



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Diciembre, 2020	

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Crédito

REVISÓ

Subdirección General de Crédito

APROBACIÓN

Las modificaciones al presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT cuentan con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo los acuerdos COM-78-041220 y COM-79-041220 de su 5a sesión extraordinaria, celebrada el 04 de diciembre de 2020 y del Comité de Crédito en su 52a Sesión Ordinaria, celebrada el 23 de noviembre de 2020 con el Acuerdo CC-ME-351/20.

Asimismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 5a sesión Extraordinaria celebrada el 07 de diciembre de 2020, 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 E 015-2020; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 26a Sesión Extraordinaria de fecha 14 de diciembre de 2020, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Diciembre, 2020	

ÍNDICE.

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS.

Introducción.....	4
Tabla de Control de Cambios.....	4
Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Cualquier Forma de Disposición).....	6
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.....	13
Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.....	18
Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.....	28
Procedimiento Específico de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero a Ex empleados.....	31
Procedimiento Específico de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito.....	36
Procedimiento Específico de Administración de Usuarios en el sistema CREDERE y Crédito Seguro.....	40
Glosario de Términos:.....	51
Definiciones.....	51
Acrónimos.....	51

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Diciembre, 2020	

Introducción

El presente documento, establece las funciones del ejercicio del crédito, en particular lo relacionado a las actividades complementarias y de apoyo en el proceso crediticio tanto de Originación de Crédito como de Administración del Crédito.

Asimismo, se establecen los roles y responsabilidades de los funcionarios que intervienen en los procedimientos de apoyo.

Tabla de Control de Cambios

No. de Versión	Fecha de Modificación	Modificaciones
PR27.00	03/11/2016	Nueva creación.
PR27.01	16/05/2017	<p>Se actualizan responsables y actividades en los procedimientos específicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia). • Procedimiento Específico de Aclaración de Créditos No Reconocidos y Créditos Duplicados (Tarjeta FONACOT). • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados. • Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.
PR27.02	02/01/2018	<p>Se actualizan responsables y actividades en los procedimientos específicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia). • Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT Operado por Tarjeta Propia por Cargos No Reconocidos y Créditos Duplicados. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.
PR27.03	08/08/2018	<p>Se actualizan responsables y actividades en los procedimientos específicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Aclaración por Devoluciones No Procesadas. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados. • Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados. <p>Se eliminan los procedimientos específicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia). • Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT Operado por Tarjeta Propia por Cargos No Reconocidos y Créditos Duplicados.

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Diciembre, 2020	

PR27.04	26/12/2019	<p>Se actualizan responsables y actividades en el procedimiento específico de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados. <p>Se eliminan los procedimientos específicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas. • Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados.
PR27.04	Dic, 2020	<p>Se reubicaron los apartados de “Definiciones” y “Acrónimos”.</p> <p>Se incluye en los Procedimientos Específicos el apartado de “Hoja de Autorización”</p> <p>Se incluye el procedimiento específico de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Específico de Administración de Usuarios en el sistema CREDERE y Crédito Seguro.

TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Cualquier Forma de Disposición).
Áreas responsables del desarrollo del Procedimiento	Dirección de Crédito. Dirección de Cobranza. Dirección de lo Contencioso. Dirección de Tesorería. Dirección de Contabilidad.

Objetivo del Procedimiento
Proveer a las diferentes partes que intervienen en el proceso de aclaración de crédito FONACOT, de una herramienta útil y práctica que les permita agilizar tiempos y atender de manera adecuada, oportuna y eficiente las solicitudes de los trabajadores por créditos no reconocidos.

Alcance del Procedimiento
Aplica a todas aquellas personas que desconozcan un crédito FONACOT a través de cualquier forma de disposición.

Aclaración de Crédito FONACOT (Cualquier Forma de Disposición):
--

Tarea	
Reglas de Negocio	<p>RN1: La persona afectada podrá solicitar su aclaración hasta 90 días naturales a partir de la fecha del primer descuento, en caso contrario, la Dirección de lo Contencioso determinará lo procedente.</p> <p>RN2: Toda aclaración requiere un folio.</p> <p>RN3: Corresponde al/la Coordinador/a de Crédito, en las DEPyR, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración de Crédito, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los/las Coordinadores/as Administrativos, de Cobranza o analista de promoción en la Representación podrán atender este tipo de aclaraciones.</p> <p>RN4: El expediente de aclaración del crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original del Formato de Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT. • Copia legible debidamente cotejada de la credencial para votar o pasaporte (anverso y reverso). • Copia legible debidamente cotejada contra el original de todos los recibos de pago de nómina donde consten los descuentos realizados por concepto de pago de crédito FONACOT (en caso de no haberse realizado, narrar a detalle la manera que se tuvo conocimiento del crédito). • Copia legible (anverso y reverso) de la Tarjeta FONACOT (si aplica). • Para aclaraciones de crédito cuyo monto por capital ejercido sea igual o mayor a \$50,000 pesos se deberá anexar copia de la denuncia ante la autoridad competente. Cuando la persona afectada argumente usurpación de personalidad, la denuncia debe estar presentada contra la persona que aparezca en la identificación utilizada al realizar el trámite, que haya falsificado la firma y en su caso en contra del titular de la cuenta en la cual se realizó el depósito. • La Dirección de lo Contencioso podrá solicitar documentación adicional, diferente a la antes señalada, sin embargo, deberá apegarse a la señalado en el punto anterior. <p>RN5: El expediente electrónico se integrará con el escaneo de la documentación descrita en el párrafo anterior.</p>

RN6: Todos los expedientes electrónicos por créditos no reconocidos serán cargados en el Portal de Aclaraciones:

[REDACTED]

RN7: El expediente original completo se debe enviar vía valija a la Dirección de Crédito a más tardar el día hábil siguiente a su recepción y captura en el Portal de Aclaraciones.

RN8: El procedimiento de aclaración comenzará una vez que la Dirección de Crédito cuente con el expediente de aclaración original.

RN9: La Dirección de lo Contencioso debe emitir su dictamen en un término no mayor a [REDACTED] días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción del expediente de aclaración considerando de manera enunciativa, mas no limitativa, lo siguiente:

[REDACTED]

RN10: La Dirección de Contabilidad debe emitir la certificación contable en un término no mayor a [REDACTED] días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud.

RN11: Cuando la persona afectada argumente una presunta suplantación de identidad para el trámite de un crédito, siempre que se haya tramitado en la plataforma de Crédito Seguro el/la Coordinador/a de Crédito integra la documentación e información necesaria que soporte la solicitud de aclaración [REDACTED]

RN12: [REDACTED]

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	<p>RN14: La Dirección de Crédito podrá solicitar documentación o acciones adicionales tomando en consideración las características de cada caso.</p>
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente original de Aclaración. ▪ Expediente electrónico de Aclaración. ▪ Expediente electrónico de Crédito.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación ▪ Operación ▪ Operación ▪ Operación ▪ Operación
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Aclaración de Crédito por parte de la persona afectada.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución de la Solicitud de Aclaración de Crédito.

Actor/Puesto	Descripción de Actividades
Persona afectada	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llama al CAT donde le proporcionan un número de folio (alfanumérico) y le indican los documentos necesarios para presentar la aclaración. 2. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio con el/la Coordinador/a de Crédito y solicita la Aclaración del crédito con la documentación solicitada en los requisitos según el caso. <p>Aplica RN1, RN2, RN3 y RN4.</p>
Coordinador (a) de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> 3. Proporciona a la persona afectada el formato "Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT" y en su caso, asiste a la persona afectada para obtener un número de folio. 4. Solicita, recibe y revisa los documentos señalados en las RN, según el monto en controversia, revisando originales y sellando de cotejo las copias de los documentos validados. <p>Aplica RN3 y RN4.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. En caso de que la persona afectada presente su Solicitud de Aclaración, pero omita presentar alguno de los documentos requeridos, se le deberá informar que para continuar el trámite correspondiente es necesario que presente la documentación completa, en caso contrario, se entenderá que acepta haber tramitado el crédito. <p>Aplica RN4.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Cuando el crédito en aclaración se haya ejercido a través de la plataforma de Crédito Seguro, realiza la toma de biométricos, con la finalidad de confirmar o descartar que se trata de la misma persona que tramitó el crédito. 7. Si la documentación se encuentra completa, llena el "Espacio exclusivo para la oficina FONACOT del formato" escanea y sube el archivo electrónico al Portal

	<p>de Aclaraciones. Para Identificar correctamente el archivo que se sube al portal de aclaraciones, deberá nombrarse iniciando por el número de registro, un espacio, nombre del trabajador, un espacio, número de folio. En caso de no ser nombrado en este orden la solicitud será rechazada.</p> <p>Aplica RN2 y RN4</p> <p>■ Modifica en el sistema de crédito institucional el estatus del trabajador a ■</p> <p>Aplica RN12.</p> <p>9. Envía el expediente físico a la Dirección de Crédito (Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras), a más tardar al ■ siguiente de haber recibido completa la documentación de la aclaración.</p> <p>Si la aclaración versa sobre un crédito tramitado en la plataforma de Crédito. Seguro, integra al expediente un informe del resultado de la toma de biométricos.</p> <p>Aplica RN6 y RN7.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>10. Recibe y revisa la documentación para integración del expediente de aclaración:</p> <p>En caso de que la Solicitud de Aclaración y expediente no están bien requisitados se solicita al/la Coordinador/a de Crédito remitente realizar las correcciones y de ser el caso regresa a la actividad 5.</p> <p>En caso de que la Solicitud de Aclaración y expediente estén bien requisitados continúa con la actividad 10.</p> <p>11. Solicita al/la Subdirector/a de Normatividad el expediente de crédito del Trabajador.</p> <p>12. ■</p>
Subdirector (a) de Normatividad	<p>13. Entrega el expediente solicitado por el/la Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>14. Recibe el expediente de crédito.</p> <p>15. Integra los documentos al expediente de aclaración.</p> <p>16. Envía mediante correo electrónico copia del expediente a la Dirección de lo Contencioso para que emita el dictamen correspondiente. Adicionalmente, envía oficio con la petición de dictamen.</p>
Director (a) de lo Contencioso	<p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>Aplica RN9.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>■</p> <p>■</p>

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

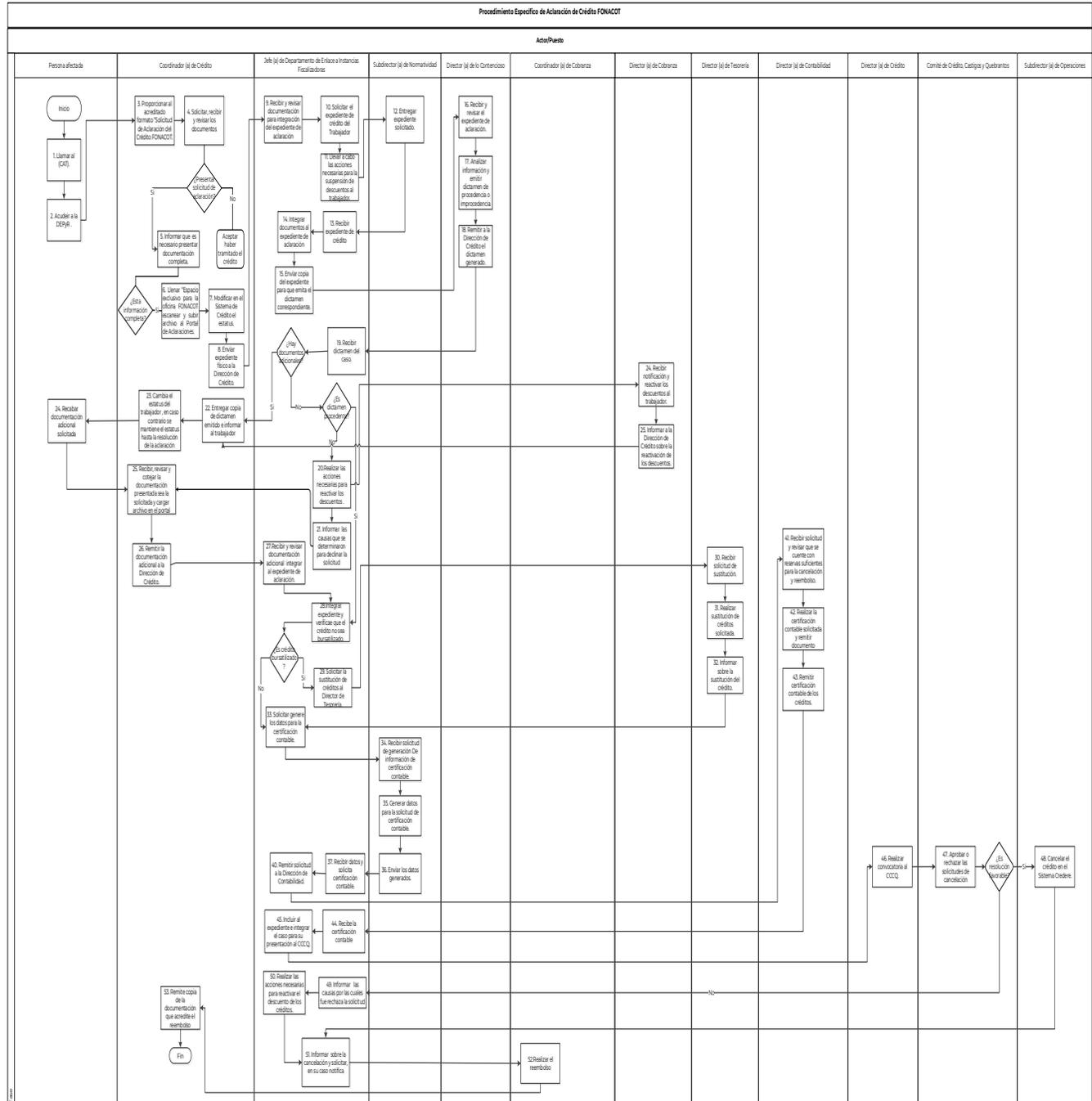
	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>22. Informa al/la Coordinador/a de Crédito las causas que se determinaron para declinar la solicitud del trabajador.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>
Coordinador (a) de Crédito	<p>23. Entrega copia del dictamen emitido e Informa a la persona afectada la respuesta a su solicitud o en su caso indica los documentos requeridos por la Dirección de lo Contencioso para continuar con el procedimiento de aclaración y mantiene el estatus del trabajador en el sistema de crédito institucional CREDERE hasta la resolución de la aclaración.</p> <p>24. En caso de que la Dirección de lo Contencioso no haya solicitado documentación adicional, cambia el estatus del trabajador en el sistema de crédito institucional CREDERE al que tenía al inicio del trámite, en caso contrario, se mantiene el estatus hasta la resolución de la aclaración e informar mediante correo electrónico a la Jefatura de Enlace e Instancias Fiscalizadoras dicha acción.</p>
Persona Afectada	25. Recaba documentación adicional solicitada y entrega en la DEPyR donde se inició el trámite de aclaración.
Coordinador (a) de Crédito	<p>26. Recibe, revisa y coteja que la documentación presentada sea la solicitada.</p> <p>27. Remite la documentación adicional a la Dirección de Crédito (Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras) a más tardar el [REDACTED] hábil siguiente de haberla recibido.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>28. Recibe y revisa la documentación adicional requerida, integra al expediente de aclaración y aplica lo señalado en el numeral 15.</p> <p>29. De ser procedente el dictamen de la Dirección de lo Contencioso, integra al expediente y verifica que el crédito no sea bursatilizado.</p> <p>Si el crédito no es bursatilizado continúa con la actividad 34, si el crédito es bursatilizado continúa con la actividad 30.</p> <p>30. Solicita la sustitución de créditos al/la Director/a de Tesorería.</p>
Director (a) de Tesorería	<p>31. Recibe solicitud de sustitución.</p> <p>32. Realiza la sustitución de créditos solicitada.</p> <p>33. Informa sobre la sustitución del crédito al/la Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	34. Solicita al/la Subdirector/a de Normatividad genere los datos para la certificación contable.
Subdirector (a) de Normatividad	<p>35. Recibe la solicitud de generación de los archivos para la certificación contable.</p> <p>36. Genera los datos para la solicitud de certificación contable.</p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	37. Envía al/la Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras los datos generados.
Jefe (a) de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	38. Recibe los datos e integra los archivos para la solicitud de certificación contable. <ul style="list-style-type: none"> • Estado de Cuenta por Trabajador (operación █████ del sistema de crédito institucional). • Consulta General de Préstamo por Crédito (reporte █████ sistema de crédito institucional). 39. Remite la solicitud a la Dirección de Contabilidad.
Director (a) de Contabilidad	40. Recibe solicitud y revisa que se cuente con reservas suficientes para proceder a la cancelación y reembolso. 41. Realiza la certificación contable solicitada y remite el documento a la Dirección de Crédito. 42. Remite la certificación contable de los créditos al/la Director/a de Crédito (Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras). Aplica RN10.
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	43. Recibe la certificación contable. 44. Incluye al expediente de aclaración la certificación contable e integra el caso para su presentación al CCCQ.
Secretario Técnico del Comité de Crédito Castigos y Quebrantos	45. Realiza la convocatoria al CCCQ en los términos señalados en el Manual de Integración y Funcionamiento de este Comité.
Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos	46. Aprueba o rechaza las solicitudes de cancelación de crédito presentadas.
Subdirector (a) de Operaciones	<i>Si la resolución es favorable para la persona afectada:</i> 47. Cancela el crédito en el sistema de crédito institucional.
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<i>Si la resolución es negativa para la persona afectada:</i> 48. Informa al/la Coordinador/a de Crédito las causas por las cuales fue rechazada la solicitud del trabajador (regresa a la actividad 20). 49. Elimina de lista de créditos a bloquear el crédito, para que se reactiven los descuentos. <i>Si la resolución es favorable:</i> 50. Informa al/la Coordinador/a de Crédito sobre la cancelación y solicita que en caso de haberse generado un reembolso se proceda a notificarlo al Coordinador de Cobranza.
Coordinador (a) de Cobranza	51. Realiza el reembolso de acuerdo a lo señalado en el Procedimiento correspondiente. 52. Entrega copia de la documentación que acredite el reembolso al/la Coordinador/a de Crédito.
Coordinador (a) de Crédito	53. Remite copia de la documentación que acredite el reembolso del acreditado a la Dirección de Crédito.
TERMINA PROCEDIMIENTO	

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT



Se elimina cincuenta y seis renglones y veinticinco palabras concernientes a tiempos de atención correspondientes al procedimiento de Aclaración del Crédito FONACOT, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección de Crédito. Dirección Cobranza. Dirección de Tecnologías de la Información. Dirección de Tesorería.

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

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

Aclaraciones por Homonimia:

Tarea	
Reglas de Negocio	<p>RN1: Las personas afectadas en controversia deben tener el mismo NSS.</p> <p>RN2: Corresponde al/la Coordinador/a de Crédito en las DEPyR, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración por Homonimia, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los/las Coordinadores/as Administrativos/as, de Cobranza o Analista de Promoción en la Representación, podrán atender este tipo de aclaraciones.</p> <p>RN3: La persona afectada deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma (anverso y reverso). • Constancia de cambio de NSS por homonimia tramitada ante el IMSS. • Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. <p>RN4: En caso de requerir reembolso deberá ser especificado en la solicitud.</p> <p>RN5: Solo se reembolsará lo que este registrado en la Operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional.</p> <p>RN6: Todas las aclaraciones por homonimia deberán tener un expediente electrónico y será cargado en el Portal de Aclaraciones:</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p>RN7: El expediente escaneado deberá contener la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Aclaración por Homonimia. • Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma (anverso y reverso). • Constancia de cambio de NSS por homonimia. • Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. <p>RN8: El proceso de aclaración por homonimia comenzará una vez que se cuente con los documentos en original por parte de la Dirección de Crédito.</p> <p>RN9: En caso de que la Dirección de Crédito a través de la Oficina de Enlace e Instancias Fiscalizadoras solicite documentación y/o alguna corrección, deberá ser entregada en un plazo no mayor a [REDACTED] día naturales, si se omite, el trámite se tendrá por concluido.</p> <p>RN10: El estatus de las aclaraciones por homonimia podrá ser validado en el "Portal de Aclaraciones".</p>

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de aclaración. ▪ Expediente electrónico. ▪ Expediente físico.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acreditado (Afectado) presenta solicitud de aclaración por homonimia.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedencia y/o rechazo de la aclaración y reembolso de los cargos aplicados erróneamente (en caso de existir).

Actor /Puesto	Actividades
Persona Afectada	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio y presenta la solicitud de Aclaración por Homonimia, solicitando en su caso, el reembolso correspondiente.</p> <p>Aplica RN1 y RN3.</p>
Coordinador (a) de Crédito	<p>2. Entrega el Formato denominado “Solicitud de Aclaración por Homonimia de NSS” a la persona afectada e indica los campos a requisitar, así como la documentación a presentar.</p> <p>Aplica RN1, RN2 y RN3.</p>
Persona afectada	<p>3. Requisita los campos indicados por el/la Coordinador/a de Crédito en el formato “Solicitud de Aclaración por Homonimia de NSS” anexando la documentación soporte en original y copia (para cotejo).</p> <p>Aplica RN3 y RN4.</p>
Coordinador (a) de Crédito	<p>4. Recibe la solicitud y documentación por parte de la persona afectada, revisa que la solicitud se encuentre debidamente requisitada y la documentación completa.</p> <p>5. Si la documentación no está completa y faltan datos en la solicitud de aclaración, informa a la persona afectada que para continuar con el trámite correspondiente es necesario que presente la documentación completa.</p> <p>6. Si la solicitud está debidamente requisitada y la documentación completa, después del cotejo de las copias contra los originales, escanea los documentos y los sube al portal de aclaraciones por homonimia.</p> <p>7. Para Identificar correctamente el archivo que se sube al portal de aclaraciones, deberá nombrarse iniciando por el número de registro, un espacio, nombre del trabajador. En caso de no ser nombrado en este orden la solicitud será rechazada.</p> <p>Aplica RN1, RN3, RN4, RN6, RN7.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>8. Recibe a través del portal de aclaración por homonimia la documentación, observando el correcto llenado de la solicitud y la correcta integración del expediente, confirmando que sea un trámite por homonimia.</p> <p>Aplica RN1, RN3, RN6, RN7 y RN8.</p> <p>En caso de no ser una homonimia, se informa al/la Coordinador/a de Crédito la no procedencia para que informe a la persona afectada.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>Si la información y la documentación es incorrecta:</p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

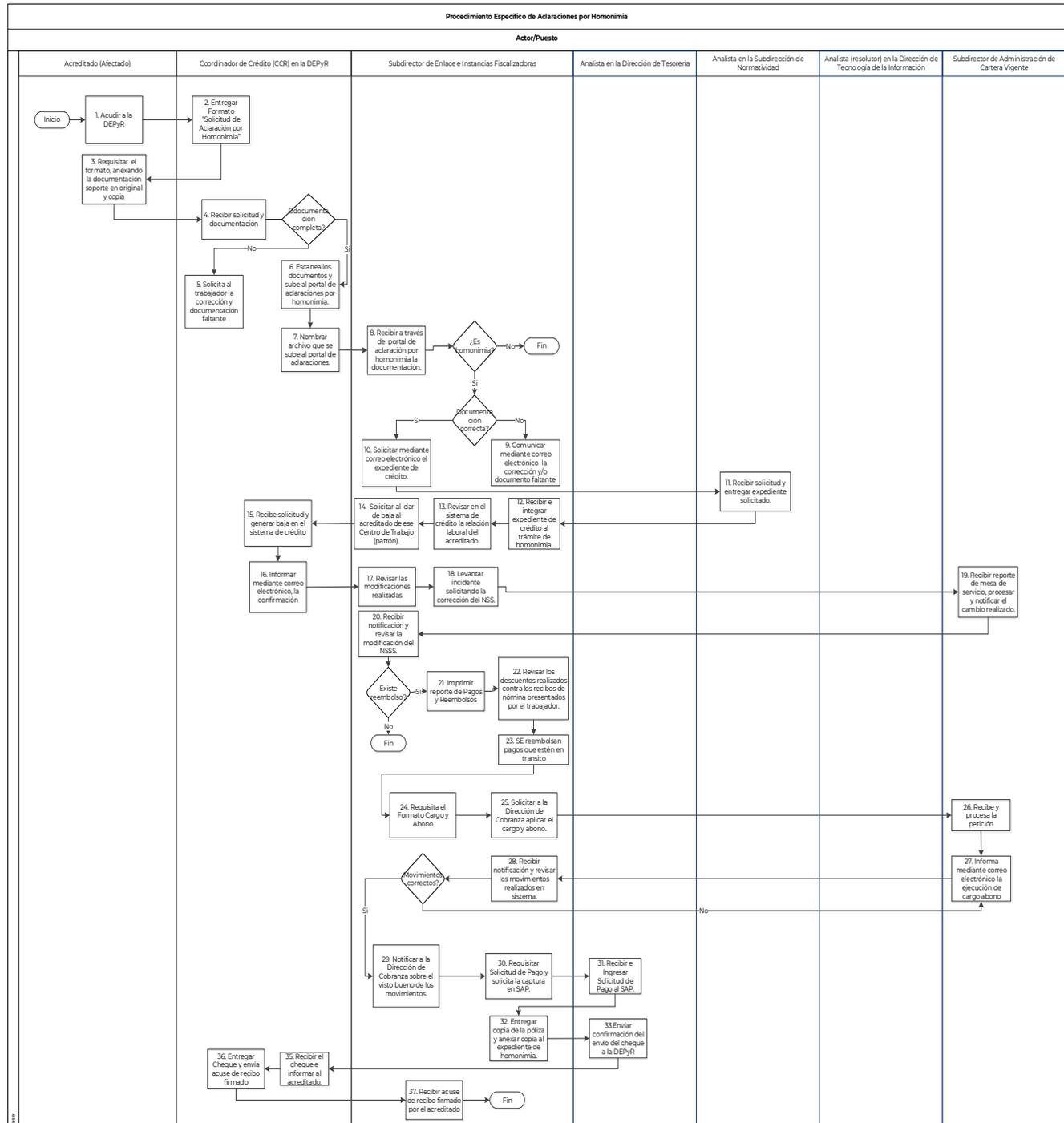
	<p>9. Comunica al/la Coordinador/a de Crédito mediante correo electrónico a fin de solicitar al acreditado la corrección y/o documento faltante y regresa a la actividad 3.</p> <p>Aplica RN1, RN3 y RN7.</p> <p>10. Si la documentación es correcta, solicita mediante correo electrónico a la Subdirección de Normatividad el expediente de crédito.</p>
Analista en la Subdirección de Normatividad	11. Recibe solicitud y entrega el expediente solicitado.
Jefe (a) de Departamento de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>12. Recibe e integra el expediente de crédito al trámite de homonimia.</p> <p>13. Revisa en el sistema de crédito institucional la relación laboral de la persona afectada mediante la operación █████ del sistema de crédito institucional.</p> <p>14. Solicita mediante correo electrónico al/la Coordinador/a de Crédito dar de baja a la persona afectada de ese CT a fin de romper la relación laboral con CT que corresponde al acreditado (Afectado).</p>
Coordinador (a) de Crédito	<p>15. Recibe solicitud y genera la baja en el sistema de crédito institucional de la persona afectada del CT (del afectado) mediante la operación █████ del sistema de crédito institucional.</p> <p>16. Informa mediante correo electrónico al/la Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras la confirmación de las modificaciones en sistema de crédito institucional.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>17. Revisa las modificaciones realizadas por el/la Coordinador/a de Crédito.</p> <p>18. Levanta incidente solicitando la corrección del NSS a mesa de servicio, con base en la Constancia de Modificación del NSS por homonimia presentada por la persona afectada.</p>
Analista (resolutor) en la Dirección de Tecnología de la Información	19. Recibe el reporte de mesa de servicio, procesa y notifica a al/la Jefe/a de Departamento de Enlace e Instancias Fiscalizadoras el cambio realizado.
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>20. Recibe la notificación del cambio solicitado y revisa la modificación del NSS por homonimia enviado por mesa de servicio.</p> <p>En caso de no existir reembolso, se cambia el estatus en el portal de aclaraciones por homonimia.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>En caso de existir reembolso, continua con actividad 21.</p> <p>Aplica RN4.</p> <p>21. Imprime reporte de Pagos y Reembolsos del sistema de crédito institucional mediante la operación █████ para cotejar contra la consulta de crédito en la operación 2510.</p> <p>Aplica RN4 y RN5.</p> <p>22. Revisa los descuentos realizados por el CT contra los recibos de nómina presentados por la persona afectada.</p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	<p>23. Si en el Reporte de Pagos y Reembolsos de la operación [REDACTED] se reflejan descuentos realizados a la persona afectada posteriores a la presentación de la solicitud de aclaración y si éstos fueron realizados por el mismo Centro de Trabajo (Patrón) de los recibos de nómina exhibidos, también deberán reembolsarse dichos descuentos.</p> <p>24. Requisita el Formato Cargo y Abono, con base en la información cotejada en la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional.</p> <p>25. Solicita a la Dirección de Cobranza aplicar el cargo y abono.</p>
Jefe (a) de Departamento de Administración de Cartera Vigente	<p>26. Recibe y procesa la petición.</p> <p>27. Informa mediante correo electrónico la ejecución de los movimientos de cargo abono.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>28. Recibe notificación y revisa los movimientos realizados en sistema de crédito institucional.</p> <p>Si los movimientos no son correctos informa mediante correo electrónico a la Dirección de Cobranza y regresa al paso número 26.</p> <p>Si los movimientos son correctos:</p> <p>29. Notifica a la Dirección de Cobranza sobre el visto bueno de los movimientos.</p> <p>30. Requisita la Solicitud de Reembolso y solicita al/la Director/a de Crédito la autorización de la captura de la Solicitud de Reembolso en el SAP.</p>
Analista en la Dirección de Tesorería	<p>31. Recibe e Ingresa la Solicitud de Reembolso al SAP, entregando una copia de la póliza generada al/la Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>32. Envía por correo electrónico copia de la póliza al/la Director/a de Cobranza.</p>
Analista en la Dirección de Tesorería	<p>33. Envía la confirmación al Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras del envío del cheque a la DEPyR correspondiente.</p>
Coordinador (a) de Crédito	<p>34. Recibe el cheque e informa al acreditado, a fin de concertar una cita para la entrega del cheque.</p> <p>35. Entrega el cheque conforme a lo marcado en el “Procedimiento Específico de Reembolso a Trabajadores” y envía al/la Jefe/a de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras copia del acuse de recibo firmado por la persona afectada.</p>
Jefe (a) de Departamento de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>36. Recibe copia del acuse de recibo firmado por el acreditado Afectado e integra al expediente.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia



Se eliminan un renglón y nueve palabras concernientes a los niveles de servicio correspondientes al procedimiento de Aclaración por Homonimia, operaciones del sistema de crédito institucional y transmisión de datos, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Acreditado u otro autorizado por éste. Dirección de Tesorería. Centros de Trabajo (patrón). Dirección de Tecnologías de la Información. Instituciones Bancarias. DEPyR. Coordinador/a de Cobranza.

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

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

Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.

Tarea	
Reglas de Negocio	<p>RNI: Requisitos que debe Presentar el acreditado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Reembolso a Acreditados. Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado o beneficiario de cualquiera de los documentos siguientes: Credencial para votar (vigente). Pasaporte (vigente). <p>(En caso de no contar con ninguna de estas identificaciones, el reembolso no podrá ser tramitado).</p> <ul style="list-style-type: none"> Para reembolso por transferencia electrónica, deberá presentar un estado de cuenta de una institución bancaria (en original y copia, esta última para la integración del expediente) a su nombre, el cual podrá ser el que la institución bancaria proporcione en sus sucursales, por correspondencia, o a través de su portal de internet, donde esté registrada su Clave Bancaria Estandarizada (CLABE de 18 posiciones) en la cual el acreditado deberá de incluir de su puño, letra y firma la leyenda "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre". En caso de que el titular presente una condición de invalidez o incapacidad que le impida llevar a cabo el trámite de reembolso, presentar comprobante que demuestre fehacientemente dicha invalidez o incapacidad (Dictamen del médico de la aseguradora o dictamen expedido por la institución de seguridad social a la que esté adscrito el Centro de Trabajo (patrón) del acreditado y asegurado, que para ejemplo de manera enunciativa y no limitativa puede ser los formatos ST3 o ST4 del IMSS o su equivalente o Estudios provistos por el asegurado que avalen la invalidez o incapacidad total y permanente del 75% o más de invalidez o incapacidad). <p>En caso de que su Centro de Trabajo (patrón) le hubiera seguido efectuando retenciones vía nómina posterior a la liquidación del crédito o de haber efectuado liquidación anticipada mediante pago a través de Instituciones Bancarias autorizadas, el Acreditado deberá presentar el recibo de nómina y/o comprobante de pago correspondiente en original y copia para cotejo. Se podrán autorizar reembolsos sin comprobantes de pago hasta por un importe equivalente XXXXXXXXXX, que se calcula</p>

multiplicando su valor diario por 30.4 veces. Lo anterior se aplicará por cada uno de los créditos que tenga el acreditado.

Para el caso de reembolsos derivados de un acuerdo del [REDACTED], previa solicitud de aclaración del acreditado, no será necesario presentar la solicitud de reembolso, ni identificación oficial, ni copia de los recibos de nómina, debiendo únicamente presentar copia y original de identificación oficial vigente y anexar copia del oficio de instrucción de reembolso firmado por el Secretario Técnico de dicho Comité.

En el caso de que se hayan realizado descuentos posteriores a la fecha de presentación de la aclaración del acreditado, únicamente será necesario exhibir copia de los recibos de nómina donde consten los descuentos realizados con posterioridad a la presentación de la aclaración (de ser el caso, deberá presentar la copia con el acuse de recibo correspondiente).

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

El expediente deberá ser preparado y enviado a resguardo con el proveedor, de acuerdo a las especificaciones indicadas en la **RN9, RN17, RN18, RN19, RN20, RN21**, del presente procedimiento.

RN3: El reembolso no podrá ser tramitado por un beneficiario, debiendo ser tramitado exclusivamente por el titular, a menos que se demuestre una condición de invalidez o incapacidad que le impida al titular llevar a cabo el trámite de reembolso.

Cuando sea cobrado por otra persona deberá presentar:

- Solicitud de reembolso en original y copia.
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma del acreditado en original y copia.
- Carta poder original firmada por dos testigos en dos juegos debidamente requisitados.
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que cobra el reembolso.
- Comprobante de la invalidez o incapacidad del acreditado (Dictamen del médico de la aseguradora o Dictamen expedido por la institución de seguridad social a la que esté adscrito el Centro de Trabajo (patrón) del acreditado y asegurado, que para ejemplo de manera enunciativa y no limitativa puede ser los formatos ST3 o ST4 del IMSS o su equivalente o Estudios provistos por el asegurado que avalen la invalidez o incapacidad total y permanente del 75% o más de invalidez o incapacidad).

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

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

RN5: El sistema de crédito institucional debe reflejar el saldo a favor del acreditado (reporte [REDACTED]).

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

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

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

RN8: Es responsabilidad del Analista Delegacional de cobranza, que lleve a cabo el trámite de la solicitud y revisión de la integración del expediente, que cumpla el contenido requerido.

RN9: El expediente de reembolsos, deberá estar integrado de la siguiente manera:

- Check list de reembolso (disponible en normateca) donde se señale el contenido del expediente a fin de confirmar que contienen el total de los documentos requisitados en el presente procedimiento
- Solicitud de reembolso a acreditados.
- Copia cotejada de la identificación oficial vigente.
- Para el caso de reembolsos derivados de un acuerdo del [REDACTED] anexar copia del oficio de instrucción de reembolso firmado por el Secretario de dicho Comité.
- En su caso, copia cotejada de Estado de Cuenta en la cual el trabajador deberá de incluir de su puño, letra y firma la leyenda "Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre".
- Copias de recibos de nómina y/o comprobante de pago cotejados.
- "Recibo por pago de reembolso a trabajadores", emitido por el sistema de crédito institucional, firmado por el Acreditado y por el Director Estatal de Plaza y Representación o Coordinador de Cobranza o Coordinador Administrativo (funcionario que en su caso haya ejecutado la operación [REDACTED]).
- Asiento de Diario.
- Estado de cuenta antes y después del Reembolso (formato [REDACTED]) Op. [REDACTED].
- Pantalla [REDACTED] en su caso de acuerdo a la **RN11**.
- En caso de que el trámite sea efectuado por un tercero facultado, integrar identificación oficial de la persona que cobra el reembolso y carta poder.
- En caso de que el trámite sea efectuado por un tercero facultado, integrar comprobante de la invalidez o incapacidad del acreditado (Dictamen del médico de la aseguradora o Dictamen expedido por la institución de seguridad social a la que esté adscrito el Centro de Trabajo (patrón) del acreditado y asegurado, que para ejemplo de manera enunciativa y no limitativa puede ser los formatos ST3 o ST4 del IMSS o su equivalente o Estudios provistos por el asegurado que avalen la invalidez o incapacidad total y permanente del 75% o más de invalidez o incapacidad).

- Carta poder en caso de haber sido tramitado y cobrado por otra persona designada por el acreditado. Con sello y firma de cotejado contra su original.
- Copia de identificación vigente de la persona designada por el acreditado para realizar el cobro (en su caso). Con sello y firma de cotejado contra su original.
- En caso de que el cliente hubiese realizado pago directo en caja por la liquidación del crédito anexar copia cotejada del recibo de pago. Con sello y firma de cotejado contra su original.

RN10: A fin de evitar en todo momento un conflicto de interés por parte de los funcionarios facultados en el presente procedimiento, dar seguridad a la operación y cuidando la segregación de funciones, las ejecuciones de las operaciones del proceso de reembolsos podrán ser ejecutadas de acuerdo al siguiente cuadro de permisos:

USUARIOS	PERMISOS OPERACIONES		
	■	■	■
AC	X	X	
CCO	X	X	X
CA	X	X	X
DEPYR	X	X	X

AC: Analista de Cobranza
 CCO: Coordinador/a de Cobranza
 CA: Coordinador/a Administrativo/a
 DEPYR: Director/a Estatal de Plaza y Representación.

RN11: De existir saldos a favor a los acreditados al haber realizado la liquidación de crédito antes del primer vencimiento en donde no se puede generar el reporte ■, en su lugar se integrará la impresión de la pantalla de la tabla Historia-Plazo (Op. ■). En caso que el reembolso devenga del pago de una renovación, agregar también el reporte 1426 del crédito origen.

RN12: El monto máximo permitido para la orden de pago es de ■. Lo anterior no es condicionante para realizar reembolso por Transferencia Electrónica, cuando el monto es menor a ■.

RN13: Para el caso de reembolsos a través de la modalidad Traspaso a otro crédito por importes inferiores al valor de una ■ diaria, se podrán llevar a cabo sin la necesidad de integrar en el expediente de reembolso la solicitud del acreditado, su identificación oficial, y los recibos de nómina o comprobante de pago bancario, sin embargo, sí se deberá resguardar el formulario y el asiento contable.

RN14: Los reembolsos serán autorizados en las DEPYR los días martes y jueves, con la posibilidad de cambios por necesidades operativas de cada DEPYR.

RN15: No se tramitará reembolso si el crédito tiene registro de plan de salida "70/30".

RN16: No se tramitará reembolso cuando el saldo a favor corresponda a crédito renovado.

RN17: Los reembolsos realizados, deberán ser resguardados y ordenados cronológica y secuencialmente de forma mensual en una caja, y cada caja deberá ser cerrada colocando en el exterior de la misma, la caratula para envío a resguardo (reembolsos) y la hoja frontal de control con el detalle de los reembolsos realizados en el periodo. (Dichos formatos de control se podrán obtener de la normateca).

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	<p>Asimismo, con la finalidad de que se prepare el envío con anticipación y se valide el total de reembolsos, el/la Jefe/a de Departamento de Información de Cartera será responsable de generar y publicar en el intranet (SharePoint) a más tardar el 3er día hábil de cada mes, el reporte de reembolsos realizados correspondientes al mes inmediato anterior.</p> <p>Adicionalmente, la subdirección de Cobranza, dará seguimiento trimestral a los reembolsos realizados en ese periodo, enviando correo electrónico a los/las Coordinadores/as de Cobranza para que informen el resultado de la conciliación de la hoja frontal de control y los reportes de reembolsos del SharePoint.</p> <p>RN18: El/la Coordinador/a de Cobranza será el responsable de la preparación de los expedientes de reembolso, para su envío a resguardo con el proveedor; una vez que se cuente con las cajas debidamente cerradas y rotuladas.</p> <p>RN19: Las guías deberán de ser asignadas por la DEPyR, una por cada caja.</p> <p>RN20: El/la Director/a Estatal y de Plaza en conjunto con el/la Coordinador/a de Cobranza, serán los responsables del resguardo de los expedientes de reembolso en un lugar seguro, restringido a toda persona ajena al Instituto FONACOT (lugar asignado por el/la Director/a Estatal y/o de Plaza dentro de las instalaciones de las DEPyR, así como las medidas de seguridad que establezca con el propósito de que los expedientes no se dañen o extravíen antes de su envío al archivo.</p> <p>RN21: El envío deberá de realizarse de forma trimestral, con la siguiente frecuencia:</p> <p>Enero / febrero / marzo - a más tardar la 2da semana de abril. Abril / mayo / junio – a más tardar la 2da semana de julio. Julio / agosto / septiembre – a más tardar la 2da semana de octubre. Octubre / noviembre / diciembre – a más tardar la 2da semana de enero</p> <p>RN22: Las RN, así como las actividades del presente procedimiento podrán ser ejecutadas por los funcionarios facultados; de manera que, en ausencia del/la Coordinador/a de Cobranza el funcionario responsable será el/la Director/a Estatal y de Plaza, y a falta de éste último, podrá apoyar el/la Coordinador/a Administrativo/a.</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de reembolso debidamente integrado. ▪ Hoja frontal de control de reembolsos. ▪ Oficio de entrega de la caja para su envío a resguardo. ▪ Caratula para envío a resguardo (reembolsos). ▪ Oficio de acuse de recibido.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de crédito institucional. ▪ Operación [REDACTED] para realizar los movimientos de reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para validación de cuentas bancarias. ▪ Operación [REDACTED] para autorizar reembolsos. ▪ Operación [REDACTED] para identificación y forma de dispersión del reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para autorización o rechazo del reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para rechazo del reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para dispersión de recursos. ▪ Reporte de incidentes asociado a un folio proporcionado por *111. ▪ Comunicación y validaciones del proceso mediante correo electrónico. ▪ Operación [REDACTED] consulta de crédito. ▪ Reporte [REDACTED] reporte de pagos y reembolsos. ▪ Operación [REDACTED] modificación de reembolso [REDACTED] a [REDACTED].
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de reembolso por parte del acreditado.

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

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

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado (a)	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acude a la DEPyR para solicitar su reembolso y presenta los documentos correspondientes. 2. Recibe Solicitud de Reembolso para que la requisite y recibe el listado de la documentación, la cual al presentarla se queda en resguardo de la DEPyR para iniciar el trámite de revisión, y que una vez que dicho trámite concluya se le informará por la vía que se designe (correo electrónico o vía telefónica) si su petición es o no procedente. <p>Aplica RN1, RN2, RN6, RN7 Y RN8.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Valida que el acreditado tenga créditos con saldo a favor en el reporte ██████████ del sistema de crédito institucional. <p>Aplica RN6 Y RN2.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Verifica que el historial de pagos corresponda a ese saldo a favor, solicitando copia de los recibos de nómina y/o copia de pagos directos efectuados en la ventanilla bancaria, según corresponda. <p>Si tiene saldo a favor, continúa en la actividad número 5. En caso de no tener saldo a favor indica al acreditado que no es procedente el trámite.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Efectúa el análisis del importe del saldo a favor que reclama el acreditado con copia de los recibos de nómina, y/o copia de los pagos efectuados en ventanilla bancaria (según corresponda), llevando a cabo las aclaraciones internas hasta su conclusión. <p>Si se visualiza el producto 53 en el Reporte ██████ y no en la operación ██████, continuar con los numerales 6 al 11, caso contrario continua actividad 12.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Realiza la ejecución de la operación ██████, en caso de que aparezca error capturar la pantalla y solicitar al *111, la visualización del producto ██████ en la operación 1505 del sistema de crédito institucional, indicando el número de trabajador y crédito.
Analista de escritorio de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 7. Revisa el reporte del usuario y valida que la solicitud de incidente tenga adjunto soporte documental y lo transfiere a mesa de control de la Dirección de Cobranza.
Mesa de control de la Dirección de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 8. Recibe incidente y Turna a resolutor correspondiente de primer nivel de atención.
Analista (Resolutor) de la Dirección de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 9. Turna el incidente a FSW (sistemas).

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Coordinador (a) de Cobranza	<p>10. Recibe notificación de procedencia o improcedencia; en su caso informa al acreditado por la vía designada (correo electrónico o telefónica).</p> <p>Si el sistema de crédito institucional no refleja saldo a favor.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>11. En caso de ser procedente el reembolso informa al acreditado por la vía acordada (correo electrónico o vía telefónica) y programan cita (día y hora) para pasar a recoger la orden de pago de su reembolso, o en su caso podrá ser a través de transferencia bancaria o bien puede ser aplicado a un crédito con saldo.</p> <p>12. En caso de que tenga créditos vencidos, el saldo a favor se aplicará a éstos.</p> <p>En caso de no contar con créditos vencidos pasa al punto 23.</p> <p>Aplica RN7.</p> <p>13. Autoriza el trámite, firmando el formato “Solicitud de Reembolso a acreditados” y procede a entregarlo al Analista Delegacional de Cobranza.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>14. Imprime el reporte [REDACTED] valida que se visualice el saldo a favor e ingresa a la operación [REDACTED] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el crédito correspondiente a operar.</p> <p>15. Ingresa a la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional, captura los datos requeridos y selecciona el crédito. Una vez efectuado el movimiento en el sistema de crédito institucional, imprime el comprobante “Solicitud Aplicación de Saldos a Acreedores”. Lo firma y recaba firma del acreditado.</p>
Coordinador (a) de Cobranza/ Administrativo/Director (a) Estatal	<p>16. Imprime estado de cuenta (operación [REDACTED]) para verificar que el crédito haya quedado en ceros.</p> <p>17. Inicia la integración del expediente de reembolso a acreditado, validando que la documentación presentada no tenga alteraciones, con la finalidad de dar certeza y veracidad a la información contenida en los expedientes y respetando lo requerido en el check list.</p> <p>Aplica RN10 y RN12.</p> <p>Para el caso de Pago por Orden de pago continúa en la actividad que se describe a continuación:</p> <p>Aplica RN14.</p> <p>18. Autoriza el trámite, firmando el formato Solicitud de Reembolso a acreditados y procede a entregarlo al Analista Delegacional de Cobranza.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>19. Imprime el reporte [REDACTED] e Ingresa a la operación [REDACTED] para aplicar el monto real por el cual procede a realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.</p> <p>20. Verifica el importe del saldo a devolver y selecciona la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional, capturando los datos requeridos e imprime original y copia del formato recibo por pago de reembolso a acreditados.</p> <p>Aplica RN8.</p>
Coordinador (a) de Cobranza/	<p>21. Entra a la operación [REDACTED], válida y en su caso, autoriza el reembolso por Orden de pago.</p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

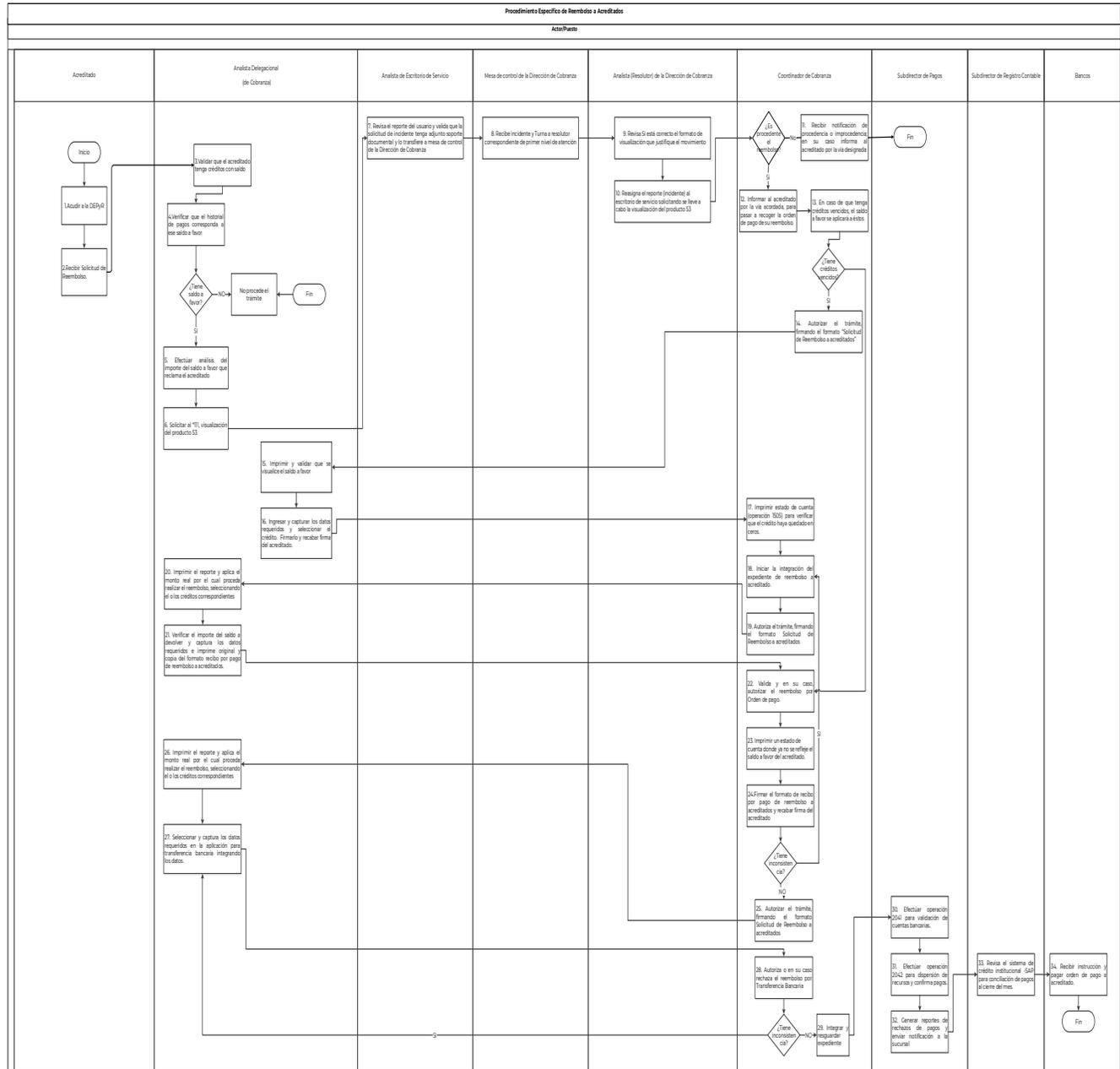
Administrativo/Director (a) Estatal	<p>Aplica RN10 y RN13.</p> <p>22. Imprime un estado de cuenta donde ya no se refleje el saldo a favor del acreditado.</p> <p>23. Firma el formato de recibo por pago de reembolso a acreditados y recaba firma del acreditado, proporcionándole su copia para cobro en el banco.</p> <p>En caso de que el Reembolso haya sido autorizado y este tenga inconsistencia de documentos, podrá ejecutar la operación [REDACTED] seleccionando Rechazar. Vuelve al paso 22, en caso contrario continúa con la actividad.</p> <p>24. Integra y resguarda expediente.</p> <p>Aplica RN9 y RN10.</p> <p>En caso de Reembolso por Transferencia Electrónica:</p> <p>Aplica RN14.</p> <p>25. Autoriza el trámite, firmando el formato Solicitud de Reembolso a acreditados y procede a entregarlo al Analista Delegacional de Cobranza.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>26. Imprime el reporte [REDACTED] e Ingres a la operación [REDACTED] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.</p> <p>27. Selecciona la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional, capturando los datos requeridos en la aplicación para transferencia bancaria integrando los siguientes datos:</p> <p>Datos a integrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de cuenta o cuenta clabe. ✓ Número de Banco. ✓ Paso A: Ingres a los 18 dígitos de la cuenta clabe (continúa en paso 3). ✓ RFC del Titular. ✓ Correo electrónico. <p>Acepta la operación.</p> <p>Aplica RN2, RN5 y RN12.</p>
Coordinador (a) de Cobranza/ Administrativo/a y/o Director (a) Estatal	<p>28. Entra a la operación [REDACTED] y autoriza en su caso rechaza el reembolso por Transferencia Bancaria.</p> <p>En caso de que el Reembolso haya sido autorizado y éste tenga inconsistencia de documentos podrá ejecutar operación [REDACTED] seleccionado Rechazar. Vuelve a paso 27 caso contrario continúa con la actividad.</p> <p>29. Integra, resguarda expediente y prepara su envío.</p> <p>Aplica RN8 ,RN10, RN16, RN17, RN18, RN19, RN20, RN21, RN22.</p>
Subdirector (a) de Pagos	<p>30. Efectúa operación [REDACTED] para validación de cuentas bancarias.</p> <p>31. Efectúa operación [REDACTED] para dispersión de recursos y confirma pagos.</p>

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	32. Genera reportes de rechazos de pagos y envía notificación a la DEPyR, para que, en su caso se realice nuevamente el trámite.
Subdirector (a) de Registro Contable	33. Revisa interfaz del sistema de crédito institucional SAP para conciliación de pagos al cierre del mes.
Bancos	34. Recibe instrucción y paga orden de pago a acreditado.
TERMINA PROCEDIMIENTO	

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados



Se elimina un renglón y setenta y un palabras, concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Reembolso 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.

TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Subdirección de Operaciones. DEPyR.

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

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

Actividad Liquidación Anticipada con beneficio	
Tarea	
Reglas de Negocio	RN1: Que el acreditado cuente con un crédito vigente. RN2: Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • El crédito debe ser liquidado en una sola exhibición. • El crédito no debe presentar pagos o abonos con anterioridad. • El pago debe realizarse antes de la primera Fecha Programada de Pago.
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha con referencia Bancaria.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación ██████████ del sistema de crédito institucional.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de la liquidación anticipada del crédito con Beneficio.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La liquidación del Crédito con Beneficio.

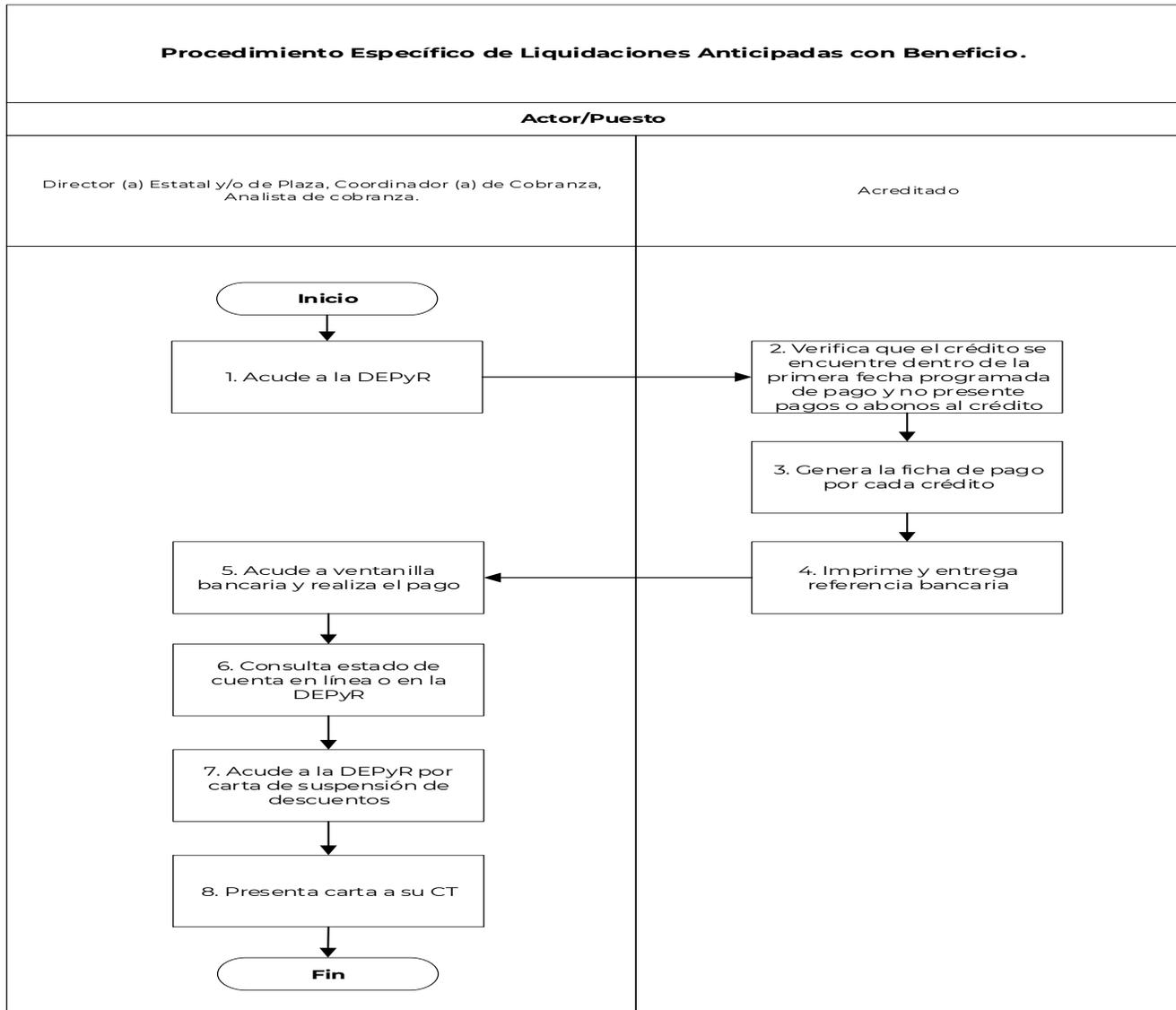
Actor/Puesto	Actividades
Acreditado	INICIO DEL PROCEDIMIENTO
Director (a) Estatal y/o de Plaza, Coordinador (a) de Cobranza, Analista de cobranza.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acude a la DEPyR, a solicitar la liquidación anticipada del crédito con beneficio. 2. Verifica en la operación ██████████ del sistema de crédito institucional que el crédito del acreditado se encuentre dentro de la primera fecha programada de pago y no presente pagos o abonos al crédito. 3. Ingresa al sistema de crédito institucional en la operación ██████ para capturar los campos requeridos para generar de forma individual por crédito, no consolidada la ficha de pago con referencia bancaria, ██████████. 4. Imprime ficha de pago con referencia bancaria y entrega al acreditado. Si no cumple se le informa al acreditado para que elija otra opción de pago. <p>Aplica RN2.</p>
Acreditado	<ol style="list-style-type: none"> 5. Acude a la Ventanilla Autorizada (Institución Bancaria) de su elección y presenta ficha de Pago con referencia Bancaria y realiza el pago.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Consulta estado de cuenta en el portal en www.fonacot.gob.mx o en la DEPyR para constatar el pago. 7. Acude a la DEPyR para obtener la carta suspensión de descuento. 8. Presenta la carta en el CT para la suspensión de descuentos. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>
--	--

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio



Se elimina doce palabras y tres renglones concernientes a cálculos y operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento :	Procedimiento Específico de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero a Ex empleados.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Recursos Humanos. Dirección de Información y Control de Cartera. Subdirección de Información de Cartera. Dirección de lo Contencioso.

Objetivo del Procedimiento	La recuperación efectiva de los adeudos pendientes por parte de los ex empleados del Instituto FONACOT por concepto de Préstamo Personal y BCD.
-----------------------------------	---

Alcance del Procedimiento	En los casos que se haya concluido la relación laboral con el Instituto FONACOT y se haya registrado el alta del ex empleado en los controles internos de la Dirección de Recursos Humanos.
----------------------------------	---

Actividad de Cobranza Directa a Ex empleados
Tarea

Reglas de Negocio	<p>Recuperación de Prestamos Personal y de Bienes de Consumo Duradero.</p> <p>RN1: Serán susceptibles de cobranza directa los ex empleados que, al haber concluido la relación laboral, mantengan un adeudo en sus Préstamos Personales y de BCD con el Instituto FONACOT.</p> <p>RN2: La Dirección de Recursos Humanos administrará el proceso de baja del personal del Instituto FONACOT (por renuncia o liquidación), identificando aquellos casos en que los ex empleados mantengan adeudos pendientes con el Instituto FONACOT.</p> <p>RN3: La Dirección de Recursos Humanos integra el expediente físico del ex empleado de acuerdo a la siguiente lista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio de entrega, incluyendo datos de contacto, teléfono (s) y correo electrónico. • Pagaré original suscrito por el ex empleado, sin tachaduras y/o enmendaduras. • Formato de aceptación de re-documentación de Préstamos Institucionales. • En caso de existir, contrato suscrito entre el deudor y el Instituto FONACOT, en el que establecen las condiciones para la autorización, tramitación y pago del Préstamo. • Estado de cuenta actualizado. • Copia de Identificación Oficial. • Comprobante(s) de domicilio. • Copia de recibo de nómina. <p>RN4: La Dirección de Recursos Humanos envía el expediente del ex empleado debidamente integrado mediante oficio, cuando el Pagaré tenga los siguientes criterios.</p> <ol style="list-style-type: none"> I. A la Dirección de Información y Control de Cartera: Si presenta menos de tres mensualidades de impago. II. A la Dirección de lo Contencioso: Si presenta tres mensualidades o más de impago. <p>Con la finalidad de que se comience a gestionar el proceso de cobranza y de acciones legales de recuperación.</p> <p>RN5: La Dirección de Información y Control de Cartera valida que el expediente recibido por parte de Recursos Humanos se encuentre debidamente integrado y el Pagaré</p>
--------------------------	--

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	<p>presente menos de tres mensualidades de impago. Procede a escanearlo para la generación del expediente electrónico, el cual se debe incluir en los controles internos del área (en archivos de formato Excel); en caso de presentarse incompleto y/o con tres mensualidades de impago, será devuelto mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos para su correcta integración y/o destino.</p> <p>RN6: La Dirección de Información y Control de Cartera gestiona la recuperación directa del adeudo a través de los siguientes medios de contacto:</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin: 5px 0;"></div> <p>RN7: La Dirección de Información y Control de Cartera administra el proceso de recuperación de los Préstamos Institucionales a ex empleados mediante el registro en su sistema de control interno (archivos en formato Excel):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatus Ex empleados. • Control de Gestión. • Relación de Expedientes. • Relación de Expedientes Conservados. • Resumen de Pagos. <p>RN8: La Dirección de Información y Control de Cartera turnará mediante oficio a la Dirección de lo Contencioso, aquellos casos en que los ex empleados presenten tres mensualidades un día de impago; para ello contará con un plazo de días hábiles posteriores al comienzo del cuarto mes de no pago.</p> <p>RN9: La Dirección de Información y Control de Cartera entrega pagaré original al ex empleado una vez que se haya liquidado el adeudo con el Instituto FONACOT (previa solicitud del mismo).</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de entrega, incluyendo datos de contacto, teléfono (s) y correo electrónico. • Pagaré original suscrito por el ex empleado. • Formato de aceptación de re documentación de Préstamos Institucionales. • Contrato suscrito entre el deudor y el Instituto FONACOT (en caso de existir). • Estado de cuenta actualizado. • Copia de Identificación Oficial. • Comprobante(s) de domicilio del ex empleado. • Copia de recibo de nómina. • Referencia bancaria. • Comprobante de pago.
Requerimientos Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar al ex empleado la información necesaria para llevar a cabo la liquidación total de su (s) préstamo (s) institucional (es).
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio de solicitud de la gestión de cobranza. ▪ Expediente del ex empleado.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidación de la deuda. ▪ Envío a recuperación Judicial.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

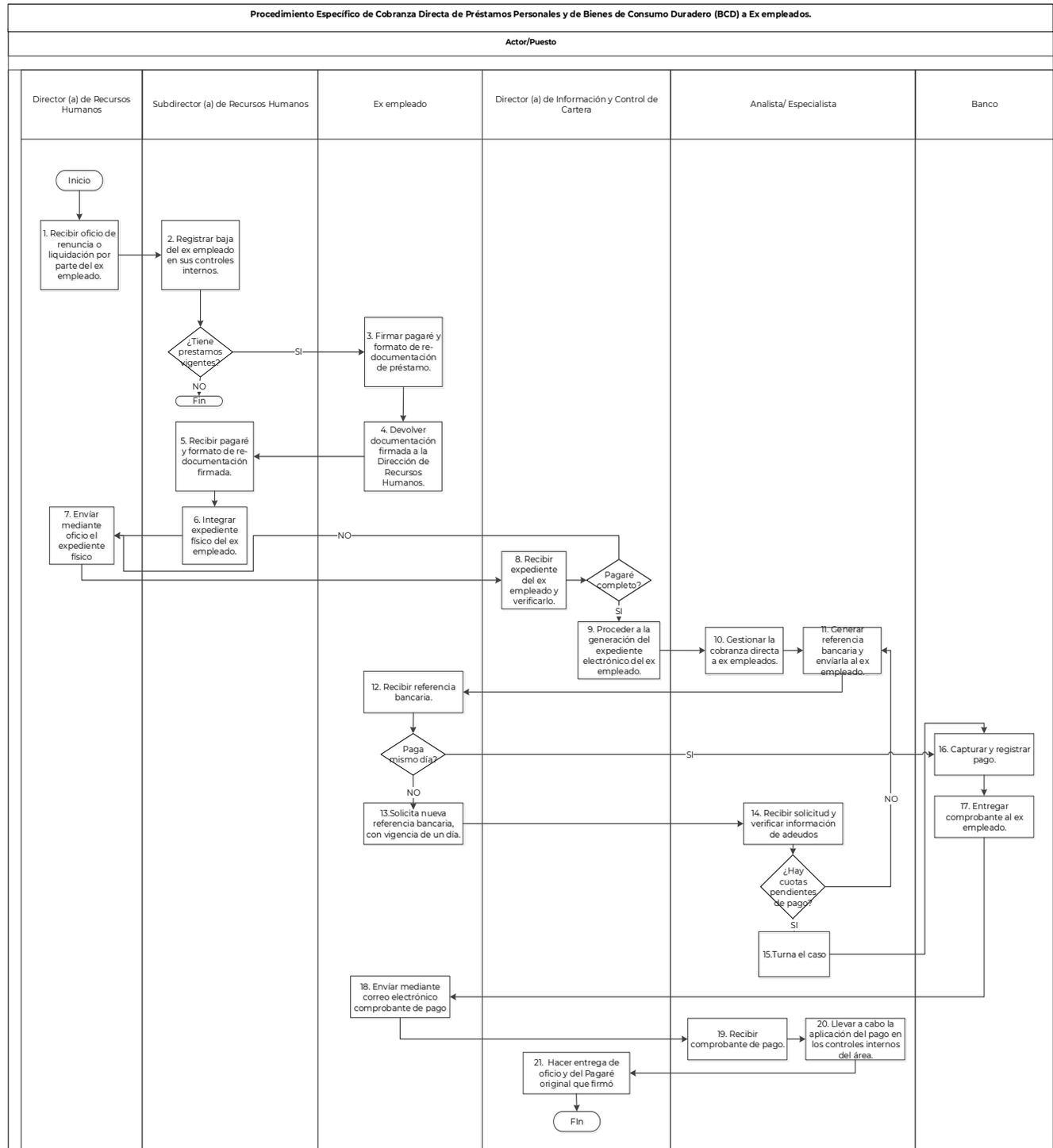
Actor/Puesto	Actividades
Director (a) de Recursos Humanos	INICIO DEL PROCEDIMIENTO
Subdirector (a) de Recursos Humanos	1. Recibe oficio de renuncia o liquidación por parte del ex empleado. 2. Registra la baja del ex empleado en sus controles internos. Aplica RN1 ¿El ex empleado cuenta con préstamos vigentes? Sí – pasa al punto 3. No – Termina procedimiento.
Ex empleado	3. Firma pagaré y formato de re-documentación de préstamo. 4. Devuelve documentación firmada a la Dirección de Recursos Humanos.
Subdirector (a) de Recursos Humanos	5. Recibe pagaré y formato de re-documentación firmada, así como los documentos anexos del ex empleado. Aplica RN2. 6. Integra expediente físico del ex empleado. Aplica RN3.
Director (a) de Recursos Humanos	7. Envía mediante oficio el expediente físico del ex empleado, cuando el Pagaré tenga los siguientes criterios: I. A la Dirección de Información y Control de Cartera: presente menos de tres mensualidades de impago. II. A la Dirección de lo Contencioso: presente tres mensualidades o más de impago y envía para realizar las gestiones correspondientes Aplica RN4.
Director (a) de Información y Control de Cartera	8. Recibe expediente del ex empleado y lo verifica. ¿Se encuentra completo y el pagaré presenta menos de tres mensualidades de impago? Sí – Pasa al punto 9. No – Regresa expediente con oficio a la Dirección de Recursos Humanos para su correcta integración. 9. Procede a la generación del expediente electrónico del ex empleado, el cual se incluye en los controles internos del área.
Analista/ Especialista	<div style="background-color: black; height: 30px; width: 100%;"></div> Aplica RN6 y RN7. 11. Genera referencia bancaria y la envía al ex empleado mediante correo electrónico y mensaje.
Ex empleado	12. Recibe referencia bancaria. ¿Realiza el pago el mismo día? No – Pase al punto 13.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

	Sí – Pase al punto 16. 13. Solicita nueva referencia bancaria, con vigencia de un día.
Analista/Especialista	14. Recibe solicitud y verifica información de adeudos del ex empleado. <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 80%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: black; width: 95%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> Aplica RN8.
Banco	16. Captura y registra pago. 17. Entrega comprobante al ex empleado.
Ex empleado	18. Envía mediante correo electrónico comprobante de pago a la Dirección de Información y Control de Cartera.
Analista/ Especialista	19. Recibe comprobante de pago. 20. Lleva a cabo la aplicación del pago en los controles internos del área.
Director (a) de Información y Control de Cartera	21. Una vez que el adeudo se haya liquidado y el ex empleado se presente en las instalaciones del Instituto FONACOT, se hace entrega de oficio y del Pagaré original que firmó al inicio del procedimiento. Aplicar RN9. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero (BCD) a Ex empleados



Se eliminan trece renglones y una palabra concernientes a cálculos y operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero (BCD) a Ex empleados, 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

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito.
Áreas responsables del desarrollo del Procedimiento	Dirección de Análisis y Administración del Crédito.

Objetivo del Procedimiento
Validar que se haya realizado correctamente la revisión de la solicitud de crédito que procedió a la liberación del recurso o rechazo de la solicitud por parte de Mesa de Control.

Alcance del Procedimiento
Validar un porcentaje de las solicitudes de crédito liberadas, así como la totalidad de las solicitudes rechazadas por Mesa de Control de forma diaria a través del portal Front /Crédito Seguro (Servicio Integral de Originación de Crédito) a “Consulta de Solicitudes Validadas en Mesa de Control” y “Consulta de Solicitudes Rechazadas en Mesa de Control”.

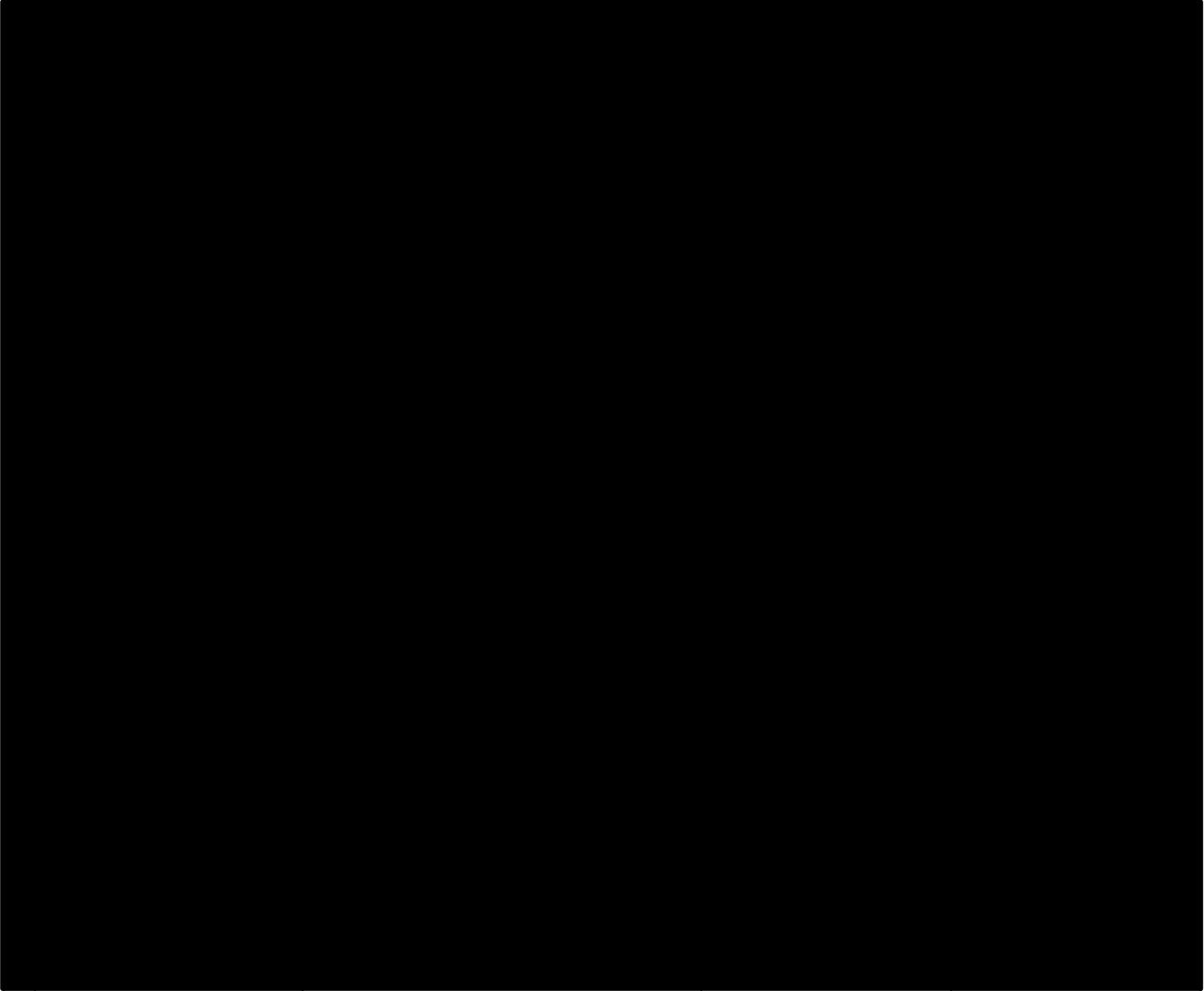
Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito.	
Tarea	
Reglas de Negocio	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%; min-height: 300px;"></div>
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos digitalizados del expediente de crédito.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Front/ Crédito Seguro/módulo de Crédito Seguro de validación (Servicio Integral de Originación del Crédito).
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de Crédito liberados y/o rechazados por Mesa Junior y Mesa Senior.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación de la revisión realizada por el analista de Mesa de Control.

Actor/Puesto	Actividades
Coordinador (a) o Analistas de Mesa de Control	[REDACTED]
Subdirector (a) de Operación del Crédito	[REDACTED]

	[Redacted]
	[Redacted]
Director (a) de Análisis y Administración de Crédito	[Redacted]
Director (a) de Recursos Humanos	[Redacted]

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito



Se elimina setenta y dos renglones y un diagrama concernientes al análisis y revisión de información correspondientes al procedimiento de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes 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.

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Administración de Usuarios en el sistema CREDERE y Crédito Seguro
Áreas involucradas en el Procedimiento:	Dirección de Análisis y Administración del Crédito. DEPyR Dirección de Recursos Humanos.

Objetivo del Procedimiento:
Contar con un procedimiento para la Administración de Usuarios en el sistema de crédito institucional CREDERE y Crédito Seguro.

Alcance del Procedimiento:
Para todos los colaboradores internos o externos del Instituto FONACOT, siendo de carácter obligatorio y que regula la operación para la administración de usuarios del sistema de crédito institucional CREDERE y Crédito Seguro, quienes quedarán sujetos a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, haciendo referencia al artículo 7 donde se menciona que “los servidores públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público”.

Reglas de Operación Administración de Usuarios en el sistema CREDERE y Crédito Seguro
--

Tarea	
Reglas de Negocio	<div style="background-color: black; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: black; height: 40px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 15px; width: 30%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 30px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 15px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 15px; width: 25%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 15px; width: 80%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 50px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> <div style="background-color: black; height: 15px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>



[Redacted content]



	[Redacted]

	<p>[Redacted]</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Perfil/Grupo al Sistema de Crédito Institucional ▪ Carta Resguardo de Accesos al Sistema de Crédito Institucional ▪ Solicitud Permisos Operaciones Reportes al Sistema de Crédito Institucional
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sistema de crédito institucional CREDERE y Crédito Seguro.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes relacionadas con la administración de usuarios
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución de la solicitud.

Actor /Puesto	Actividades
Solicitante	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>
Personal de la Subdirección de Análisis de Crédito	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>



[Redacted]	[Redacted]



[Redacted content]

	<p>[REDACTED]</p>
--	---

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Administrador de Usuarios CREDERE y Crédito Seguro (Altas, Bajas, Desbloques de Claves, Cambios, Altas de Perfil, Cambios de Sucursal)

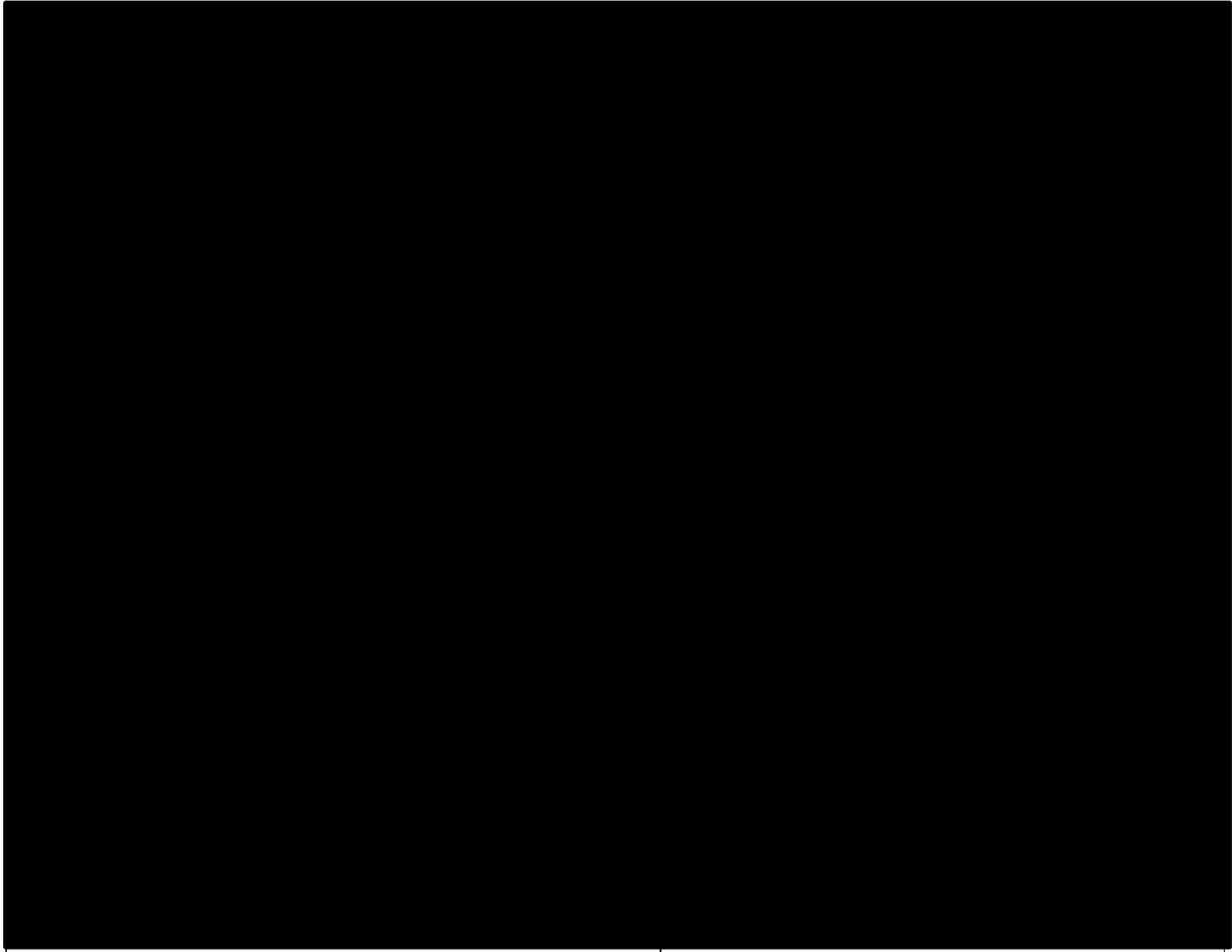


Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Crédito a Empleado ya Enrolado en Crédito Seguro

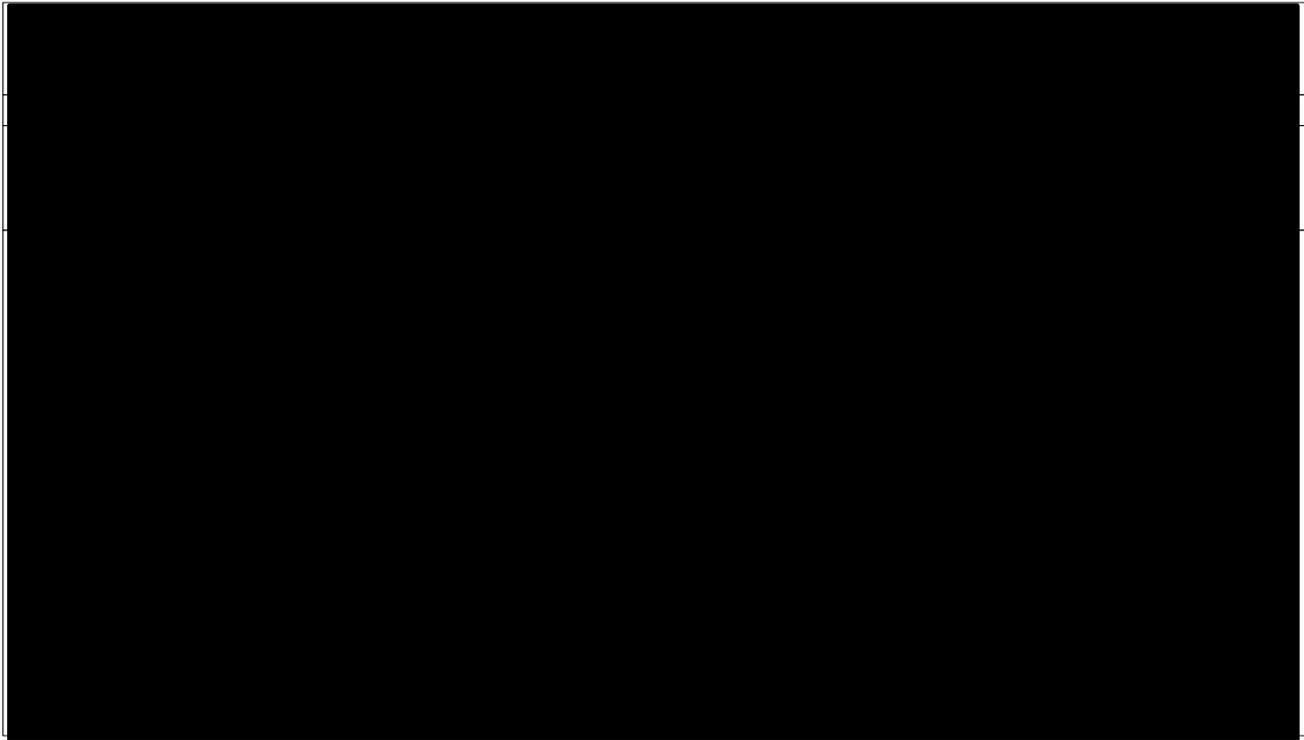


Diagrama de flujo:

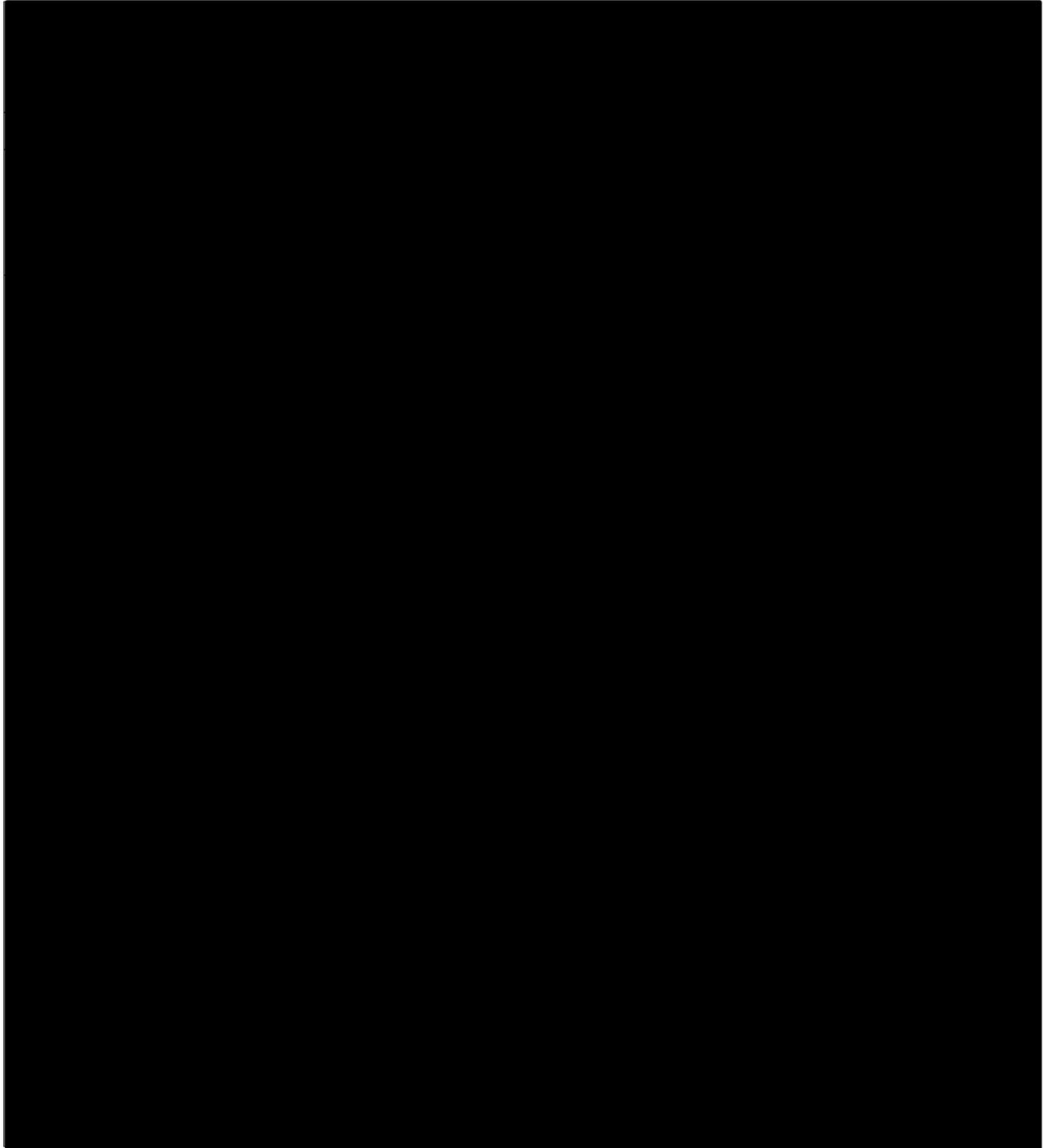
Procedimiento Específico de Enrolamiento Especial y Baja de Parámetros



	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Diagrama de flujo:

Procedimiento Específico de Baja de Asientos



Se eliminan doscientos sesenta y ocho renglones y cuatro diagramas concernientes a la administración de usuarios del sistema de crédito institucional, 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.

TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
		Vigencia: Noviembre, 2020	

Glosario de Términos:

Definiciones

Para efectos de los presentes Procedimientos Específicos se entenderá por:

***111:** Servicio de soporte y atención de incidentes.

Afectado: Para efectos de este procedimiento, persona que presenta la solicitud de aclaración, con independencia de si el resultado de su aclaración es a favor o en contra.

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

FRONT/Crédito Seguro: Servicio Integral de Originación del Crédito.

Homonomia: Coincidencia de un mismo número de seguridad social para dos o más trabajadores.

Mesa Junior: Personal asignado para Revisar trámites que perciban de un SMM de la zona central a 25 UMA mensual y no tenga inconsistencias.

Mesa Senior: Personal asignado para Revisar trámites superiores a 25 UMA y cuenten con Inconsistencia en Centro de trabajo (CT), Inconsistencia en antigüedad, Inconsistencia en identidad.

Persona acreditada: Persona registrada en el Instituto FONACOT y que cuenta con un crédito.

Persona afectada: Trabajador (a) no registrado en el Instituto FONACOT y que cuenta con un crédito no reconocido.

Sistema de Crédito Institucional: Sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del crédito FONACOT.

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

Acrónimos

Para efectos de los presentes Procedimientos Específicos se entenderá por:

BCD: Préstamo de Bienes de Consumo Duradero.

CAT: Centro de Atención Telefónica.

CCCQ: Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

DEPyR: Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

FSW: Mesa de atención de incidentes de la Dirección de Tecnologías de la Información.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

MEC: Mesa Especializada de Crédito Seguro.

NSS: Número de Seguridad Social.

	PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: PR27.05	
Vigencia: Noviembre, 2020			

PSEC: Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

RN: Regla de negocio.

SAP: Sistema Aplicaciones de Procesos.

UMA: Unidad de medida y actualización.

TERMINAN PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS