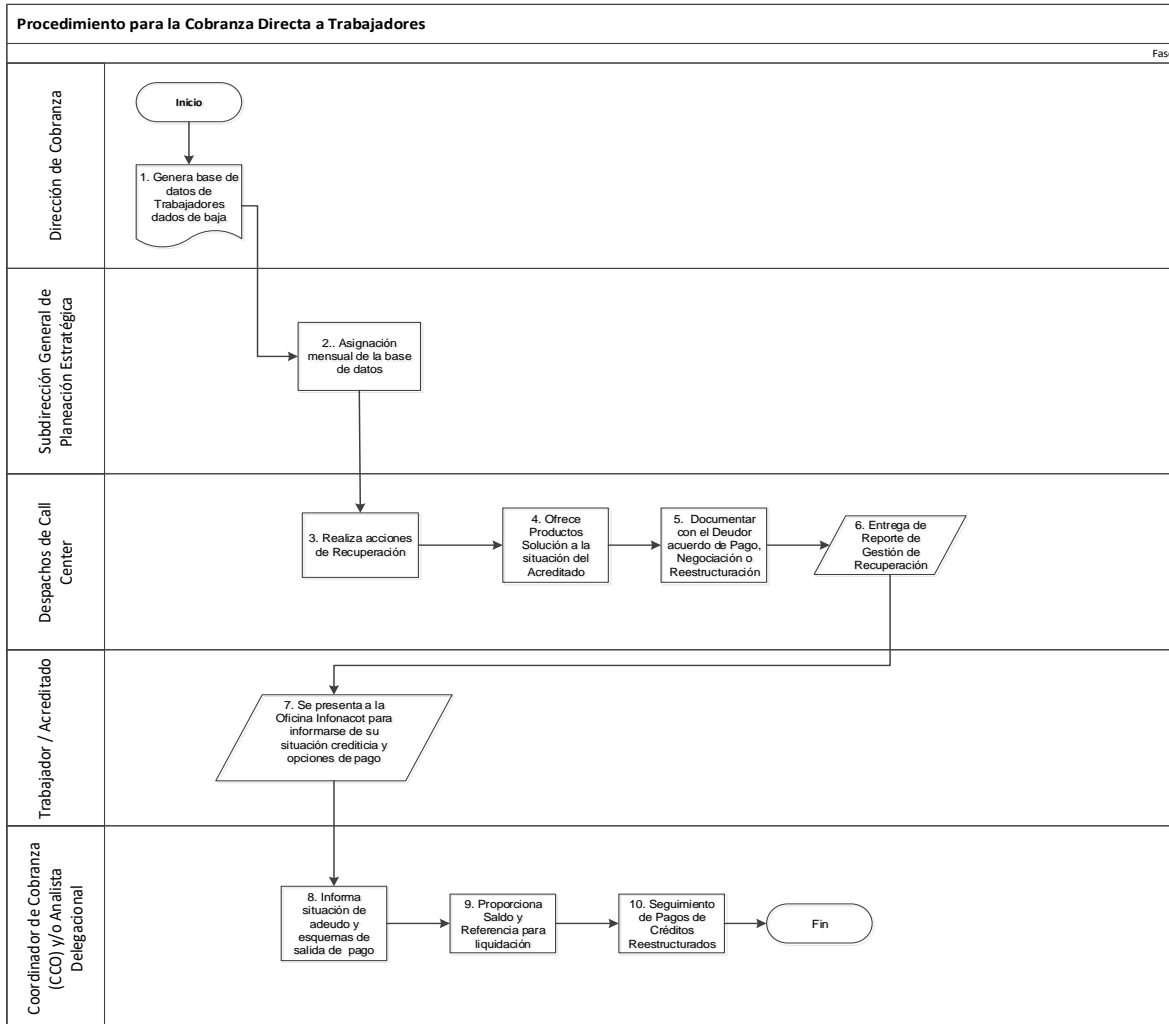
Actor /Puesto	Actividades
Coordinador de Enlace en la Dirección de Información y Control de Cartera	<p>Dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genera la base de datos de aquellos trabajadores que fueron reportados como baja durante el mes, para su envío a la Dirección de Gestión Comercial.</li> </ol> <p><b>Aplica RN4, RN5, y RN8</b></p>
Director de Gestión Comercial	<p>Una vez recibida la base de datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Asigna mensualmente la base de datos a los Despachos de Centro de Atención Telefónica para la realización de gestiones de recuperación.</li> </ol> <p><b>Aplica RN5</b></p>
Despachos de Call Center	<p><b>Aplica RN9, RN11 y RN13.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Centro de Atención Telefónica deberá realizar llamadas de salida y atender llamadas de entrada.</li> </ol>

	<p><b>Aplica RN12.</b></p> <p>5. Identifica la situación actual del acreditado y le ofrece un producto de solución en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan 70/30 para lo cual podrá generar la referencia bancaria por el sistema de crédito institucional y enviársela al Acreditado por el medio que se establezca, enfatizando la fecha de pago.</li> <li>• Plan 20/20/20, para lo cual asesorará al acreditado sobre los documentos a presentar en la sucursal INFONACOT más cercana.</li> <li>• Carta de inicio de descuentos.- Para lo cual verificará que el Acreditado esté laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado al instituto FONACOT y le asesorará a presentarse a la sucursal INFONACOT más cercana con su recibo de nómina más reciente a fin de solicitar carta de inicio de descuentos para presentarla en su nuevo Centro de Trabajo (patrón) afiliado y le comiencen a retener y enterar.</li> <li>• Pagos parciales.</li> <li>• Pago de mensualidad.</li> </ul> <p>6. Cuando como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor acceda al pago de la deuda, el Prestador de Servicios, deberá Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate.</p> <p><b>Aplica RN1, RN2, RN3, RN6, RN10 y RN11.</b></p> <p>Dentro de los primeros 5 días hábiles</p> <p>7. Entrega un reporte con todas gestiones de recuperación, con las diferentes casuísticas y/o variables de los resultados obtenidos.</p> <p><b>Aplica RN7</b></p> <p>Éste reporte se deberá de integrar en la infraestructura el FTP.</p>
<p>Coordinador de Enlace en la Dirección de Información y Control de Cartera.</p>	<p>8. Revisa y analiza el resultado de las gestiones del Centro de Atención Telefónica.</p>
<p>Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)</p>	<p>9. Si como consecuencia de la gestión de cobranza de Centro de Atención Telefónica el trabajador se constituye en la sucursal más cercana, ésta deberá Informarla situación de adeudo sobre el (los) crédito(s) del trabajador, de acuerdo con la información registrada en el sistema de crédito institucional y muestra, en caso de que lo requiera el acreditado, las condiciones de pago para cada esquema de salida.</p> <p>Si el acreditado desea liquidar su adeudo bajo el esquema 20/20/20.</p>

	<p>Remitirse a guía de plan de plan 20/20/20.</p> <p>Si el acreditado desea liquidar su adeudo bajo el esquema 70/30.</p> <p>10. Ingresa al sistema de crédito institucional operación 2592, opción alta, integra número de trabajador y crédito presiona enter, selecciona programa 1 y tecléa aceptar, selecciona plan 1, se dirige a la pestaña reportes del sistema de crédito institucional e imprime ficha de pago bancaria u otra autorizada por el INSTITUTO.</p> <p>El saldo y referencia para la liquidación.</p> <p>11. Realiza al cierre del mes el seguimiento de los pagos de créditos reestructurados.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento.</p>
--	--



**Diagrama de flujo:**



**Glosario:**

**CAT.-** Centro de atención telefónica

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

Se eliminan trescientos ochenta y dos renglones, 20 palabras y trece 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.

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

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
<p>Aplicación de pagos al acreditado que acredite cualquiera de los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que su Centro de Trabajo (patrón) la haya realizado las retenciones correspondientes y no las enteró al Instituto FONACOT.</li> <li>• Que realizó pagos al PSEC al cual hubiera estado asignado su crédito y éste no lo haya enterado al Instituto FONACOT.</li> <li>• Que realizo pagos en caja y estos no se reflejen en el estado de cuenta (anteriores al cierre de cajas).</li> </ul>

<b>Alcance del Procedimiento</b>
Es aplicable para la Acreditación de Pagos de los acreditados que procedan de acuerdo a su integración de expediente, dictamen jurídico y aprobación del [REDACTED], para su aplicación en el sistema de crédito institucional.

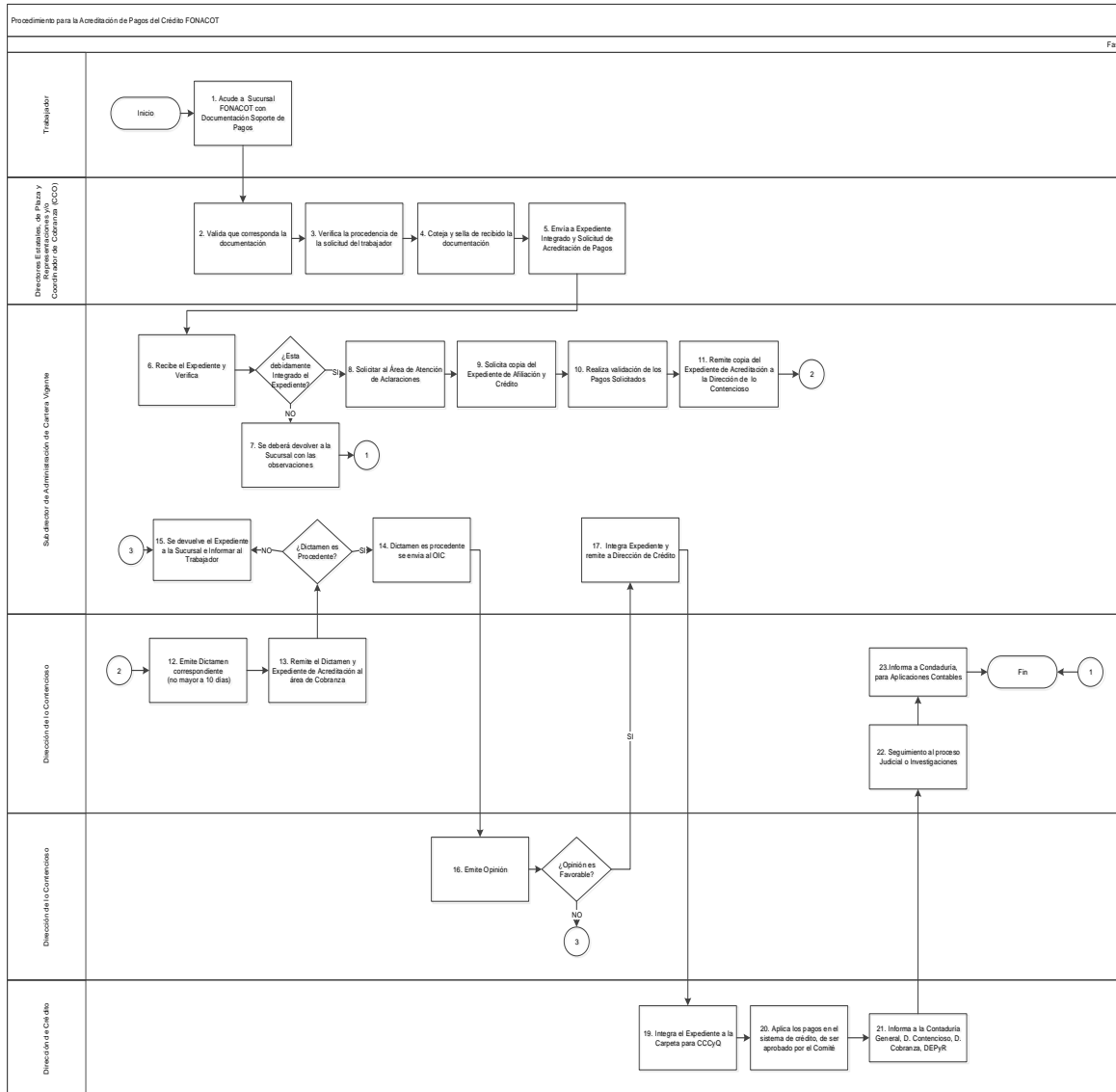
<b>Actividad Procedimiento para la Acreditación de Pagos del Crédito FONACOT</b>			
<b>Tarea</b>			
Controles	Aplicativo	Trabajador/ Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente Integrado para su atención por Directores Estatales, de Plaza y Representaciones</li> <li>▪ Validación de los pagos solicitados por el acreditado para su acreditación por Directores Estatales, de Plaza y Representaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El acreditado proporcionara la documentación de soporte y "Solicitud de Acreditación de Pagos" requeridos, para la acreditación de sus pagos solicitados.</li> </ul>	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> <p><b>Funcionarios Facultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinador de Cobranza, en su ausencia Director Comercial Regional, Estatal o de Plaza</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> Presentar el formato de Solicitud de Acreditación de Pagos, debiendo proporcionar de manera clara los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo.</li> <li>• Teléfono (fijo y celular).</li> <li>• Dirección de correo electrónico (en caso de contar con una).</li> <li>• Número de Afiliación al Instituto FONACOT.</li> <li>• Monto a acreditar.</li> <li>• Período de retención o pago.</li> <li>• 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.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de los hechos.</li> </ul> <p><b>RN2:</b> 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>
<b>Documentación Relacionada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Acreditación de Pagos.</li> <li>Identificación Oficial con fotografía y firma vigente</li> <li>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.</li> <li>Original de pago de recibo de caja realizado al PSEC.</li> <li>Dictamen de la Dirección de Contencioso.</li> <li>Integración del expediente junto con el Dictamen respectivo.</li> </ul>
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<p>Expediente integrado con toda la documentación solicitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dictamen y expediente de acreditación.</li> <li>[REDACTED]</li> <li>[REDACTED]</li> <li>Informar a la Dirección de Contabilidad para realizar las aplicaciones contables, así como notificación a la Dirección de Crédito y Sucursales</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación soporte de los pagos o retenciones realizadas al acreditado no acreditados a sus adeudos del crédito FONACOT.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación del [REDACTED] para la aplicación de los pagos en el sistema y aplicaciones contables correspondientes.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acude a cualquier sucursal INFONACOT con la siguiente documentación:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Original y copia legible de una identificación oficial vigente con fotografía y firma, (cualquiera de las señaladas en el Manual de Crédito).</li> <li>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.</li> <li>Requisita formato “Solicitud de Acreditación de Pagos”, la firma y presenta para su sello de recepción.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Aplica RN1.</b></p>
Director Comercial Regional, Estatal o de Plaza y/o Coordinador de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reúne Valida que corresponde a la documentación requerida por el Instituto FONACOT.</li> <li>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.</li> <li>Coteja y sella de recibido la “Solicitud de Acreditación de Pagos” y las copias contra los originales presentados e integra un expediente.</li> <li>Envía a la Dirección de Cobranza el expediente integrado con la “Solicitud</li> </ol>

	de Acreditación de Pagos” debidamente requisitada, firmada y sellada, así como los documentos presentados, en un término que no deberá exceder de ■■■■ días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud.
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 dentro de los siguientes ■■ días hábiles.</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>12. Emite el dictamen correspondiente dentro de un término de ■■ días hábiles contados a partir de la fecha de recepción, el cual puede ser prorrogable con causa justificada</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>Si el dictamen no es procedente</p> <p>14. 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 ■■■■.</p> <p>16. De no ser favorable la opinión procede conforme a lo señalado ■■■■.</p>
Director de Crédito	17. Integra el expediente a la carpeta para su presentación al ■■■■.
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>
Termina Procedimiento	

**Diagrama de flujo:**



**Glosario:**

**CCCQ.-** Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

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

**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina ocho renglones y trece palabras concernientes al tiempo de respuesta del Procedimiento de Acreditación de Pagos, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento:</b>	Centros de Trabajo (patrón), Instituciones Bancarias u otras autorizadas por el Instituto FONACOT. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza. Dirección de Tesorería.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
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

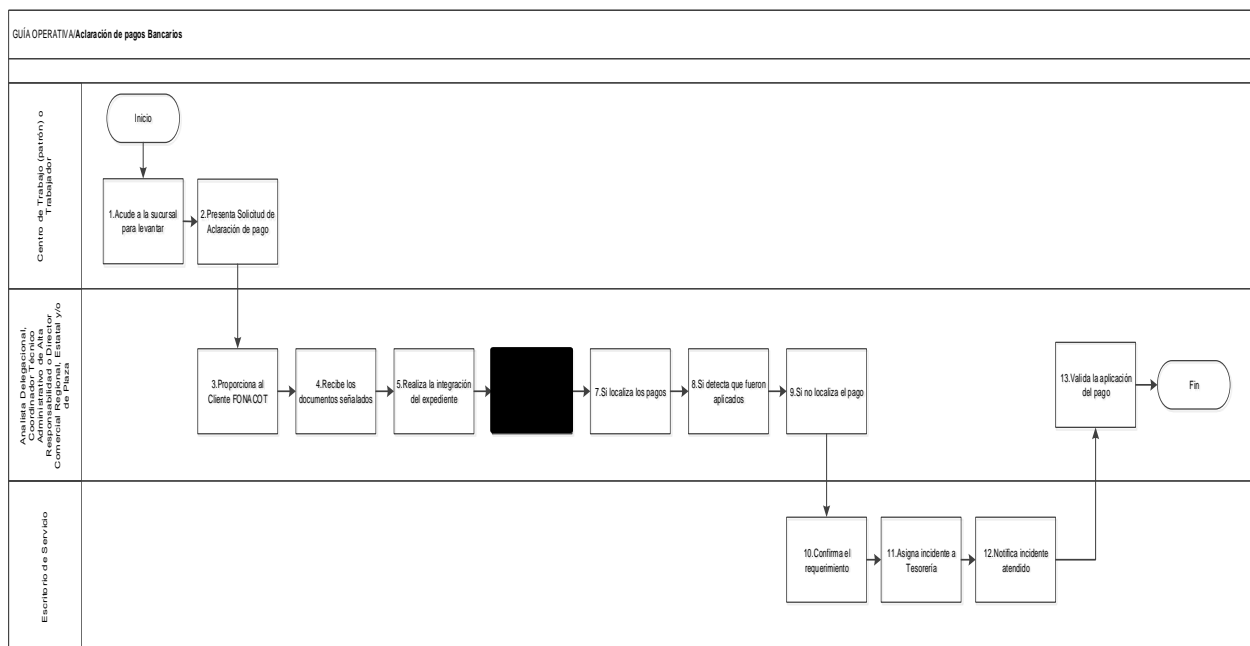
<b>Alcance del Procedimiento</b>
Todos aquellos Centros de Trabajo (patrón) o acreditados, que requieran aclaración sobre los pagos que han efectuado a favor del Instituto FONACOT en ventanillas bancarias, realizando la solicitud en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

<b>Actividad Aclaración de Pagos.</b>			
<b>Tarea</b>			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilidad del sistema de crédito institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Aclaración de pagos bancarios</li> <li>▪ Soporte de acreditación de pago (comprobantes de pago, estados de cuenta, transferencias interbancarias, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autenticación y perfil para realizar aclaraciones en el sistema, operación [REDACTED].</li> <li>▪ Integración de expediente, con evidencias.</li> </ul> <p><b>Funcionarios Facultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analista Delegacional en su ausencia, Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad en su ausencia, Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> En caso de que el acreditado o Centro de Trabajo (patrón) presente su Solicitud de Aclaración, pero omita presentar alguno de los documentos requeridos, se le deberá informar que para continuar el trámite correspondiente es necesario que presente la documentación completa. Con excepción para el Centro de Trabajo bastará presentar la siguiente documentación: Solicitud aclaración de pago y el comprobante de pago.</p> <p><b>RN2:</b> Cuando el acreditado detecte que el pago realizado en banco no se vea reflejado en su estado de cuenta.</p> <p><b>RN3:</b> 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><b>RN4:</b> La solicitud de aclaración de pagos Bancarios deberá ser tramitada en la sucursal</p>		



	<p>sistema de crédito institucional y en la operación [REDACTED] Consulta de Cédulas.</p> <p>9. Si localiza los pagos, los aplica por la operación [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><b>Aplica RN7.</b></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><b>Aplica RN6.</b></p> <p>15. Si no localiza el pago, informa a la sucursal para su aplicación por la operación [REDACTED].</p> <p><b>Aplica RN8.</b></p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

**Diagrama de flujo:**





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

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
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.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
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"> <li>Padrón de los PSEC.</li> <li>A través del Sistema Integral de Cobranza (SICOB) y proveerá de información al sistema de crédito institucional para la asignación de Cartera a Despachos.</li> </ul>		<div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p><b>Funcionarios Facultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector de Diseño en la Dirección de Cobranza.</li> <li>Director Regional, en ausencia los Directores Estatales, de Plaza y Representaciones, en ausencia el Coordinador de Cobranza CCO.</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%; min-height: 200px;"></div>		

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

	[Redacted]										
	[Redacted]										
	[Redacted]										
	[Redacted]										
	<table border="1"><thead><tr><th>Dictaminación</th><th>Descripción</th><th>Repetición</th><th>Re-agenda</th><th>Siguiente segmento*</th></tr></thead><tbody><tr><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td><td>[Redacted]</td></tr></tbody></table>	Dictaminación	Descripción	Repetición	Re-agenda	Siguiente segmento*	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Dictaminación	Descripción	Repetición	Re-agenda	Siguiente segmento*							
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]							
	[Redacted]										
	[Redacted]										
	[Redacted]										

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

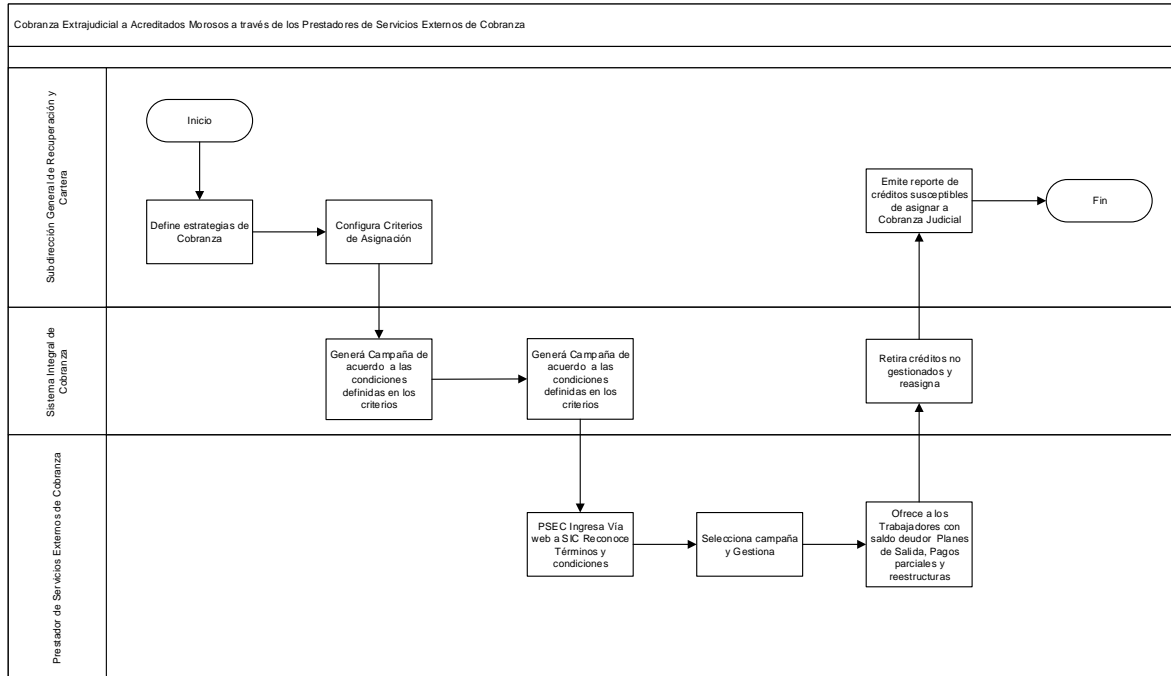
	SITUACIÓN	PENALIZACIÓN

	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrato de Prestación de Servicios.</li> <li>▪ Carta resguardo de acceso al Sistema Integral Cobranza.</li> <li>▪ Documento "Reglas de Asignación SICOB- sistema de crédito institucional".</li> </ul>
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación entregada por PSEC para trámite de pago de honorarios.</li> <li>▪ Confirmación de la documentación (factura o recibo de honorarios, verificación del comprobante fiscal, solicitud de provisión o de pago), para el pago de los servicios, para que así cumpla satisfactoriamente con los requisitos para su erogación.</li> <li>▪ Relación de Ingresos con el soporte documental que acredite el pago para los PSEC.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selección de Cartera susceptible de asignar de acuerdo a las Reglas de Negocio.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liquidación de la deuda.</li> <li>▪ Envió a recuperación Judicial.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Analista en la Subdirección de Control de Cartera	<p>1. [REDACTED]</p>
PSEC	<p><b>GESTIÓN DE CARTERA</b></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>3. 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>4. 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</p>

	<p>exhibición o en el tiempo que el Prestador, tenga la cuenta de la cartera vencida bajo su custodia.</p> <p><b>Aplica RN 13</b></p> <p><b>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</b></p> <p>[REDACTED]</p> <p>6. Para los casos en que el PSEC haya convenido con el acreditado que liquide su adeudo a través de pagos parciales, reestructura de pagos y/o Plan 20-20-20, la cuenta quedará en su poder hasta la liquidación total. El SICOB, identificará las gestiones así como los pago de forma automática, en caso de identificar el no pago retirará los créditos del Prestador y pasará a otro tipo de gestión según corresponda.</p> <p><b>Aplica RN10 y 11.</b></p>
<p>Coordinador de Cobranza y/o Director de Cobranza</p>	<p>7. 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 FONACOT o de sus clientes.</p> <p>8. [REDACTED]</p>
<p>Subdirector de Diseño</p>	<p>9. Una vez concluida la cobranza extrajudicial se inicia el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial Trabajador.</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.

**SICOB.-** Sistema Integral de Cobranza.

Se elimina ciento sesenta y tres renglones y tres tablas correspondientes al procedimiento de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de los PSEC, 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, como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT y Cheques Devueltos.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	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**


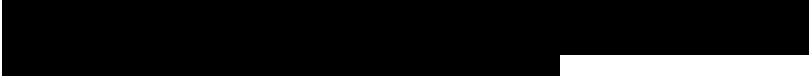


Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón)	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilidad de sistema de crédito institucional.</li> <li>▪ Autenticación del PSEC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar ficha de pago para efectuar pagos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integración de expediente, con evidencias.</li> <li>▪ Entrega de dictamen.</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL CENTRO DE TRABAJO (PATRÓN)</b></p> <p><b>RN1:</b> Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza deberán cumplir los requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El despacho no podrá gestionar Centros de Trabajo asignados a otro despacho; es decir son asignaciones de manera excluyente.</li> <li>• El despacho debe tener un solo contrato que le permita realizar gestión telefónica a nivel nacional y gestión domiciliaria a las zonas que indique, por lo que no se limitará la gestión por sucursal de cobro.</li> <li>• El despacho deberá contar con una sucursal asignada para realizar los trámites administrativos que deriven, por ejemplo: pago de honorarios.</li> <li>• El despacho contará con un ID único.</li> <li>• El despacho debe tener contrato vigente con la sucursal asignada para trámites administrativos.</li> <li>• Aquel despacho que cuente con la infraestructura para poder realizar la gestión domiciliaria tendrá que declarar por escrito las zonas a cubrir para que el segmento sea asignado en SIC.</li> <li>• El despacho debe tener estatus activo.</li> <li>• El límite de asignación de cartera a los despachos es su techo fianza.</li> </ul> <p><b>ASIGNACIÓN DE CARTERA EXTRAJUDICIAL CENTRO DE TRABAJO (PATRÓN)</b></p> <p><b>RN2:</b> [REDACTED]</p>		

Tipo de Cartera	Días de atraso	Importe mínimo				
<b>RN3:</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<b>RN4:</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="602 835 919 867">Tipo de Cartera</th> <th data-bbox="919 835 1235 867">Plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="background-color: black; height: 40px;"></td> </tr> </tbody> </table>			Tipo de Cartera	Plazo		
Tipo de Cartera	Plazo					
<b>GESTIÓN DE CARTERA</b>						
<b>RN5:</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<b>RN6:</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<b>RN7:</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1.2em;"></span>						
<p><b>RN8:</b> De acuerdo al desempeño que tiene el Despacho Externo en la Cobranza de Trabajadores y a la cobertura física y proporcionada por el mismo PSEC, podrá efectuar gestiones de recuperación en la cartera de Centros de Trabajo por lo cual el Sistema Integral de Cobranza identifica los Centros de Trabajo Susceptibles de asignar a los PSEC.</p>						

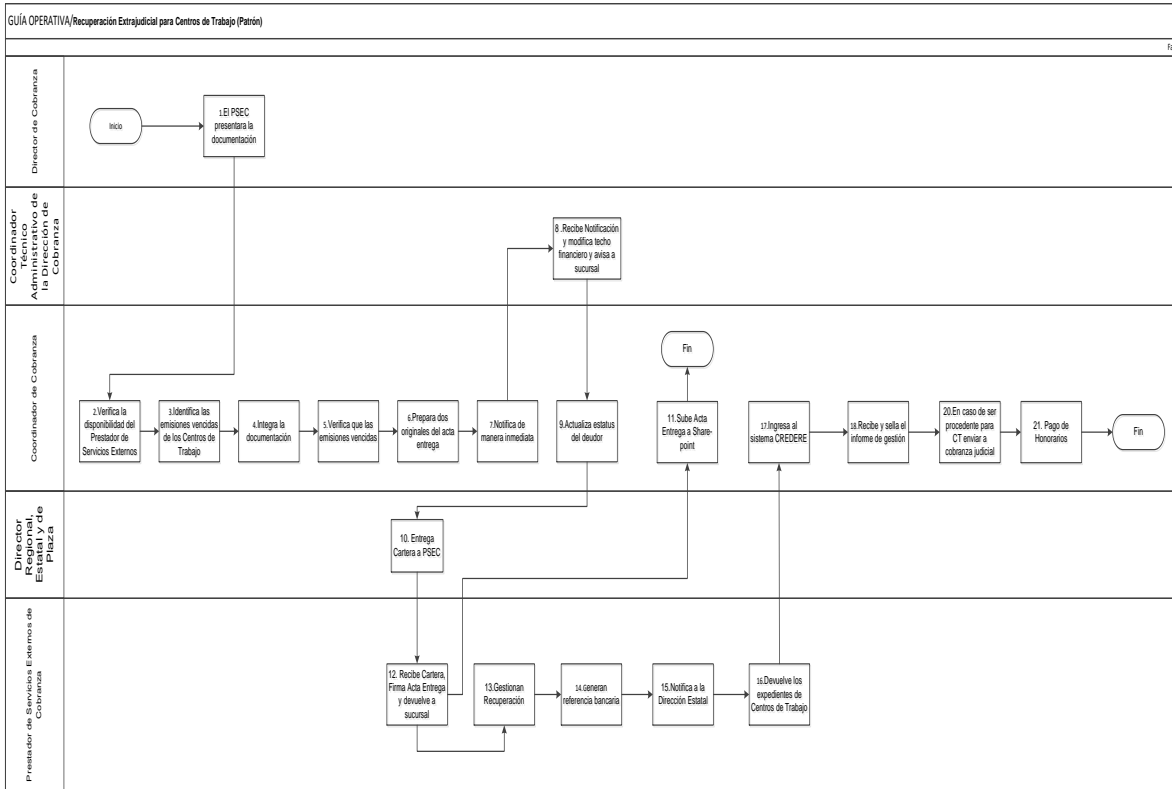
	<p><b>GESTIÓN DE CARTERA</b></p> <p><b>RN9:</b> [REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
	<p><b>CONTRAPRESTACIÓN POR COBRANZA EXTRAJUDICIAL</b></p> <p><b>RN10:</b> [REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p><b>RN11:</b> La gestión de cobranza se realiza a través del SICOB en el cual quedara el registro de las gestiones realizadas por los PSEC.</p>
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cédula de Notificación de Altas y Pagos.</li> <li>▪ Cheque Devuelto.</li> <li>▪ Referencia emitida a través del sistema de crédito institucional /SICOB.</li> </ul> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estado de cuenta de Centro de Trabajo (patrón) para cobranza extrajudicial.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dictamen de Incobrabilidad.</li> </ul>
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El aplicativo deberá generar la referencia bancaria.</li> <li>▪ [REDACTED]</li> <li>▪ [REDACTED]</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro de Trabajo (patrón) con emisiones vencidas o Cheque devuelto</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recuperación del adeudo.</li> <li>▪ Envío a recuperación Judicial.</li> <li>▪ Envío a recuperación directa a acreditados.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Director de Cobranza	<p><b>CONTRATACIÓN DE PSEC</b></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><b>Aplica RN1</b></p>
PSEC	<p><b>ASIGNACIÓN DE CARTERA</b></p> <p>2. De acuerdo al desempeño que tiene el Despacho Externo en la Cobranza de Trabajadores y a la cobertura física y proporcionada por el mismo PSEC, podrá efectuar gestiones de recuperación en la cartera de Centros de Trabajo por lo cual el Sistema Integral de Cobranza identifica los Centros de Trabajo Susceptibles de asignar a los PSEC</p> <p>El sistema cuenta con un universo de cédulas vencidas, las cuáles son susceptibles a cobranza extrajudicial; dependiendo de la infraestructura de cada despacho, el resultado de desempeño en la cartera trabajadores así como su fianza disponible será el número de casos que gestionarán.</p> <p>Los PSEC's podrán gestionar las cédulas vencidas que pertenecen a las campañas configuradas en sistema.</p> <p><b>GESTIÓN DE CARTERA</b></p> <p>3. Recibe cartera de parte del INFONACOT</p> <p>4. Los PSEC deberán realizar las siguientes actividades para gestionar la recuperación de todas las cuentas asignadas:</p> <p>[REDACTED]</p> <p>5. Los PSEC deberán registrar en SICOB el resultado de gestión que obtuvo al requerir el pago de los centros de trabajo, por lo que deberá ingresar acción, resultado y observaciones</p> <p>6. Al contactar al centro de trabajo deberá realizar conciliación con el mismo y de así proceder obtener los documentos soporte que impliquen un cambio en incidencia de uno o más trabajadores, ejemplo: Bajas</p> <p>7. Los PSEC deberán capturar los nuevos montos de aquellos trabajadores</p>

	<p>que presenten incidencia.</p> <p>El SICOB realiza cálculo automático de intereses moratorios y gastos de cobranza por cada cédula vencida.</p> <p>Una vez modificada una cedula la misma será asignada al coordinador de cobranza de sucursal quién será responsable de aprobar o rechazar un cambio de cédula.</p> <p>Si la cédula es aprobada por el coordinador de cobranza el PSEC podrá emitir referencia bancaria de pago.</p> <p>Si la cédula es rechazada por el coordinador, regresa a gestión del PSEC quién será responsable de continuar conciliación con el centro de trabajo.</p> <p><b>DEVOLUCIÓN DE CARTERA</b></p> <p>8. </p>
<p>Coordinador de Cobranza</p>	<p>9. </p>
<p>PSEC</p>	<p>10. 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></p> <p></p> <p><b>Aplica RN3</b></p> <p><b>PAGO DE HONORARIOS</b></p> <p>13. Para realizar el pago de honorarios remitirse al “Procedimiento para Pago de Honorarios a PSEC”</p> <p><b>Aplica RN6</b></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.

**SICOB.-** Sistema Integral de Cobranza.

Se elimina noventa y dos 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.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Dispersión de los Pagos Recuperados Judicialmente.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	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"> <li>sistema de crédito institucional</li> <li>Cambios de Estatus 4 en el sistema de crédito institucional; para Acreditados cambio de estatus 6 en EL sistema de crédito institucional en Centros de Trabajo (patrón)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar la Documentación emitida por las autoridades correspondientes.</li> </ul>	<div style="background-color: black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p><b>Portal Multibancos.</b></p> <p><b>Funcionarios Facultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de lo Contencioso</li> <li>Subdirección de Seguimiento a la Normatividad</li> <li>Subdirección de Administración de Cartera Vigente</li> <li>Coordinador de Cobranza</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> 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; margin-top: 5px;"></div>		

	<p>[Redacted]</p> <p>RN4: [Redacted]</p>
<p><b>Documentos Relacionados</b></p>	<p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>
<p><b>Requerimientos Funcionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de crédito institucional para aplicar pagos a los Centros de Trabajo (patrón) y/o Trabajadores.</li> </ul>
<p><b>Entrada</b></p>	<p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>
<p><b>Salida</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dispersión de los pagos a Acreditados, a Intereses Moratorios, o a Gastos de Cobranza,</li> <li>▪ 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</li> </ul>

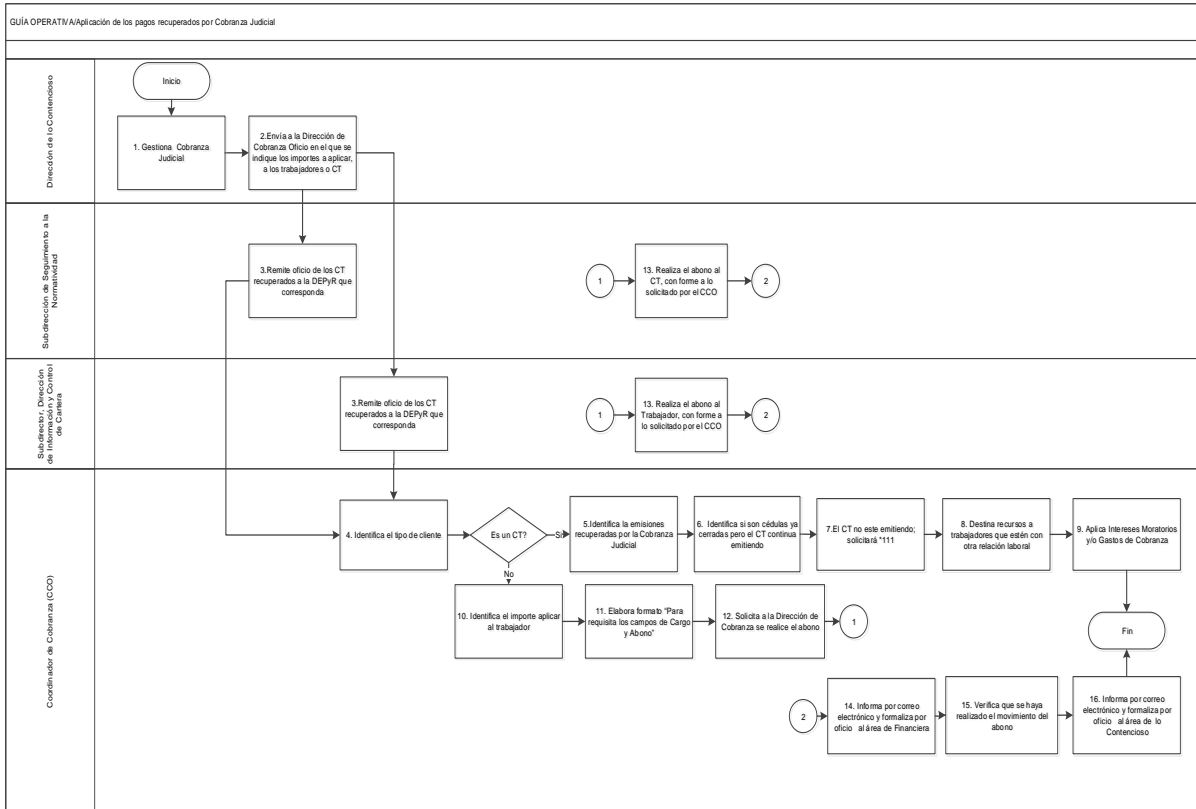






Director de Cobranza	[Redacted]
Director de Contabilidad	[Redacted]
Director de Cobranza	[Redacted]
Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Subdirección de Control de Cartera	[Redacted]
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	[Redacted]
Coordinador Técnico Administrativo de Alta responsabilidad de la Subdirección de Control de Cartera	[Redacted]
Director de Cobranza	[Redacted]
Dirección de lo Contencioso	[Redacted]

**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.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	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).

**Actividad Reclamación del Seguro de Crédito**

**Tarea**

Controles	Aplicativo	Acreditado o Beneficiario	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>sistema de crédito institucional 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).</li> <li>Sistema de crédito institucional reúne información de SADA y genera el proceso de aplicación y dispersión de pagos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acudirá a la sucursal para notificación del acontecimiento, para iniciar proceso del Seguro del Crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Seguros verifica y valida el Layout de Reclamaciones.</li> <li>Área de Seguros verifica y valida el Layout De Reclamaciones.</li> <li>Área de Seguros verifica y valida el pago de siniestros con el área de Tesorería.</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p>RN1 [Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>		

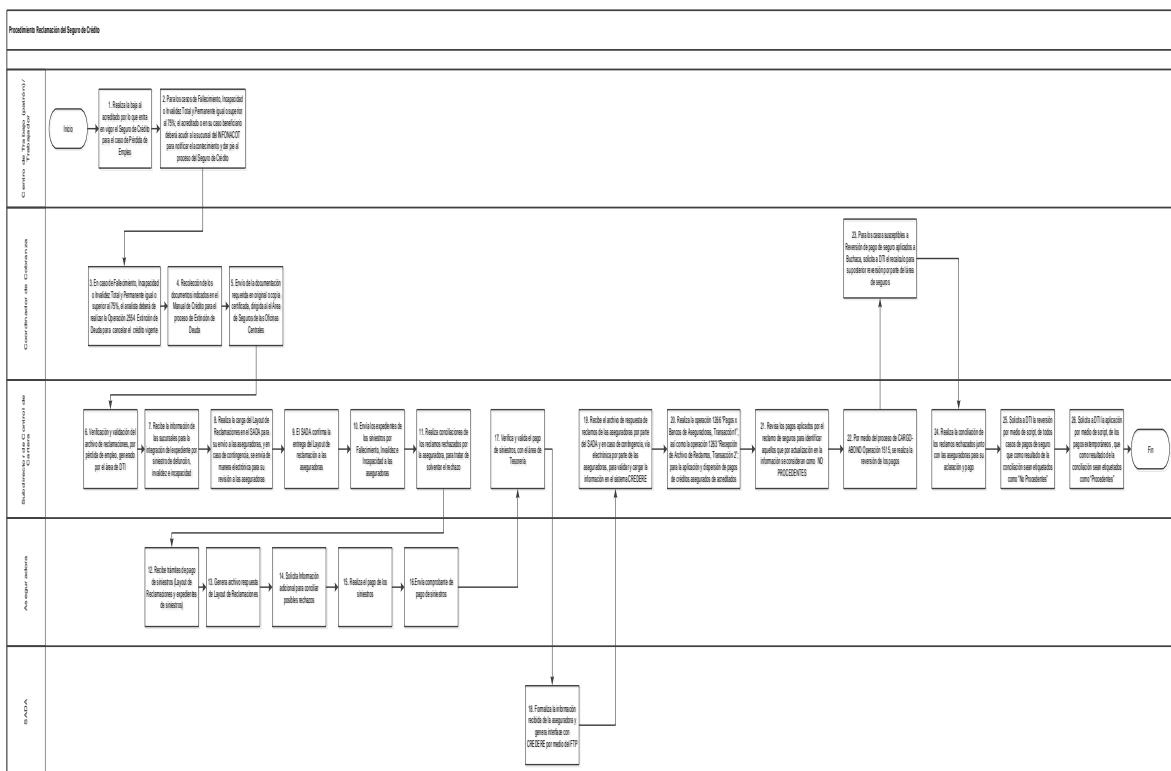
	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Original o copia certificada de los documentos de extinción de deuda.</li> </ul>
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<p>Para 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"> <li>[Redacted]</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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".</li> <li>Fallecimiento, incapacidad e invalidez (Documento de Extinción de deuda entregado en sucursal)</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Aplicación del pago de la cuota mensual por concepto de pérdida de empleo de acreditado.</li> </ul>

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

	<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>[Redacted]</p> <p><b>Aplica RN1.</b></p>
Aseguradora	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>16. [Redacted]</p>
Subdirector de Control de Cartera	<p>17. Verifica y valida el pago de siniestros, con el área de Tesorería.</p>
Sistema de Administración de Aseguradoras (SADA)	<p>18. [Redacted]</p>
Subdirector de Control de Cartera	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>22. [Redacted]</p>
Coordinador de Cobranza	<p>[Redacted]</p>
Subdirección de Control de Cartera	<p>[Redacted]</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 ochenta renglones y una palabra 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.



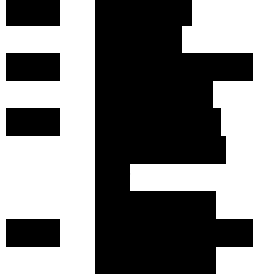
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Selección, Contratación y Baja de PSEC.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito Dirección de Tecnologías de la Información.


<b>Objetivo del Procedimiento</b>
Asegurar y realizar la contratación de prestadores externos de cobranza, que se apeguen a la cobranza social del Instituto FONACOT.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
Se enfoca a los PSEC que cumplan los requisitos y documentos de selección.

<b>Actividad Para la Contratación de los PSEC.</b>
--

<b>Tarea</b>
--------------

Controles	Aplicativo	Prestadores de Servicios Externos de Cobranza	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Share Point Despachos. externos de Cobranza.</li> <li>▪ Afiliación de PSEC a través del Sistema de crédito institucional.</li> <li>▪ Creación de AVI (Acceso Vía Internet) a PSEC.</li> <li>▪ Padrón de los PSEC.</li> <li>▪ E-mails del PSEC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Cobranza</li> <li>• Subdirector de Diseño</li> <li>• Analista de la Dirección de Cobranza</li> <li>• Jefe de Oficina de la Dirección de Infraestructura.</li> </ul>

<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>CONTRATACION DE DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA</b></p> <p><b>RN1:</b> 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.</p> <p></p> <p><b>RN2:</b> Las Personas Físicas o Morales que se incorporen al padrón de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser un Prestador de Servicios de Cobranza legalmente establecido.</li> <li>• 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.</li> <li>• Tener cobertura a nivel nacional, regional o, por excepción, local.</li> </ul>
--------------------------	---

- 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 de crédito institucional por AVI para poder habilitarlos correctamente, de lo contrario no será posible la asignación y por ende la instalación del AVI.

- a) **HARDWARE:** Equipo de cómputo con procesador Pentium IV, 2.0 Ghz., 512MB RAM, Disco duro de 20 GB, Impresora láser monocromática a 200 Mhz. Velocidad de impresión de 25 ppm, interface paralela o USB.
- b) **SOFTWARE:** Windows XP Professional con Service Pack 2 e Internet Explorer.
- c) **CONECTIVIDAD:** Conexión a Internet (Infinitum, Dial up o red local).

**RN3:** El Prestador de Servicios Externos de Cobranza que sea aceptado para su incorporación al padrón de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, deberá suscribir el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales en dos tantos (un juego para el Instituto FONACOT 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.	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	
<p>Todas las copias presentadas, deberán invariablemente ser cotejadas contra su original, anotándose en dichas copias la leyenda "COTEJADO CONTRA SU ORIGINAL" y contar</p>			

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:** [Redacted]

**RN7:** El Prestador de Servicios Externos de Cobranza deberá informar por escrito, dentro de los siguientes 5 días hábiles de acontecido el evento, al Director de Cobranza y/o Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza sobre cualquier cambio, modificación o asunto relacionado con la documentación presentada al momento de su afiliación

**RN8:** Tratándose de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza ya contratados por el Instituto FONACOT que deseen incorporar sucursales en distintas plazas, se firmará por cada sucursal un Contrato de Prestación de Servicios, siendo el responsable de sus operaciones la matriz afiliada.

**RN9:** Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, garantizarán la cartera asignada por el Instituto FONACOT mediante un pagaré o una póliza de fianza expedida por compañía afianzadora autorizada y a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores por el 10% del valor de la cartera que le sea asignada.

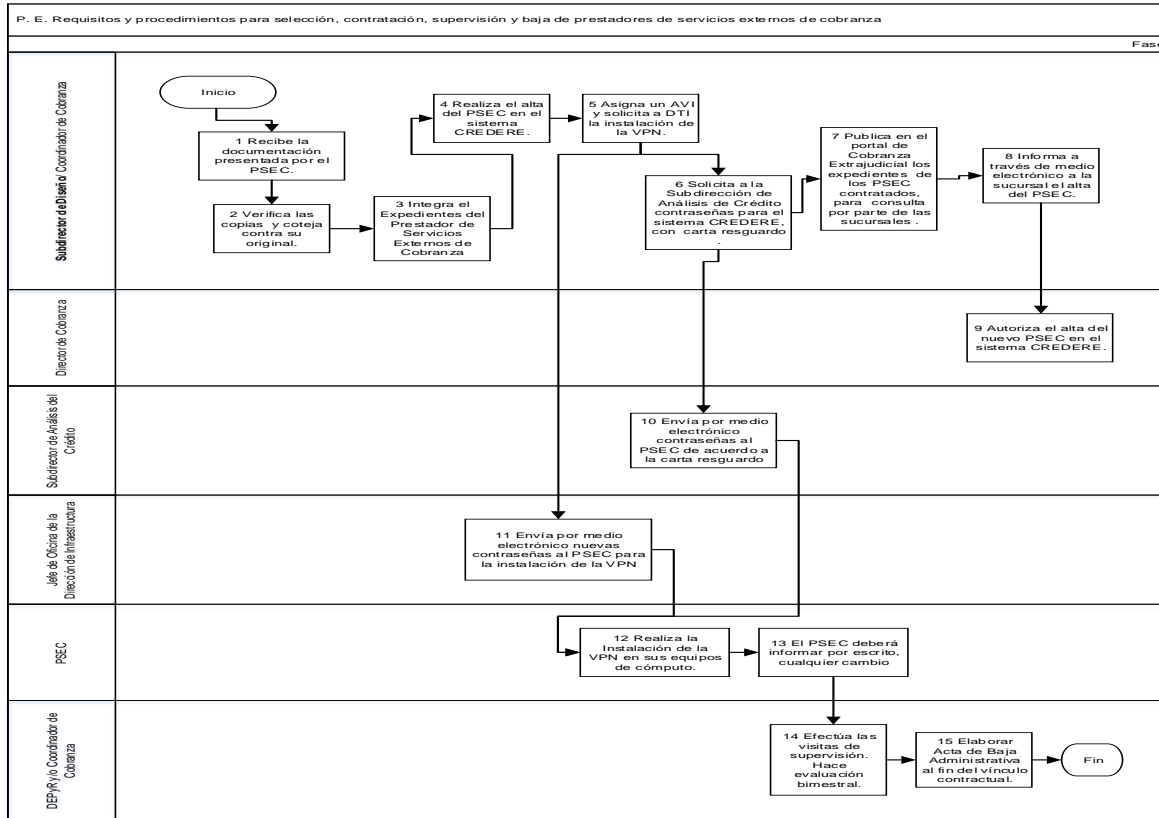
	<p>Dicha garantía deberá ser prorrogada anualmente de conformidad con la vigencia del contrato respectivo.</p> <p>En caso de terminación de la vigencia o rescisión del contrato, dicha garantía (fianza y/o pagaré) quedará bajo resguardo del Instituto FONACOT por un lapso de 6 meses, a fin de cubrir cualquier tipo de inconsistencia reportada por los Centros de Trabajo (patrón) y/o trabajadores asignados durante la vigencia de su contrato.</p> <p>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> <p><b>RN10:</b> 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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> <p><b>RN11:</b> Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza no podrán realizar subcontratación de terceros para el manejo de las cuentas asignadas por el Instituto FONACOT.</p> <p>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> <p><b>RN12:</b> El Instituto FONACOT estará facultado para realizar visitas de supervisión a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza en forma bimestral, respecto de las cuentas que tengan encomendadas, proporcionando el Prestador de Servicios, todo género de facilidades al personal comisionado por el Instituto FONACOT.</p> <p>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 FONACOT o de sus clientes.</p> <p>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.</p>
<p><b>Documentos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.</li> </ul>

<b>Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantía</li> <li>▪ Acta de baja administrativa.</li> <li>▪ Expedientes de PSEC.</li> <li>▪ Acta de visita de revisión.</li> <li>▪ Cuestionario de revisión integral (bimestral)</li> <li>▪ Visita de Inspección ocular.</li> <li>▪ Lista de documentos para la integración de Expedientes de PSEC.</li> </ul>
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PSEC presentara documentación solicitada de acuerdo al Documento de Requisitos y Procedimientos para la Selección y Contratación de PSEC.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación presentada por los PSEC para su contratación</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratación de PSEC.</li> <li>▪ Alta en sistema de crédito institucional.</li> <li>▪ Supervisión bimestral PSEC.</li> <li>▪ Baja de PSEC.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Diseño/ Coordinador de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Recibe la documentación presentada por el PSEC.</li> </ol> <p><b>Aplica RN2, RN3 y RN4.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>3 Integra los expedientes de acuerdo al formato denominado “Lista de Documentos para la Integración de Expedientes de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza”.</li> <li>4 Realiza el alta del PSEC en el sistema de crédito institucional.</li> <li>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.</li> <li>6 Solicita a la Dirección de Crédito se otorguen las nuevas contraseñas para el nuevo PSEC para ingreso al sistema de crédito institucional, de acuerdo a la carta resguardo enviada.</li> <li>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.</li> <li>8 Informa a través de medio electrónico a la sucursal el alta del PSEC.</li> </ol> <p><b>Aplica RN3, RN4 y RN5.</b></p>
Director de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> <li>9 Autoriza el alta del nuevo PSEC en el sistema de crédito institucional.</li> </ol> <p><b>Aplica RN1 y RN3.</b></p>
Subdirector de Análisis y Administración del Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>10 Envía por medio electrónico nuevas contraseñas al PSEC de acuerdo a la carta resguardo</li> </ol>
Jefe de Oficina de la Dirección de Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> <li>11 Envía por medio electrónico nuevas contraseñas al PSEC para la instalación de la VPN de acuerdo al formato establecido para tal fin.</li> </ol>

<p>PSEC</p>	<p>12 Realiza la Instalación de la VPN en sus equipos de cómputo así como el icono de sistema de crédito institucional.</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><b>Aplica RN7.</b></p>
<p>Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y/o Coordinador de Cobranza</p>	<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 FONACOT o de sus clientes.</p> <p><b>Aplica RN12.</b></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><b>Aplica RN11.</b></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 eliminan quince 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.



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Pago de Honorarios a PSEC.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Directores Estatales, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza

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

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

**Actividad Pago de Honorarios Prestadores de Servicios Externos de Cobranza**

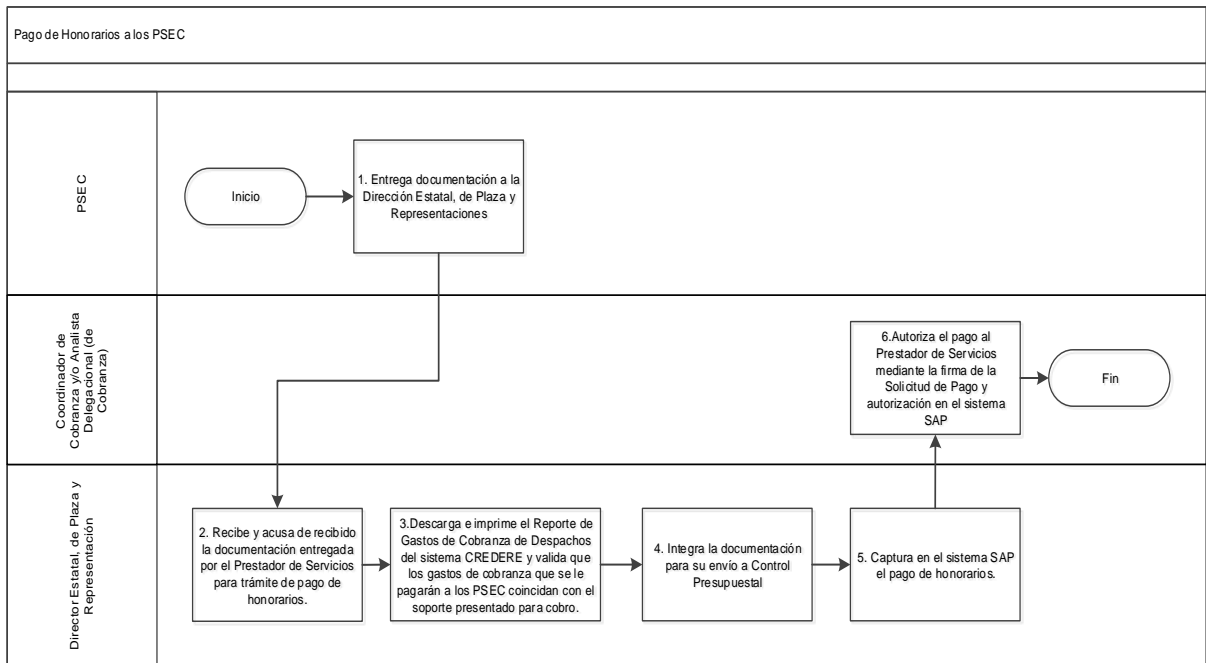
Tarea			
Controles	Aplicativo	Prestadores de Servicios Externos de Cobranza	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de sistema de crédito institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte [REDACTED]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema SAP</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	PAGO DE HONORARIOS PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE COBRANZA. <b>RN1:</b> [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] <b>RN2:</b> [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] <b>RN3:</b> [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]		

	Actividad	Plazo	Responsable
	<b>RN4:</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1em;"></span> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 200px; height: 1em;"></span>		
<b>Documentos Relacionados</b>	<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 450px; height: 1em;"></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factura y/o recibo de honorarios (Certificado Fiscal Digital en archivo .xml y formato .pdf).</li> <li><span style="background-color: black; display: inline-block; width: 100px; height: 1em;"></span></li> <li>▪ Relación de ingresos (en su caso).</li> </ul>		
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de crédito institucional.</li> <li>▪ Sistema SAP.</li> </ul>		
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recuperación del adeudo del Centro de Trabajo (patrón), cheque devuelto, o Trabajador Cedido a recuperación Extrajudicial.</li> </ul>		
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago de Honorarios a PSEC.</li> </ul>		

Actor /Puesto	Actividades
PSEC	<b>ENTREGA DOCUMENTACIÓN</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 250px; height: 1em;"></span> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 350px; height: 1em;"></span> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 350px; height: 1em;"></span> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 350px; height: 1em;"></span> <b>Aplica RN1, RN2 y RN4.</b>
Coordinador de Cobranza y/o Analista Delegacional (de Cobranza)	<span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1em;"></span> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 350px; height: 1em;"></span> <b>REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b> <span style="background-color: black; display: inline-block; width: 500px; height: 1em;"></span>

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p><b>Aplica RN3.</b></p> <p><b>INTEGRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN</b></p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Director Estatal, de Plaza y/o Representación	<p>5. [Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p><b>Aplica RN3.</b></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, una tabla y una palabra 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.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. PSEC.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
Otorgar acceso al sistema de crédito institucional a los PSEC.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
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 Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de los PSEC.**

**Tarea**

Controles	Aplicativo	PSEC	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del sistema de crédito institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autenticación por medio de usuario y contraseña, proporcionados por el Instituto FONACOT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración y control de usuarios y contraseñas de los AVI's</li> </ul> <p><b>Funcionarios Facultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector de Diseño.</li> <li>Director Comercial Regional, Estatal, de Plaza, en su ausencia el Coordinador de Cobranza.</li> </ul>

<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> Contrato de Prestación de Servicios Vigente</p> <p><b>RN2:</b> 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><b>RN3:</b> Tener infraestructura técnica y humana que lo respalde (contar con una superficie y personal suficiente para la atención a clientes).</p> <p><b>RN4:</b> 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><b>RN5:</b> No recibirán créditos que sean gestionados por otros Prestadores de Servicios Externos de Cobranza.</p> <p><b>RN6:</b> 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><b>RN7:</b> Deberá contar con las siguientes características técnicas mínimas requeridas en equipos para acceso al sistema de crédito instruccional por AVI para poder habilitarlos correctamente, de lo contrario no será posible la asignación y por ende la instalación del AVI.</p> <p>a. <b>HARDWARE:</b> Equipo de cómputo con procesador Pentium IV, 2.0 Ghz., 512MB RAM, Disco duro de 20 GB, Impresora láser monocromática a 200 Mhz.</p>
--------------------------	--

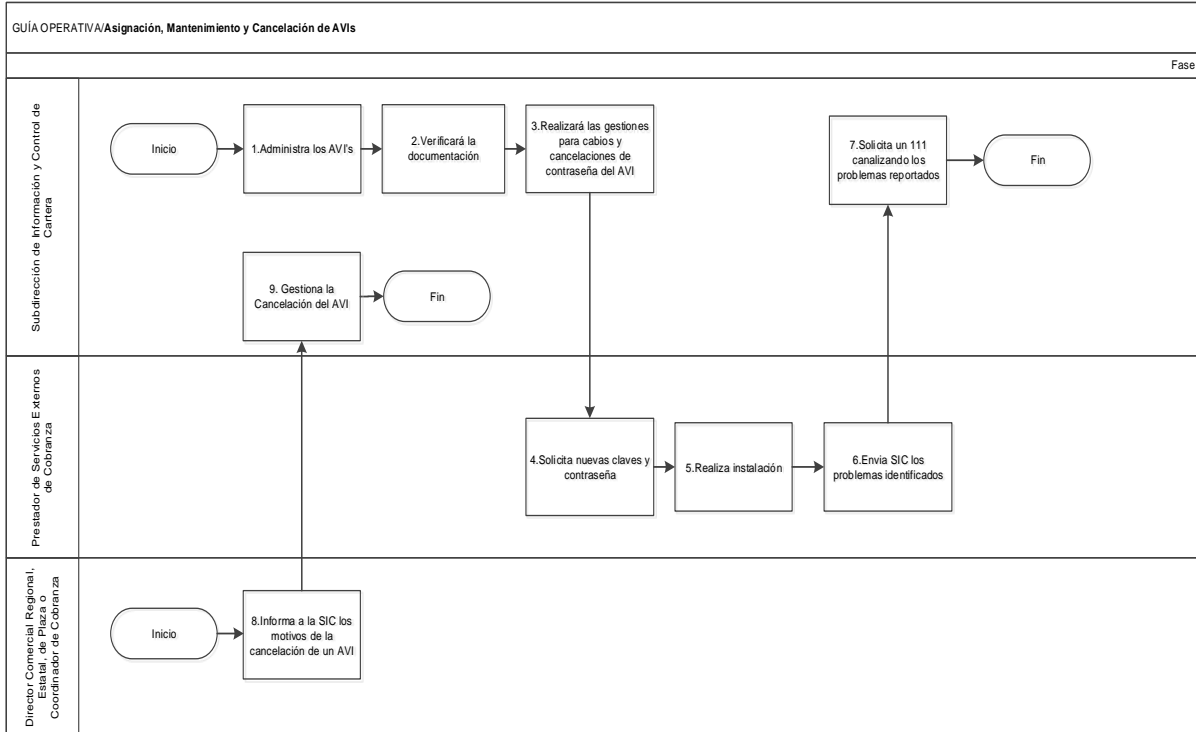
	<p>Velocidad de impresión de 25 ppm, interface paralela o USB.</p> <p>b. <b>SOFTWARE:</b> Windows XP Professional con Service Pack 2 e Internet Explorer.</p> <p>c. <b>CONECTIVIDAD:</b> Conexión a Internet (Infinitum, Dial up o red local).</p> <p><b>RN8:</b> El perfil de usuario de la AVIS será solo consulta.</p>
<b>Documentos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta(s) Resguardo impresa (s) en original.</li> <li>▪ Copia cotejada contra original de la identificación oficial del(os) usuario(s) a autorizar.</li> </ul>
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de crédito institucional por AVI.</li> <li>▪ Usuarios.</li> <li>▪ Contraseñas.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignación de cartera.</li> <li>▪ Solicitud de nuevos accesos.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalación y acceso al sistema de crédito institucional por AVI.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Diseño	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administra los AVI's (disponibles, en uso y cancelados de los PSEC) asignados por la Dirección de Tecnología de Información para los PSEC.</li> <li>2. Verificará que la documentación relacionada con el AVI esté debidamente integrada.</li> <li>3. En caso de que se cumplan los requisitos solicitará a la Dirección de Crédito.se otorguen las contraseñas correspondientes.</li> <li>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.</li> </ol> <p><b>Aplica RN1, RN2 , RN3 y RN8.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol> <p><b>Aplica RN7.</b></p>
PSEC	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Solicita nuevas claves y contraseña para el acceso al sistema de crédito institucional deberá enviar a la Dirección de Cobranza a través de las Direcciones Comercial Regional, Estatal y de Plaza los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta(s) Resguardo impresa (s) en original.</li> <li>b) Copia cotejada contra original de la identificación oficial del(os) usuario(s) a autorizar.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Aplica RN6.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Realiza instalación siguiendo los pasos de la Guía de instalación y configuración Cliente VPN FONACOT - que la Dirección de Cobranza les envía.</li> </ol> <p><b>Aplica RN7.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. En caso de tener problemas para la Instalación de la VPN, envía a la Dirección de Cobranza los datos siguientes:</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) No. de cliente</li> <li>b) No. de AVI</li> <li>c) Teléfono</li> <li>d) Horario donde se puede localizar</li> <li>e) Nombre de la persona que va dar atención al personal del INFONACOT.</li> <li>f) Pantalla donde tiene el problema para instalar la VPN.</li> </ul>
Subdirector de Diseño y/o Director de Cobranza	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.

<b>Para la Cancelación de un AVI</b>	
<b>Actor /Puesto</b>	<b>Actividades</b>
Director Comercial Regional, Estatal, de Plaza o Coordinador de Cobranza	<p>1. Informa al Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, Dirección de Cobranza, los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando en la revisión bimestral de sus operaciones se detecte que no cumple con sus metas.</li> <li>b) Por quejas, irregularidades a causa del incumplimiento de lo pactado en su contrato de afiliación.</li> <li>c) Por hacer mal uso de las claves y contraseñas asignadas o darles un uso diferente.</li> <li>d) Por la utilización de las claves y contraseñas de personal diferente al autorizado.</li> <li>e) Por las causas señaladas en el vínculo jurídico que regula el uso del AVI.</li> </ul> <p><b>Aplica RN4.</b></p>
PSEC	<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><b>Aplica RN5 y RN6.</b></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.



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Condonación de Pena Convencional del 20% por Cheques Devueltos por Fondos Insuficientes.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	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.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
<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 su [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>

<b>Alcance del Procedimiento</b>
<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 del [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 FONACOT para su aclaración respectiva con el Coordinador de Cobranza, Dirección de Cobranza y Dirección de Tesorería.</p>

<b>Actividad Solicitud de Condonación de la Pena Convencional del 20% por Concepto de Cheques Devueltos por Causa "1" (insuficiencia de Fondos)</b>			
<b>Tarea</b>			
Controles	Aplicativo	Centro de Trabajo (patrón) Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe sobre el historial de pagos del Centro de Trabajo (patrón) del sistema de crédito institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de la condonación de la Pena Convencional, con documentación debidamente soportada.</li> <li>Entrega pago de cheque devuelto con referencia 1612 "Recuperación de Cheque Devuelto", muestra que efectuó el pago con la referencia obtenida en Portal Multibancos.</li> </ul>	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p><b>Funcionarios Facultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista Delegacional en ausencia Coordinador de Cobranza (CCO)</li> <li>Analista de la Dirección de Cobranza</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirector de Administración de Cartera Vigente</li> <li>• Dirección de lo Contencioso</li> <li>• Comité de Crédito Castigos y Quebrantos, Comité de Crédito</li> <li>• Institución Financiera</li> <li>• Dirección de Tesorería</li> <li>• Dirección de lo Contencioso</li> <li>• Dirección de Contabilidad</li> </ul>
<p><b>Reglas de Negocio</b></p>	<p><b>RN1:</b> Se deberá integrar el expediente que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud por escrito del Centro de Trabajo (patrón), la cual deberá contener lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve explicación por que se devolvió el cheque.</li> <li>• Oficio emitido por el Banco (en caso de ser por causa imputable a la Institución Financiera).</li> </ul> </li> <li>• Copia legible del cheque devuelto, por ambos lados.</li> <li>• Estado de Cuenta bancario de cheques del Centro de Trabajo (patrón) correspondiente a la fecha de la devolución.</li> <li>• Copia legible del pago con el cual repone el cheque devuelto.</li> <li>• Copia del recibo con el cual cubrió el pago de la indemnización del 20% por cheque devuelto, (en caso de haberlo efectuado).</li> <li>• Informe suscrito por la Dirección Comercial, Regional y de Plaza, el cual deberá contener los siguientes puntos.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Historial de pago del Centro de Trabajo (si presenta un historial regular en el entero de sus pagos)</li> <li>2. Si es primera vez que solicita la condonación o es reincidente</li> </ol> </li> <li>• Anexar estado de cuenta del Centro de Trabajo, el cual se puede obtener en la siguiente ruta del portal Multibancos:             <p><a href="https://servicios.fonacot.gob.mx/CentrosTrabajo/ctEdoCtaClaveCT.fonacot">https://servicios.fonacot.gob.mx/CentrosTrabajo/ctEdoCtaClaveCT.fonacot</a></p> </li> </ul> <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], se reponga el pago del cheque dentro del mismo mes de pago.</p>	
<p><b>Documentos Relacionados</b></p>	<p><b>Para Cheques Devueltos por Causa "1" ( Insuficiencia de Fondos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación soporte que proporciona el Centro de Trabajo (patrón).</li> <li>▪ Informe emitido por el Coordinador de Cobranza (COO).</li> <li>▪ Emisión del Dictamen Jurídico de la Dirección de lo Contencioso.</li> <li>▪ Informe del Coordinador de Cobranza (COO) sobre la no procedencia de la condonación.</li> <li>▪ Emiten Dictamen sobre la condonación de la pena convencional.</li> </ul> <p><b>Para Devolución de Pago para Cheques Devueltos a Centros de Trabajo (patrón):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación soporte del pago efectuado del cheque devuelto por el Centro de</li> </ul>	

	<p>Trabajo (patrón) de la referencia obtenida en el Portal Multibancos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de la Institución Financiera de la devolución del cheque.</li> <li>▪ Comprobantes de pago y Estados de Cuenta del Centro de Trabajo (patrón) del cheque devuelto.</li> </ul> <p><b>Para Acreditaciones de Pago de Cheques Devueltos del Acreditado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación soporte del pago del adeudo del Acreditado por medio de Cheque con referencia bancaria.</li> <li>▪ Informe de la Institución Financiera de la devolución del cheque.</li> <li>▪ Documentación del pago del Cheque Devuelto con la referencia que la proporcione el Coordinador de Cobranza (CCO).</li> <li>▪ Comprobantes de pago y Estados de Cuenta del Acreditado del cheque devuelto.</li> </ul>
<p><b>Requerimientos Funcionales</b></p>	<p><b>Para Cheques Devueltos por Causa "1" ( Insuficiencia de Fondos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud y documentación soporte para la Condonación de la Pena Convencional del 20% al Instituto FONACOT.</li> <li>▪ Emite informe sobre el historial de pago del Centro de Trabajo (patrón).</li> <li>▪ Dictamen de Jurídico sobre el caso.</li> <li>▪ Dictamen sobre la condonación de la Pena Convencional por Comité de Crédito, Castigo y Quebrantos y Comité de Crédito.</li> </ul> <p><b>Para Devolución de Pago para Cheques Devueltos a Centros de Trabajo (patrón):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio de la Dirección de Tesorería junto con el original de cheque devuelto.</li> <li>▪ Oficio a la Dirección de Cobranza en la que se solicita que ya no se refleja el pago doble en cedula cabezal.</li> </ul> <p><b>Para Acreditaciones de Pago de Cheques Devueltos del Acreditado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio de la Dirección de Tesorería junto con el original de cheque devuelto.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<p><b>Entrada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud y documentación soporte entregada por el Centro de Trabajo (patrón).</li> <li>▪ Realiza entero de retenciones por medio de referencia bancaria Centro de Trabajo (patrón).</li> <li>▪ Acreditado realiza el pago de su adeudo por medio de referencia bancaria con cheque.</li> </ul>
<p><b>Salida</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emiten Dictamen sobre la condonación de la Pena Convencional por el [REDACTED]</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Centro de Trabajo (patrón)	1. Solicita la condonación de la pena convencional del 20% al Instituto FONACOT. 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. <b>Aplica RN1.</b> [Redacted] 4. [Redacted]
Analista en la Subdirección de Administración de la Cartera Vigente	[Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] 8. [Redacted]
Director de lo Contencioso	[Redacted]
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	[Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]
CCCQ	[Redacted] [Redacted]

**Glosario:**

**CCCQ.-** Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

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

**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a 14.00 por Cuenta Operación.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito. Dirección de Tecnologías de Información. Dirección de Contabilidad. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones

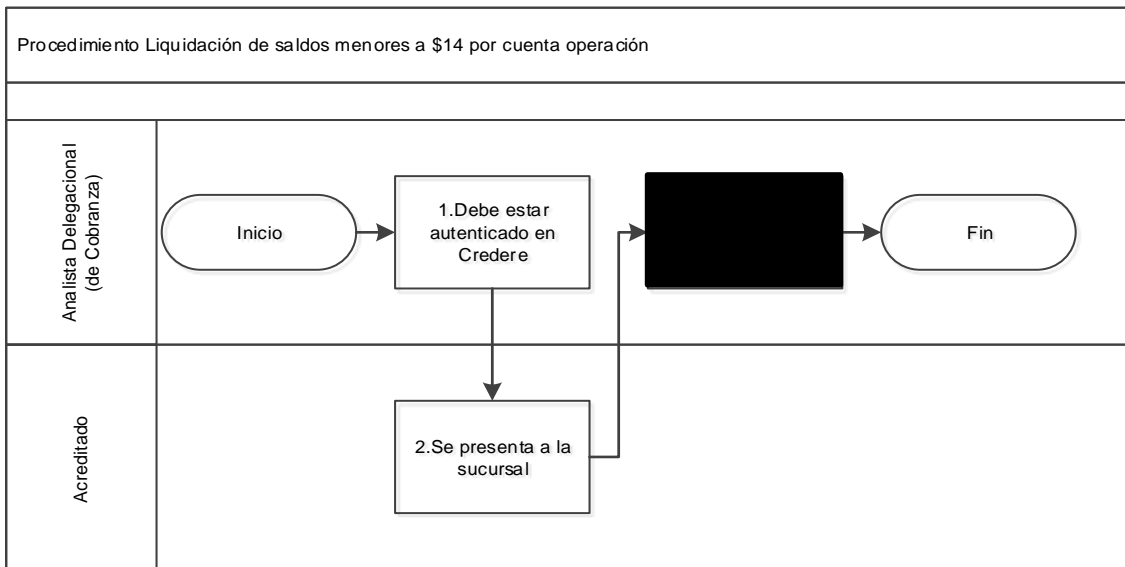
<b>Objetivo del Procedimiento</b>
Realizar liquidaciones de saldos menores a \$14.00 ya sea de forma puntual que el trabajador se presente a sucursal o de forma diaria cuando sea ejecutable por procesos de la Dirección de Tecnologías de la Información.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
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"> <li>Disponibilidad del Sistema de crédito institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias para la solicitud de liquidación de crédito.</li> </ul>	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%;"></div>
<b>Reglas de Negocio</b>	RN1: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 1em;"></div> RN2: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 1em;"></div> RN3: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 1em;"></div> RN4: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 1em;"></div>		
<b>Documentos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operación <div style="background-color: black; width: 1em; height: 1em;"></div> del sistema de crédito institucional / Cancelación de saldos puntual, la cual realiza la cancelación individual de los créditos que cumplan con las características de saldos menores, generando un asiento contable.</li> <li>Reporte de Créditos Cancelados ejecutado por la operación <div style="background-color: black; width: 1em; height: 1em;"></div>.</li> </ul>		
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la liquidación del adeudo menor a \$14.00 debe de cumplir las condiciones.</li> </ul>		
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de liquidación de crédito.</li> </ul>		
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación del crédito.</li> </ul>		

Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Cobranza)	1. Debe estar autenticado en el sistema de crédito institucional.
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> <p><b>Aplica RN1, RN2, RN3 y RN4</b></p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

**Diagrama de flujo:**



**Glosario:**

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

Se elimina diecisiete y dos palabras 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.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Acreditado, Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Dirección de Cobranza. Dirección de Tecnologías de Información.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
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.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
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"> <li>▪ Disponibilidad del Sistema de crédito institucional .</li> <li>▪ Disponibilidad del servicio de correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar documentación como evidencia de la solicitud de movimiento de cargo-abono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cargo Y Abono</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> [Redacted]</p> <p><b>RN2:</b> [Redacted]</p> <p><b>RN3:</b> [Redacted]</p> <p><b>RN4:</b> [Redacted]</p> <p><b>RN5:</b> [Redacted]</p> <p><b>RN6:</b> [Redacted]</p>		
<b>Documentos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formato de Cargo – Abono.</li> <li>▪ Archivo de la petición y soporte documental</li> </ul>		
<b>Requerimientos funcionales</b>	[Redacted]		
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de créditos con movimientos de carga-abono mediante formato de solicitud.</li> </ul>		
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicación del cargo-abono.</li> <li>▪ Archivo de la petición con su soporte como evidencia.</li> </ul>		

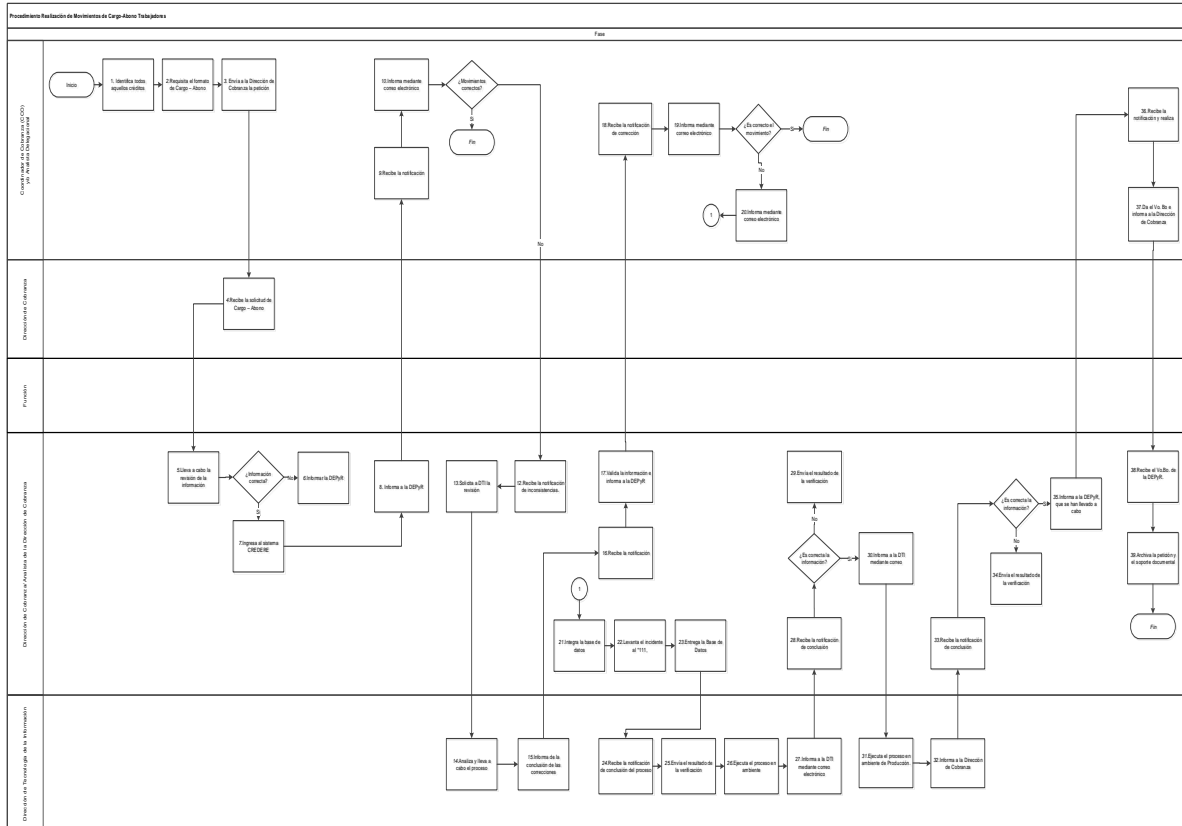
Actor /Puesto	Actividades
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Subdirector Administración de Cartera Vigente	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Alta de Seguro de Crédito.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	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).

**Actividad Reclamación del Seguro de Crédito**

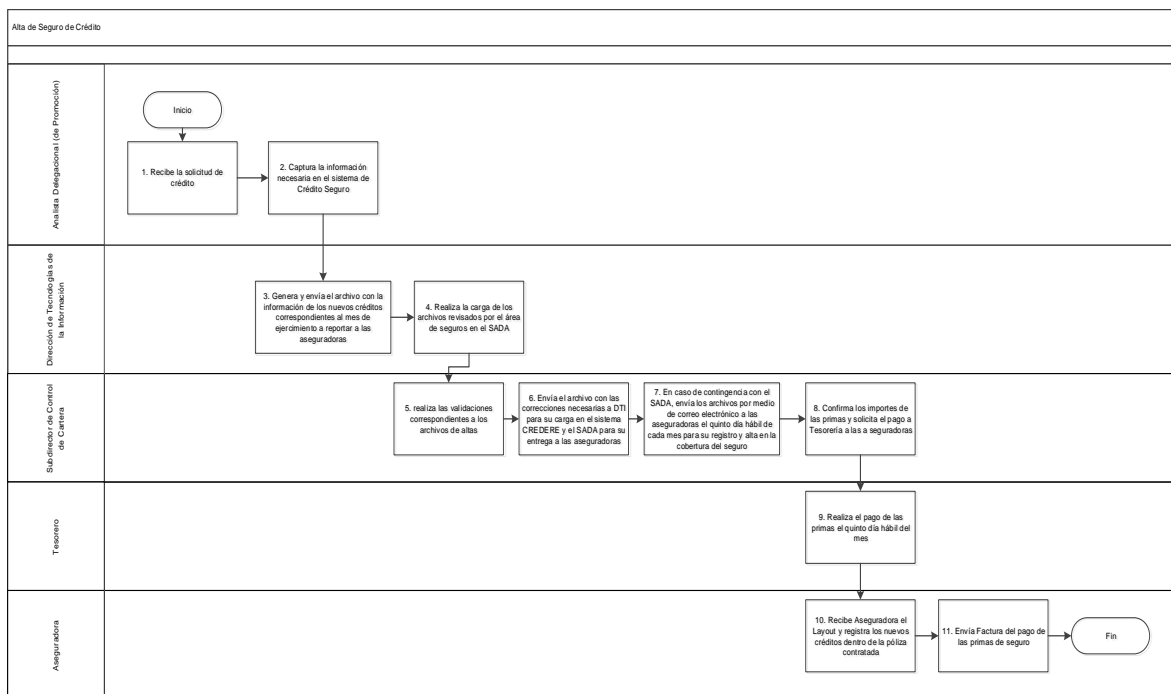
**Tarea**

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

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

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez total y Permanente Superior a 75%.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
Extinguir la deuda por concepto de Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75%.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
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"> <li>▪ Información ingresada al Sistema de crédito institucional para la aplicación de Cancelaciones de Créditos.</li> <li>▪ Aplicación de las Operaciones del sistema de crédito institucional requeridas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar la documentación requerida para realizar el trámite de la extinción de la deuda con el Instituto FONACOT.</li> </ul>	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitan Solicitud de Extinción de Deuda y documentación soporte verifican.</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> 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 de crédito institucional.</p> <p>En caso de Defunción la documentación que se debe de integrar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Extinción de la deuda debidamente firmada (por el deudo del finado y el analista).</li> <li>• Original del Acta de Defunción (copia certificada) solo en caso de que el crédito o créditos no cuenten con seguro del Crédito.</li> <li>• Oficio de acuse de recibo de Acta Original por la Dirección de Cobranza cuando el crédito o créditos cuenten con Seguro de Crédito.</li> <li>• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del deudo del finado.</li> <li>• Estado de cuenta del acreditado con saldo deudor.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Cancelación de Crédito.</li> </ul> <p>En caso de Incapacidad Total y Permanente la documentación que se debe de integrar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Extinción de la Deuda debidamente firmada (acreditado y/o representante).</li> <li>• Original de dictamen emitido por la institución de seguridad social (copia certificada), solo en caso de que el crédito o créditos no cuenten con seguro del crédito.</li> <li>• Oficio de acuse de recibo de Dictamen por la Dirección de Cobranza, cuando el crédito o créditos cuenten con seguro del crédito.</li> <li>• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y forma del acreditado y/o representante.</li> <li>• Estado de cuenta del acreditado con saldo deudor.</li> <li>• Solicitud de Cancelación de Crédito.</li> </ul> <p>En caso de Invalidez total y permanente la documentación que debe integrar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Extinción de la Deuda debidamente firmada (acreditado y/o representante)</li> <li>• Original de dictamen emitido por la institución de seguridad social (copia certificada) solo en caso de que el crédito o créditos no cuenten con seguro del crédito.</li> <li>• Oficio de acuse de recibo de Dictamen por la Dirección de Cobranza, cuando el crédito o créditos cuenten con seguro del crédito.</li> <li>• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y forma del acreditado y/o representante.</li> <li>• Solicitud de Cancelación de Crédito.</li> </ul> <p><b>RN2:</b> 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"> <li>• Solicitud de Extinción de la deuda debidamente firmada (deudo del finado, acreditado y/o representante, analista y Director Estatal, de Plaza y Representaciones).</li> <li>• 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 o acuse de recibo del Acta Original por parte de la Dirección de Cobranza</li> <li>• Copia de la Identificación vigente con fotografía y firma del deudo del finado, acreditado y/o Representante, según sea el caso.</li> <li>• Estado de cuenta del acreditado con saldo deudor.</li> <li>• Solicitud de Cancelación de Crédito que emite el sistema de crédito institucional una vez aplicada la operación [REDACTED].</li> <li>• Asiento Contable que se registra en el sistema de crédito institucional.</li> <li>• Estado de Cuenta de acreditado en ceros (solo en caso de créditos no asegurados).</li> </ul> <p><b>RN3:</b> 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 FONACOT el que absorberá la extinción de la deuda de crédito por concepto de Fallecimiento e Incapacidad Total y Permanente.</p>
<p><b>Documentos Relacionados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solicitud de la Extinción de la Deuda con las firmas correspondientes.</li> <li>■ Original de Acta de Defunción (Copia Certificada) y/o Original de Dictamen emitido</li> </ul>

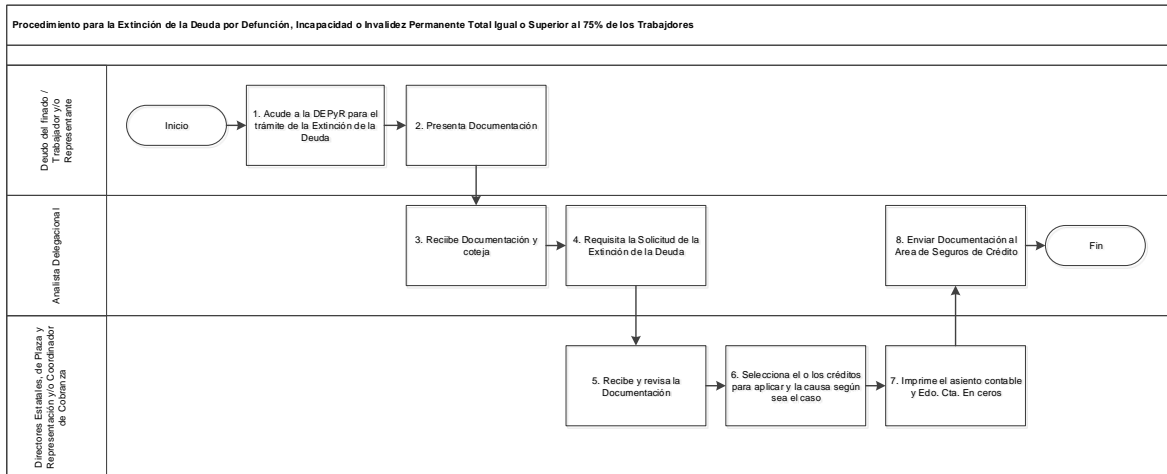
	<p>por Institución de Seguridad Social y/o Aseguradora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Copia de la Identificación vigente con Fotografía y firma del deudo del finado, acreditado y/o Representante.</li> <li>▪ Estado de Cuenta del acreditado con saldo deudor.</li> <li>▪ Solicitud de Cancelación del Crédito que emitió el Sistema de crédito institucional.</li> <li>▪ Estado de Cuenta de acreditado en ceros (solo en caso de créditos no asegurados).</li> </ul>
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Extinción de la deuda con sus firmas correspondientes.</li> <li>▪ Estado de Cuenta del acreditado del Sistema de crédito institucional (Operación [REDACTED]).</li> <li>▪ Comprobante de Solicitud de Cancelación de Crédito aplicado en el Sistema de crédito institucional con las firmas correspondientes.</li> <li>▪ Impresión del asiento contable y Estado de Cuenta del acreditado en Ceros (solo para créditos no asegurados).</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento de Extinción de deuda entregado en sucursal.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago de la extinción de deuda por el Seguro de Crédito o por el Instituto FONACOT.</li> </ul>

<b>Actor /Puesto</b>	<b>Actividades</b>
Deudo del finado/ Acreditado y/o Representante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude a la Dirección Estatal, de Plaza y Representación para realizar el trámite para la Extinción de la Deuda.</li> <li>2. Presenta la documentación en original y copia.</li> </ol> <p><b>Aplicar RN 1.</b></p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recibe la documentación y la coteja contra el original. En caso de trámite para defunción, el Acta Original (copia certificada) queda en poder del Instituto FONACOT para integración del expediente.</li> <li>4. Requisita la Solicitud de Extinción de la deuda según sea el caso y se la entrega al deudo del finado, acreditado y/o representante según sea el caso, para recabar las firmas correspondientes. Imprime el Estado de Cuenta del acreditado (reporte que viene en la Operación [REDACTED]) del sistema de crédito institucional.</li> <li>5. Recibe y revisa que la documentación esté debidamente requisitada e ingresa al Sistema de crédito institucional para la aplicación de la Cancelación de crédito (operación [REDACTED] Cancelación de crédito por Defunción/Incapacidad).</li> </ol> <p><i>El acreditado, para ambos casos, en el Sistema de crédito institucional, deberá estar en estatus 1 Activo, para poder realizar la Operación 2554, de lo contrario no podrá ejecutarse la operación.</i></p>
Coordinador de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Selecciona el o los créditos para aplicar y la causa según sea el caso. (Defunción o Incapacidad Total Permanente) y una vez aplicado en el sistema de crédito institucional imprime el comprobante de Solicitud de Cancelación de Crédito y se la entrega al analista para recabar la firma del deudo del finado, acreditado y/o Representante, según sea el caso.</li> </ol> <p><i>El deudo del finado, acreditado y/o Representante deberán firmar en el espacio de solicitado, el Analista deberá firmar en el espacio de Tramitado y el Director Estatal, de Plaza y Representaciones y/o Coordinador de Cobranza deberá firmar en el espacio de Autorizado.</i></p> <p><i>Para el caso de créditos sin Seguro de Crédito se le entrega al deudo del finado, acreditado y/o Representante el Estado de Cuenta donde se vea</i></p>



	<p><i>reflejado su saldo en Ceros.</i></p> <p><i>Para el caso de créditos con Seguro de Crédito, posterior al registro de la extinción de deuda por causa de fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente, el saldo del crédito no será liquidado en ese momento y éste se encontrará congelado hasta recibir el pago de la aseguradora.</i></p> <p><i>Una vez aplicada en el Sistema de crédito institucional la Cancelación de crédito por Defunción o Incapacidad e Invalidez total y permanente, en automático el acreditado estará en estatus 9 (Baja Permanente), por lo que se tendrá que verificar en la Operación [REDACTED] (Consulta de Clientes) que efectivamente se encuentre en ese estatus.</i></p> <p>7. Imprime el asiento contable, así como, el estado de cuenta del acreditado en ceros (solo para créditos no asegurados), para integrarlo en el expediente para su resguardo.</p> <p><b>Aplica RN2 y RN3.</b></p>
<p>Analista Delegacional (de Cobranza)</p>	<p>8. En todos los procesos de extinción de deuda (fallecimiento, incapacidad e invalidez) para créditos asegurados será necesario enviar a Oficinas Centrales del INFONACOT en atención al Área de Seguros de Crédito en un plazo no mayor a [REDACTED] días hábiles, la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fallecimiento:</b> Original o Copia Certificada de Acta de Defunción.</li> <li>▪ <b>Incapacidad Total y Permanente Igual o Mayor al 75%:</b> Copia del dictamen emitido por la Institución de Seguridad Social y/o la Aseguradora.</li> <li>▪ <b>Invalidez Total y Permanente Igual o Mayor al 75%:</b> Copia del dictamen emitido por la Institución de Seguridad Social y/o la Aseguradora.</li> </ul> <p><i>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.</i></p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

**Diagrama de flujo:**



**Glosario:**

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

**Anexo.**

Requisitos de documentación Extinción de Deuda			
Documento	Defunción	Incapacidad Total y Permanente	Invalidez Total y Permanente
Acta de defunción original (copia certificada)	X		
Dictamen emitido por la Institución		X	
Dictamen emitido por la Institución de seguridad social que avale la incapacidad (definitiva, por riesgo de trabajo, mayor o igual al 75%)		X	
Dictamen emitido por la Institución de seguridad social que avale la invalidez (definitiva, NO por riesgo de trabajo, mayor o igual al 75%)			X
Identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado		X	X
Carta poder		Sólo si aplica	Sólo si aplica
Identificación oficial vigente con fotografía y firma del representante	X	Sólo si aplica	Sólo si aplica

Se eliminan once renglones y seis palabras, 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.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de envío de créditos a la Dirección de lo Contencioso para su recuperación judicial (Trabajadores).
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito. Dirección de lo Contencioso. Directores Estatales, de Plaza y Representaciones.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
Garantizar la entrega oportuna de documentación al área Jurídica en el inicio de las gestiones de cobranza Judicial de Trabajador, así como controlar y dar seguimiento de las cuentas asignadas a Cobranza Judicial.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
Se enfoca a acreditados que cumplan los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de Cobranza Judicial.

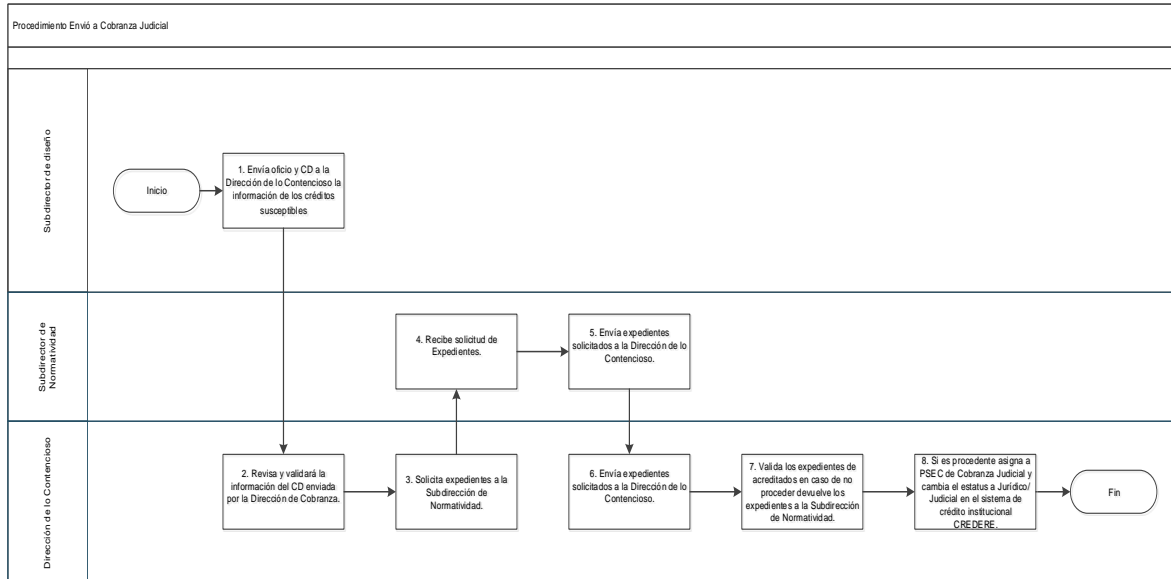
**Actividad Envío a Cobranza Judicial**

Tarea							
Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema Integral de Cobranza (SIC).</li> <li>▪ Cambios de Estatus 4 en el sistema de crédito institucional; para trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar la Documentación solicitada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema Integral de Cobranza (SIC).</li> <li>▪ Asignación de Cartera Judicial.</li> <li>▪ Integración de Expedientes de Acreditados.</li> <li>▪ Expedientes del Área de Crédito.</li> </ul>				
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> Para acreditados el proceso de búsqueda se realizará por medio de la Dirección de Cobranza, este proceso se llevará a cabo los primeros [REDACTED] días hábiles de [REDACTED], de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #c00000; color: white;">Cantidad de Expedientes</th> <th style="background-color: #c00000; color: white;">Días Hábiles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[REDACTED]</td> <td>[REDACTED]</td> </tr> </tbody> </table> <p>[REDACTED]</p>			Cantidad de Expedientes	Días Hábiles	[REDACTED]	[REDACTED]
Cantidad de Expedientes	Días Hábiles						
[REDACTED]	[REDACTED]						

	<b>RN4:</b>	[Redacted]
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial publicado en la normateca.</li> </ul>	[Redacted]
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de crédito institucional para cambio de estatus.</li> </ul>	
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de cartera susceptible de asignar a Jurídico</li> </ul>	
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío por escrito de la cartera a Recuperación Judicial.</li> </ul>	

Actor /Puesto	Actividades
Subdirector de Diseño	[Redacted] <b>Aplica RN1</b>
Director de lo Contencioso	2.Revisa y validará la información del CD enviada por la Dirección de Cobranza. 3.Solicita expedientes a la Subdirección de Normatividad.
Subdirección de Normatividad	4. Recibe solicitud de Expedientes. 5. Envía expedientes solicitados a la Dirección de lo Contencioso. <b>Aplica RN2</b>
Director de lo Contencioso	6. Revisa y validará la documentación que integren los expedientes entregados por la Subdirección de Normatividad. 7. Valida los expedientes de acreditados en caso de no proceder devuelve los expedientes a la Subdirección de Normatividad. 8. Si es procedente asigna a PSEC de Cobranza Judicial y cambia el estatus a [Redacted] en el sistema de crédito institucional. <b>Aplica RN3</b>  Termina Procedimiento

**Diagrama de flujo:**



**Glosario:**

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

**PSEC.-** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

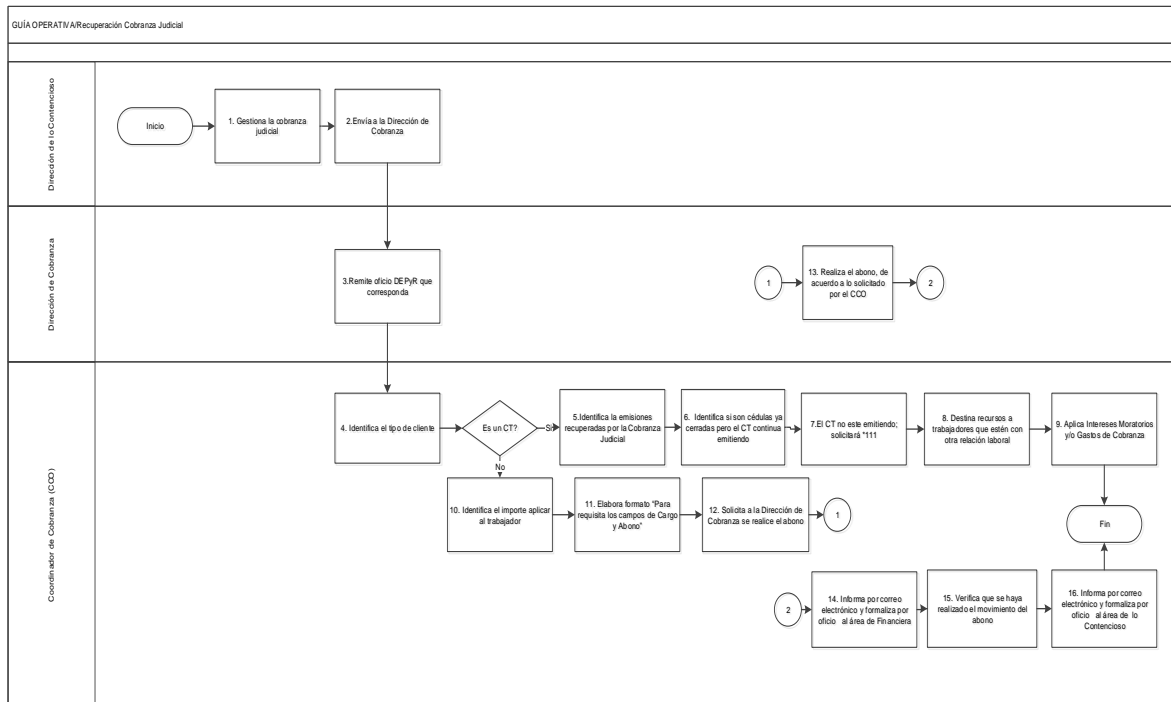
Se eliminan diecinueve renglones, dos palabras y una tabla, correspondientes al procedimiento de Envío a Cobranza Judicial Acreditado, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de 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.



<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de asignación al PSECJ.</li> </ul>

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"> <li>NO REÚNE.- APLICA RN3</li> <li>SI REÚNE.- APLICA RN4</li> </ul>
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.  <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento.</p>

**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 PSCJ.-** 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 FONACOT para que gestionen la recuperación judicial de los expedientes.

Se elimina veintinueve 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.

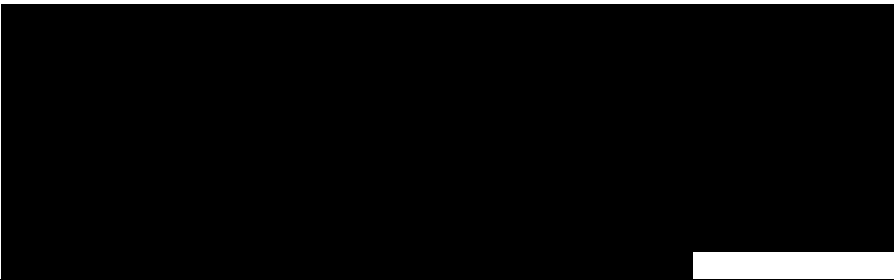



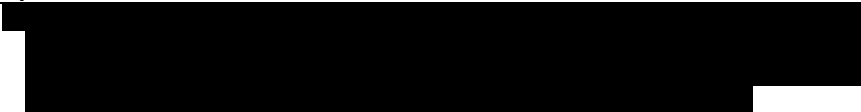


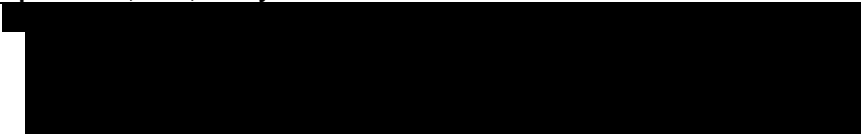
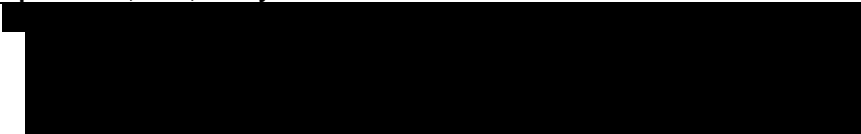
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial Centros de Trabajo.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. Dirección de Crédito. Dirección de lo Contencioso. Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
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.

<b>Alcance del Procedimiento</b>
Se enfoca a los Centros de Trabajo (Patrón) que cumplan los requisitos de selección y sean susceptibles de asignación al proceso de Cobranza Judicial.

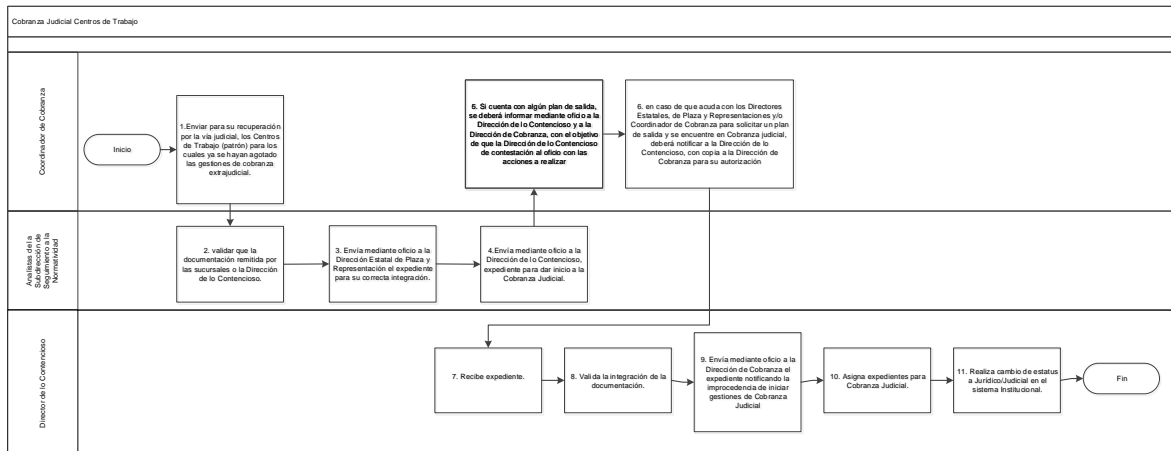
<b>Actividad Envío a Cobranza Judicial</b>			
<b>Tarea</b>			
<b>Controles</b>	<b>Aplicativo</b>	<b>Centro de Trabajo (patrón) / Acreditado</b>	<b>Operación FONACOT</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de crédito institucional.</li> <li>▪ Cambios de Estatus 4 en el sistema de crédito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

	<p><b>RN8:</b></p> 
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial publicado en la Normateca</li> </ul>
<b>Requerimientos Funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de crédito institucional para cambio de estatus.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de cartera susceptible de asignar a Jurídico.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío por escrito de la cartera a Recuperación Judicial.</li> </ul>

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><b>Aplica RN1 Y RN2</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de requisitos para la entrega-recepción de expedientes para la Cobranza Judicial.</li> </ul> <p><b>Aplica RN5, RN6 Y RN7</b></p> 
<p>Analistas de la Subdirección de Seguimiento a la Normatividad</p>	<p>3. ¿Está completo el expediente?</p> <p>Si ir actividad 5 No ir actividad 4</p>   <p><b>Aplica RN3, RN4, RN6 y RN8</b></p> 
<p>Coordinador de Cobranza</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><b>Aplica RN4</b></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 cincuenta y nueve renglones correspondientes al procedimiento de Envío a Cobranza Judicial Centros de Trabajo, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	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 FONACOT y Otros Sujetos.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento</b>	Dirección de Cobranza. Dirección de lo Contencioso. Dirección Comercial Regional, Estatal, de Plaza. Recursos Humanos. Direcciones de Área.

**Objetivo del Procedimiento**

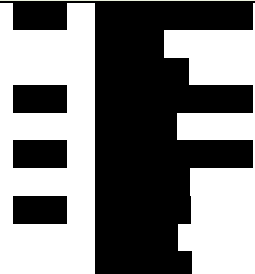
Establecer los requisitos para determinar si las cédulas de los Centros de Trabajo o los adeudos de los Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto FONACOT y Otros Sujetos son susceptibles de recuperación judicial.

**Alcance del Procedimiento**

Definir los requisitos para la Cobranza Judicial a Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos.

**Actividad Criterios de Procedibilidad para la recuperación judicial de los Centros de Trabajo y adeudos de Prestadores de Servicios, establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto FONACOT y Otros Sujetos.**

**Tarea**

Controles	Aplicativo	Áreas Involucradas	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente de crédito.</li> <li>▪ Expediente de Afiliación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evitar que se asignen expedientes sin lograr recuperación judicial.</li> </ul>	

**Reglas de Negocio**

**RN1: Criterios para Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto FONACOT y Otros Sujetos.**

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>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.</p> <p>Las áreas correspondientes del Instituto FONACOT envían a la Dirección de lo Contencioso los casos susceptibles de gestión judicial en contra de Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto FONACOT, Afianzadoras, Prestadores de servicios, Proveedores u otros sujetos, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos.</p> <p><b>RN2:</b> Los requisitos que deben cumplir los expedientes de <b>Centros de Trabajo</b> son los que a continuación se mencionan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Original del Contrato, Convenio de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón), aun tratándose del proceso de afiliación electrónica.</li><li>2) Formato de Estado de Cuenta para Centro de Trabajo (patrón), que contenga cuando menos los siguientes requisitos:<ol style="list-style-type: none"><li>I. Nombre y número de afiliación del Centro de Trabajo (patrón).</li><li>II. Domicilio.</li><li>III. Desglose e importe de cédulas vencidas.</li><li>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.</li><li>V. Fecha de elaboración del estado de cuenta.</li><li>VI. Saldo al Plazo de todos los créditos de la última cédula enviada a cobranza judicial.</li></ol></li><li>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.</li><li>4) Dictamen de incobrabilidad original generado por el Prestador de Servicios Externos de Cobranza extrajudicial, en su caso.</li><li>5) 2 requerimientos de pago originales (72 y 24 horas), y un requerimiento extrajudicial de pago, en su caso.</li></ol> <p><b>Tratándose de expedientes de Gobierno y Municipios como Centros de Trabajo, además de los documentos antes citados, se deberá enviar lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>6) Copia del Acuerdo de Cabildo cuando resulte aplicable por así requerirlo la Ley Municipal.</li></ol>
--	--

- 7) Constancia de mayoría de votos del presidente municipal.
- 8) Copia de identificación de quien firma el convenio con el Instituto FONACOT.

**RN3:** Los expedientes de **Prestadores de Servicio** que remite la Dirección de Cobranza a la Dirección de lo Contencioso para gestión judicial deben cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan:

- 1) Contrato original de Prestación de Servicios Profesionales.
- 2) Garantía original o en su caso copia del oficio con el cual se remitió a la Dirección de Cobranza.
- 3) Acta original de entrega y recepción de cuentas.
- 4) Informe de gestión de las cesiones entregadas con mora en la cual conste el sello de recepción.
- 5) 2 requerimientos de pago de pena convencional o de pago de cantidades no enteradas al Instituto FONACOT (por primera ocasión 72 horas y por última ocasión 24 horas) acorde a su contrato.

**RN4:** Los expedientes de **Establecimientos Comerciales** que se remiten a la Dirección de lo Contencioso para gestión judicial debe cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan:

- 1) Contrato original de afiliación como Establecimiento Comercial.
- 2) En su caso, quejas de trabajadores.
- 3) Copia autorizada de los expedientes de crédito de los trabajadores que hayan sido cancelados por [REDACTED].
- 4) Transferencias de pago y estados de cuenta bancarios de los créditos cancelados por el [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).

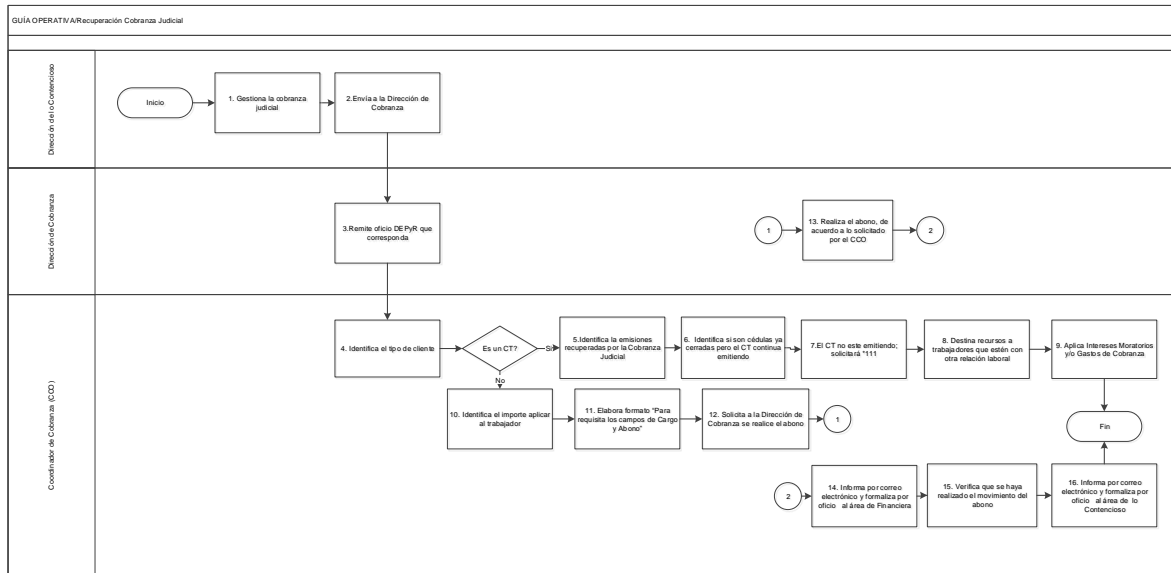
**RN5:** Los expedientes de **Ex empleados del Instituto FONACOT** que remite la Dirección de Recursos Humanos a la Dirección de lo Contencioso para recuperación judicial debe cumplir con los requisitos que a continuación se mencionan:

- a) Pagaré original.
- b) Estado de cuenta actualizado a la fecha de envío debidamente autorizado y que contenga cuando menos los siguientes requisitos:
  - Nombre.
  - Número de Gafete.
  - Tipo de préstamo.
  - Dirección en la que prestaba sus servicios.
  - Saldo inicial.
  - Monto pagado (vía nómina o pagos bancarios)
  - Tasa de interés moratorio e intereses moratorios de acuerdo a lo establecido en el contrato.
  - Saldos totales.
- c) Copia simple de identificación oficial.
- d) Comprobante de domicilio.
- e) Contrato.

	<p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p>
	<p><b>RN8:</b> Se asigna a PSEC Judicial y procede en términos del “Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSCJ”.</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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>”.</li> <li>▪ Expedientes de Afiliación</li> <li>▪ Documentación completa ya citada.</li> </ul>
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A.</li> </ul>
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio por el que la Dirección del Instituto FONACOT correspondiente, remiten expedientes susceptibles de recuperación y/o gestión judicial</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio de asignación al PSEC Judicial.</li> <li>▪ Oficio de devolución de los expedientes por no cumplir con los requisitos.</li> </ul>

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 <b>RN1, RN2, RN3, RN4, RN5 y RN6</b> 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 <b>RN1, RN2, RN3, RN4, RN5 y RN6</b> .  Si cumple se aplica <b>RN8</b> . No cumple se aplica <b>RN7</b> .
PSEC Judicial	3. Recibe oficio y expediente y procederá conforme a lo señalado en la <b>RN8</b> .  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 FONACOT, 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 sesenta y seis 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.



<b>Nombre del Proceso:</b>	Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.
<b>Áreas involucradas en el Proceso</b>	Dirección de lo Contencioso.

<b>Objetivo del Procedimiento</b>
Establecer el procedimiento de asignación de cartera a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial.

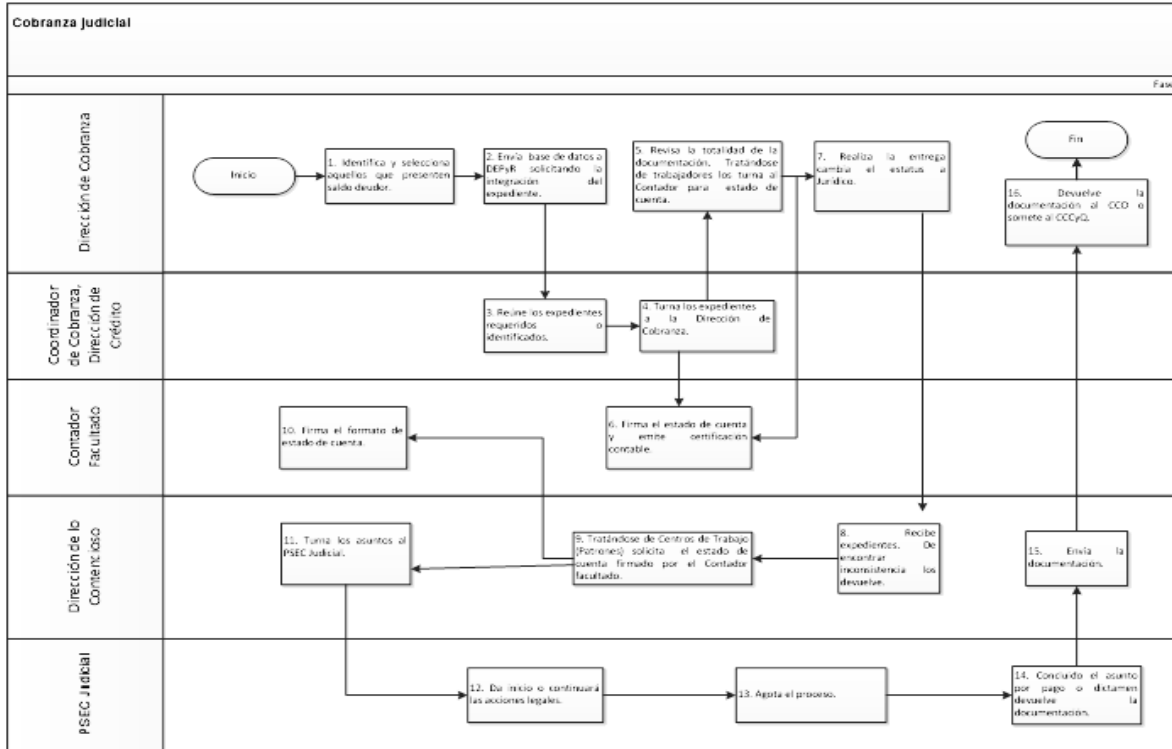
<b>Alcance del Procedimiento</b>
Definir los lineamientos para la asignación de asuntos a los PSEC Judicial.

<b>Actividad Asignación de Cartera a PSECJ.</b>			
<b>Tarea</b>			
Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer reglas y procesos para la asignación de expedientes a los PSEC Judicial.</li> <li>Verificar que los expedientes cumplan con los requisitos.</li> </ul>	
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> La Dirección de lo Contencioso asigna los asuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Según la cobertura de los PSECJ atendiendo a la Entidad Federativa donde fue otorgado el Crédito o donde se radicará el juicio.</li> </ul> <div style="background-color: black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p><b>RN3:</b> Si el expediente No reúne los requisitos señalados en el Procedimientos Específico correspondiente, la Dirección de lo Contencioso lo devuelve al área competente para su debida integración. Si, y solo si reúne los requisitos señalados, lo asigna al PSECJ para que se dictamine como incobrable o para cobranza judicial.</p> <p><b>RN4:</b> La Dirección de lo Contencioso, una vez reunidos los requisitos señalados en el procedimiento específico de criterios de procedibilidad para la recuperación judicial, asigna la documentación al PSECJ a través de oficio de entrega recepción, acompañado del <i>"Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente"</i>, mismo que debe firmar de recibido el PSECJ.</p> <div style="background-color: black; height: 40px; width: 100%;"></div>		

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>RN8: [Redacted]</p> <p>RN9: [Redacted]</p>
<b>Documentación Relacionada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dictamen de procedencia o improcedencia de la recuperación del crédito.</li> <li>▪ Expediente del crédito.</li> </ul>
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficio de asignación por el que la Dirección de lo Contencioso entrega el expediente al PSECJ para su tramitación judicial.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dictamen emitido por el PSECJ.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Director de Cobranza	1. Elabora oficio por el cual remite el expediente del crédito considerado para recuperación judicial anexando el "Listado de Requisitos para la entrega recepción del expediente" 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 FONACOT 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 eliminan treinta y siete 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.

<b>Nombre del Proceso:</b>	Procedimiento Específico de Modificación de Estatus.
<b>Áreas involucradas en el Proceso</b>	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**

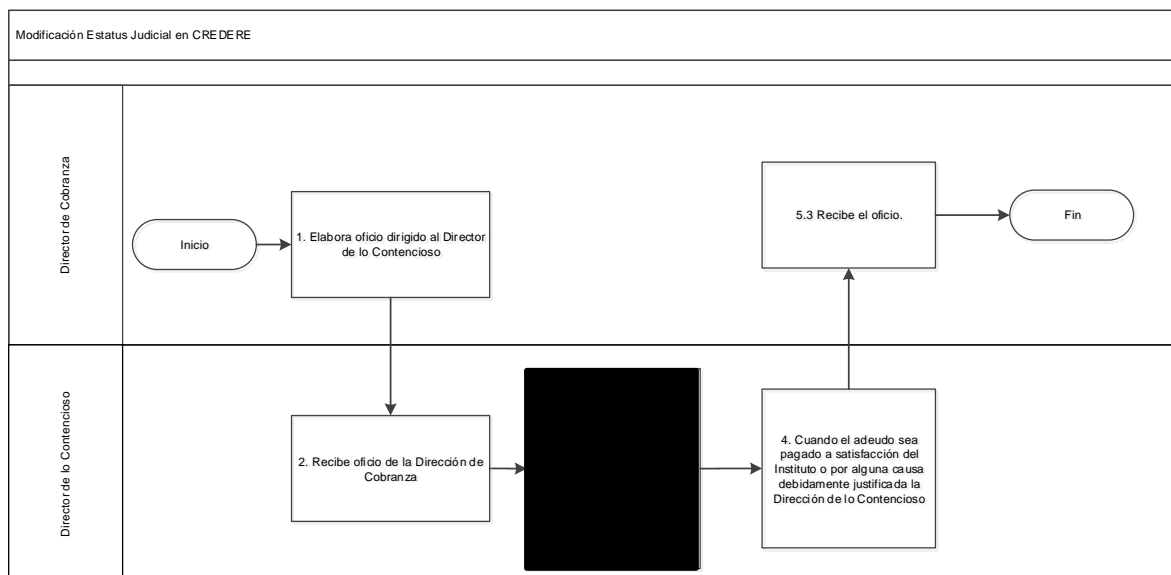
**Tarea**

Controles	Aplicativo	Cobranza	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de crédito institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar que en otras áreas del Instituto FONACOT se reciban pagos por parte de trabajadores o Centros de Trabajo que obstaculicen la recuperación judicial.</li> </ul>	
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> La Dirección de Cobranza envía a la Dirección de lo Contencioso los expedientes susceptibles de recuperación judicial atendiendo los requisitos establecidos en el <b>“Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de trabajadores”</b> o <b>“Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto FONACOT y Otros Sujetos”</b> según el sujeto susceptible de cobranza judicial.</p> 		

	<p>[Redacted]</p> <p>RN5: [Redacted]</p>
<b>Documentos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente de crédito.</li> <li>Oficio por el cual la Dirección de Cobranza remite los expedientes susceptibles de recuperación judicial.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de estatus al que corresponda.</li> <li>Oficio por el cual la Dirección de lo Contencioso devuelve a la Dirección de Cobranza los expedientes NO susceptibles de recuperación judicial</li> </ul>

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. 3. [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.

**Estatus 4.-** Nomenclatura en sistema de crédito institucional que permite identificar los créditos otorgados a trabajadores morosos que han sido turnados a la Dirección de lo Contencioso para que sean recuperados judicialmente.

**Estatus 6.-** Nomenclatura en el sistema de crédito institucional 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 FONACOT 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 FONACOT 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.

<b>Nombre del Proceso:</b>	Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.
<b>Áreas involucradas en el Procedimiento:</b>	Dirección de lo Contencioso. Dirección de Integración y Control Presupuestal.

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

<b>Alcance del Procedimiento</b>
Verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de prestación de servicios.

<b>Actividad Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.</b>			
<b>Tarea</b>			
<b>Controles</b>	<b>Aplicativo</b>	<b>Cobranza</b>	<b>Operación FONACOT</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de Prestación de Servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes mensuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> 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><b>RN2:</b> 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" dentro de los [redacted] días hábiles siguientes.</p> <p><b>RN3:</b> 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><b>RN5:</b> 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><b>RN6:</b> El PSEC Judicial es responsable de que los expedientes que le sean entregados sean debidamente resguardados conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así</p>		

	<p>como a devolverlos una vez que se concluyan las diligencias de recuperación judicial o cuando así lo solicite el Instituto FONACOT.</p> <p><b>RN7:</b> 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><b>RN11:</b> 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><b>RN12:</b> 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><b>RN13:</b> 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><b>RN14:</b> 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><b>RN16:</b> 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"><li>a. Nombre del demandado.</li><li>b. Créditos adeudados.</li><li>c. Monto demandado.</li><li>d. Número de expediente.</li><li>e. Acción o vía promovida.</li><li>f. Fecha de presentación de la demanda.</li><li>g. Juzgado donde radica el juicio.</li><li>h. Estado procesal mensual.</li><li>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.</li></ul> <p><b>RN17:</b> La Dirección de lo Contencioso solicita a los PSEC Judicial informes y</p>
--	--



	<p>documentación que considere necesaria y suficiente para acreditar el debido cumplimiento y calidad en el servicio contratado.</p> <p><b>RN18:</b> La Dirección de lo Contencioso con base en el informe referido en la <b>RN14</b>, 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><b>RN19:</b> 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><b>RN20:</b> 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><b>RN21:</b> 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><b>RN22:</b> 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>
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expediente de crédito.</li> <li>▪ Informes mensuales.</li> <li>▪ Informes vía correo electrónico</li> <li>▪ Facturas</li> <li>▪ Comprobantes de Pago</li> </ul>
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes mensuales.</li> <li>▪ Facturas.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago al PSEC Judicial.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Director de lo Contencioso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica que el PSEC Judicial de cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato conforme a la <b>RN1</b>.</li> <li>2. Asigna la cartera entre los PSEC Judicial conforme a la <b>RN2</b>.</li> <li>3. Observa que los PSEC Judicial cumplan con las características del servicio contratado y su correcto desempeño conforme a la <b>RN3 y RN10, RN11, RN13, RN14 y RN15</b></li> </ol>
PSEC Judicial	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cumplirá con las siguientes obligaciones:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Efectuar totalmente y a satisfacción del Instituto FONACOT el servicio objeto del contrato en cumplimiento de la <b>RN4 y RN14</b>.</li> <li>b) Tener prioridad en la recuperación judicial, de acuerdo a lo señalado en el <b>RN5</b>.</li> </ol> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Resguardar con responsabilidad los expedientes que le sean entregados conforme a lo señalado en la <b>RN6</b> y <b>RN11</b>.</li> <li>d) Elaborar el dictamen de la <b>RN3</b>.</li> <li>e) Cubrir el pago de referido en la <b>RN12</b></li> <li>f) Entregar informes de acuerdo a lo señalado en la <b>RN13, RN14</b> y <b>RN17</b>.</li> <li>g) Devolverá la documentación que le entregue el Instituto FONACOT aplicando la RN15.</li> </ul>
Director de lo Contencioso	5. Determina la recontractación del PSEC Judicial considerando la <b>RN18</b> .
PSEC Judicial	6. Recibe y revisa el informe de la <b>RN14</b> .
Director de lo Contencioso	7. Recibe y revisa el informe rendido aplica RN29. 8. Valida y autoriza <b>RN21</b> .
Director de Integración y Control Presupuestal	9. Realiza el pago conforme a la <b>RN22</b> .
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 una palabra 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.

<b>Nombre del Proceso:</b>	Procedimiento Específico de Propuestas de pago.
<b>Áreas involucradas en el Proceso</b>	Direcciones de lo Contencioso. Direcciones Comerciales, Estatales y de Plaza. Subdirección de Captación.

<b>Objetivo del Proceso</b>
Captar los recursos recuperados por la Dirección de lo Contencioso a través de los PSECJ derivados de propuesta de pago.

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



de Servicio, Ex empleados del Instituto y Otros.	<p>Si acepta.- Aplica <b>RN3</b>.</p> <p>No acepta o no contesta: Aplica <b>RN4</b>.</p> <p>No acepta, pero realiza otra propuesta: Aplica <b>RN4</b>.</p>
Director de lo Contencioso	4. Envía referencia aludida en <b>RN2</b> .
Acreditados, Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales, Prestadores de Servicio, Ex empleados del Instituto Director Comercial Regional, Estatal y/o de Plaza, PSECJ o Demandado.	<p>5. Recibe la referencia.</p> <p><b>Aplica RN6.</b></p>
Director de lo Contencioso	6. La Dirección de lo Contencioso al recibir la referencia aplica <b>RN6</b> .
Subdirección de Captación	7. <b>Aplica RN7</b> .
Director de lo Contencioso	<p>8. Atendiendo a la respuesta de la Subdirección de Captación informa al demandado:</p> <p>SI VALIDA: <b>RN9</b> según sea el caso.</p> <p>NO VALIDA: APLICA <b>RN8</b>.</p>
PSEC Judicial	9. Ejecuta la <b>RN9</b> , 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 siete 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.

<b>Nombre del Proceso:</b>	Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en [REDACTED]
<b>Áreas involucradas en el Proceso</b>	Dirección de lo Contencioso. Dirección de Cobranza. Direcciones de Área. Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

<b>Objetivo del Proceso</b>
Identificar las formas en las que el Instituto FONACOT recupera los créditos demandados.
<b>Alcance del Proceso</b>
Recepción continúa de recursos en el Instituto FONACOT.

Actividad Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Cobranza.	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relacionar las formas por las que se puede realizar la recuperación judicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A</li> </ul>
<b>Reglas de Negocio</b>	<p><b>RN1:</b> 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 FONACOT 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 FONACOT, 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>[REDACTED]</p> <p><b>RN2:</b> 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><b>RN3:</b> [REDACTED]</p> <p><b>RN4:</b> [REDACTED]</p> <p><b>RN5:</b> [REDACTED]</p> <p><b>RN6:</b> [REDACTED]</p> <p><b>RN7:</b> 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 FONACOT, para la recuperación de los adeudos de acreditados, Centros Trabajo, Establecimientos Comerciales, Prestadores de Servicio, Ex empleados del Instituto FONACOT y Otros, que expresen por escrito su intención de pago.</p> <p>[REDACTED]</p> <table border="1" data-bbox="488 1377 1349 1759"> <thead> <tr> <th style="background-color: #a1887f; color: white;">MONTO CAPITAL</th> <th style="background-color: #a1887f; color: white;">FUNCIONARIO FACULTADO PARA CONDONAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: black; color: white;">-</td> <td style="background-color: black; color: white;">-</td> </tr> </tbody> </table>	MONTO CAPITAL	FUNCIONARIO FACULTADO PARA CONDONAR	-	-
MONTO CAPITAL	FUNCIONARIO FACULTADO PARA CONDONAR				
-	-				
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibos o pagos</li> <li>▪ Promociones, escritos y acuerdos que deriven de los juicios.</li> </ul>				

<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N/A.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de Plan de Salida.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta de Dirección de lo Contencioso.</li> </ul>

<b>Actor /Puesto</b>	<b>Actividades</b>
PSEC Judicial y Director de lo Contencioso	Iniciadas las acciones legales la recuperación del crédito FONACOT o patrimonio del Instituto FONACOT las formas en las que se pueden recuperar los créditos demandados son las expuestas en las <b>RN1, RN4, RN5, RN6 y RN7.</b>

**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 eliminan veintiocho renglones, siete palabras y una tablas, 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.



<b>Nombre del Proceso:</b>	Procedimiento Específico de Asuntos con Dictamen de Incobrabilidad.
<b>Áreas involucradas en el Proceso</b>	Dirección de lo Contencioso Dirección de Cobranza Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos (CCCQ) Dirección de Crédito Dirección de Tecnologías de la Información

**Objetivo del Procedimiento**

Establecer el procedimiento para informar y someter a la consideración del [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 FONACOT.

**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.

**Actividad Asuntos con Dictamen de Incobrabilidad.**

Tarea			
Controles	Aplicativo	PSECJ.	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de crédito institucional para actualizar estatus</li> <li>▪ Expediente de crédito devuelto por la Dirección de lo Contencioso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dictamen de Incobrabilidad elaborado conforme al formato publicado en la normateca.</li> </ul>	[REDACTED]
<b>Reglas de Negocio</b>	[REDACTED]		

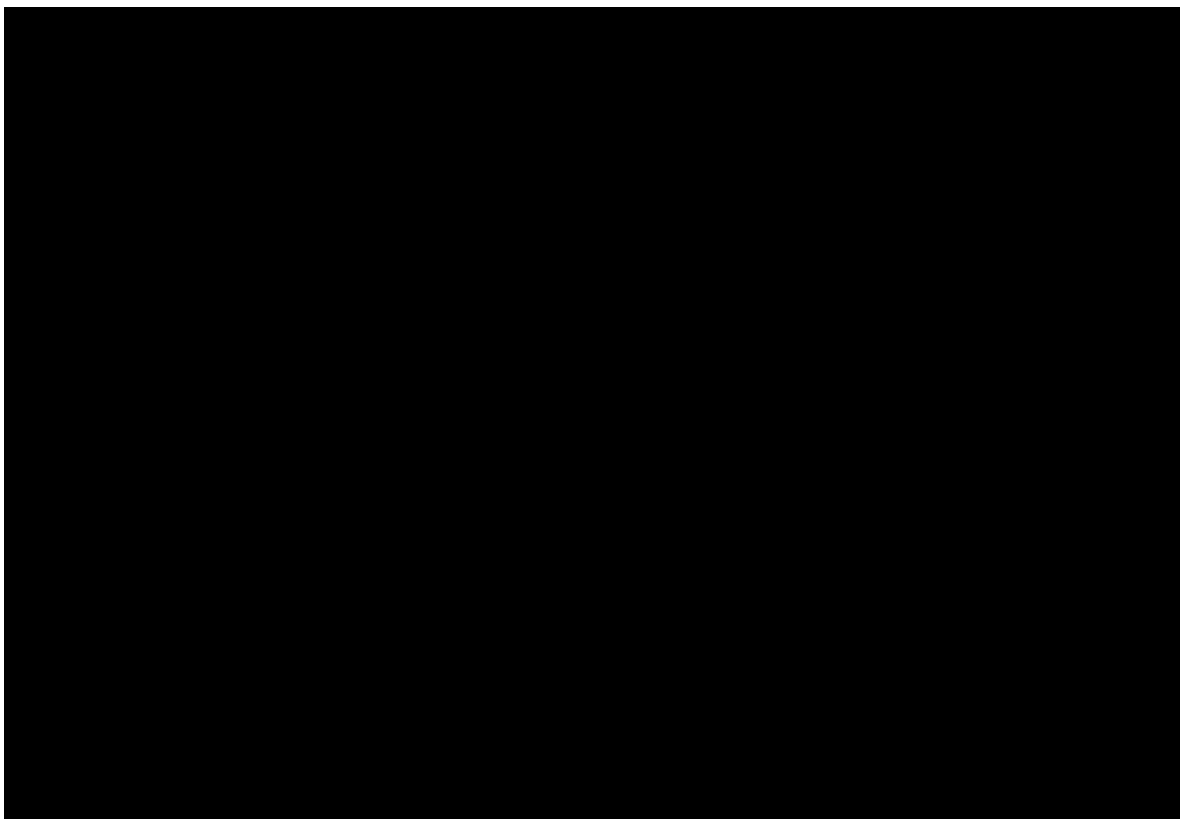
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
	[Redacted]	
Tipo de Asunto	Status	Implicaciones
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted] de servicio de Archivo Guarda y Custodia según corresponda.</li> </ul>
<b>Documentos Relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de la Dirección de lo Contencioso</li> <li>Expediente del crédito.</li> </ul>
<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio por el que la Dirección de lo Contencioso entrega el Dictamen de Incobrabilidad y expediente a la Dirección de Cobranza.</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créditos marcados en el sistema de crédito institucional.</li> </ul>

Actor /Puesto	Actividades
Dirección de lo Contencioso	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Dirección de Cobranza	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Dirección de Crédito	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Dirección de Cobranza	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>

Dirección de Tecnologías de la Información	[Redacted]
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 FONACOT 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 FONACOT 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 FONACOT.-** Resolución de la Autoridad por la que obliga al Instituto FONACOT 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 FONACOT 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 renglones, seis tablas y una tabla 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.