

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA
DIRECCIÓN DE COBRANZA**

HOJA DE AUTORIZACIÓN

- **Introducción**

La Dirección de Cobranza del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ha elaborado el presente manual que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de Cobranza, que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización Específico correspondiente, y de la normativa aplicable, en especial la contenida en las *Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, y el Manual de Crédito del Instituto FONACOT.*

El presente Manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones conferidas a la Dirección de Cobranza, se realicen de manera ágil, eficiente y transparente, mediante un documento que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse para la realización de dichas funciones, y alinear los procedimientos y políticas, a las atribuciones y funciones, de los diferentes puestos que integran la Dirección de Cobranza, conferidas en el Manual de Organización Específico correspondiente. Así mismo cotejar que los procedimientos estén alineados a los procesos del Instituto FONACOT.

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución y al puesto, así mismo permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección de Cobranza.

El presente manual contiene los apartados de: índice, introducción, marco jurídico, así como para cada procedimiento: objetivo, políticas, usuarios, descripción narrativa, diagrama de flujo, formas e instructivos de llenado; un glosario de términos y un directorio.

La elaboración del presente manual refleja el esfuerzo-compromiso de las subdirecciones que integran la Dirección de Cobranza, cuyo titular y servidores públicos aportaron y validaron la información correspondiente.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el presente manual, se deberán realizar revisiones periódicas anuales por parte del personal responsable de su operación

- **Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de éste Manual son todas las áreas del Instituto, en específico las Relacionadas con el Proceso de *Administración de Crédito*, como son las Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales y de Plaza, la Dirección de Tesorería, la Dirección de Contabilidad, la Dirección de Información y Control de Cartera, la Dirección de Tecnología de la Información La Dirección de lo Contencioso de la Oficina del Abogado General. y en especial la Dirección de Cobranza.

- **Marco Jurídico – Administrativo**

CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada 24-02-2017.

LEYES FEDERALES

- Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972 y sus reformas.
- Ley Federal de Deuda Pública; (texto vigente, antes se denominaba “Ley General de Deuda Pública”); última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 2016.

- Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 5 de enero del 1983 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986 y sus reformas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986 y sus reformas.
- Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; publicada en el D.O.F. el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996 y sus reformas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999 y sus reformas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, cuya vigencia iniciará a partir del miércoles 19 de julio de 2017, abrogándose con esa misma fecha, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y se derogarán los Títulos Primero, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016 y sus reformas. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006 y sus reformas.

- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y su única reforma publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 2014.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2007 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación (nueva ley); publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, abrogándose la anterior ley.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los los Sujetos obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011 y sus reformas.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012.
- Ley Federal de Archivos; publicada en el D.O.F. el 23 de enero del 2012.
- Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 6 de junio del 2012.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013 y sus reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001 y sus reformas.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en D.O.F. el 27 de agosto de 1932, última reforma publicada D.O.F. 13-06-2014.
- Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, última reforma publicada D.O.F. 10-01-2014.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en D.O.F. el 4 de mayo de 2015.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en D.O.F. el 18 de julio de 2016.

LEYES ORGÁNICAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976 y sus reformas.

DISPOSICIONES

- Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; publicadas en el D.O.F. el 01 de diciembre de 2014 y su modificación mediante resoluciones publicadas en el D.O.F. el 27 de agosto de 2015 y el 25 de enero del 2016.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores (Circular Única de Emisoras), Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 19 de marzo de 2003, modificadas mediante Resoluciones publicadas en el citado Diario, última resolución publicada el 19 de noviembre de 2016.

CÓDIGOS

- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.
- Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928 y sus reformas.
- Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943 y sus reformas.
- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios; publicado en la G.O.E.M. el 09 de marzo de 1999, iniciando su vigencia el 08 de abril de 1999 y sus reformas
- Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; publicado en la G.E.O.M. el 03 de abril de 2001 y sus reformas
- Código Fiscal del Distrito Federal; publicado en la G.O.D.F. el 29 de diciembre de 2009, en vigor a partir del 1 de enero de 2010, y sus reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 5 de marzo de 2014 (Al entrar en vigor este nuevo Código, se abrogó el anterior Código Federal de Procedimientos Penales).

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 4 de octubre de 1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (nuevo Reglamento); publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en D.O.F. el 30 de noviembre del 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre del 2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 2 de abril del 2014 y sus reformas.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014, abrogando el anterior Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el D.O.F. el 29 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en D.O.F. el 13 de mayo de 2014.

DECRETOS

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión; publicado en el D.O.F. el 14 de septiembre del 2005.

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 10 de diciembre del 2012.
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente.

ACUERDOS

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 2016.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros, publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 2016.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 05 de abril de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 9 de agosto de 2010 y sus reformas, última reforma publicada en el D.O.F. 03 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Publicado en el D.O.F. el 9 de agosto de 2010, última reforma D.O.F. 3 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Publicado en el D.O.F. el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada D.O.F. 4 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, última reforma publicada D.O.F. 27 de junio de 2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración

Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016, publicado en D.O.F. 29 de diciembre de 2016.

- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.
- Manual de Percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal vigente, publicado en el D.O.F. 31 de mayo de 2017.

LINEAMIENTOS

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, publicado en D.O.F. 22 de febrero de 2016.

PLANES

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; publicado en D.O.F. el 20 de mayo de 2013.

PROGRAMAS

- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2013.
- Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, publicado en el D.O.F. el 13 de diciembre de 2013.

ESTATUTOS

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en D.O.F. el 20 de diciembre de 2016.

NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS INTERNAS

- Código de Conducta, vigente.
- Estructura Orgánica autorizada por el Consejo Directivo, vigente.
- Sistema de Control Interno, y Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual General de Organización del Instituto FONACOT, vigente.

- Manuales de Organización Específicos de las Direcciones del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual de Crédito, vigente.
- Manual Financiero, vigente.
- Manual de Administración Integral de Riesgos, vigente.
- Programa de Trabajo 2014-2018, y Programa de Trabajo Anual, del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios, vigentes.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obra Pública, vigentes.
- Reglamento interior de trabajo del Instituto FONACOT, vigente.
-

- **Procedimientos:**

- **Procedimientos en el Manual de Crédito:**

La Dirección de Cobranza, participa en el Proceso de Administración de Crédito, regulado en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, de acuerdo a los objetivos listados, en los siguientes procedimientos:

- Seguimiento. (Emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos)
- Recuperación para Centros de Trabajo (patrón)-Cobranza Administrativa.
- Recuperación para Centros de Trabajo (patrón) – Cobranza Extrajudicial.
- Recuperación para Acreditados – Cobranza Administrativa.
- Recuperación para Acreditados – Cobranza Extrajudicial.
- Recuperación Judicial.
- Aclaración por Homonimia.
- Reembolso.(por aclaración)
- Extinción de la Deuda con y sin Seguro
- **Procedimientos Específicos de Administración de Crédito:**
 - Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo (patrón)
Pagos de Menos marca de emisión “A”
 - Procedimiento Específico para la Cobranza Directa a Acreditados.
 - Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos del Crédito FONACOT.

- Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos Bancarios.
 - Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.
 - Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial para Centros de Trabajo (Patrón) y Cheques Devueltos.
 - Procedimiento Específico de Aplicación de los Pagos Recuperados por Cobranza Judicial.
 - Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.
 - Procedimiento Específico de Requisitos y procedimiento para selección, contratación, supervisión y baja de prestadores de servicios externos de cobranza.
 - Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.
 - Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial para Centros de Trabajo (Patrón) y Cheques Devueltos.
 - Solicitud de Condonación de la Pena Convencional del 20% por Concepto de Cheques Devueltos por Causa "1" (Insuficiencia de Fondos).
 - Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a \$14.00 por cuenta operación.
 - Procedimiento Específico de Realización de Movimientos de Cargo-Abono Acreditados.
 - Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o superior a 75% de los acreditados.
 - Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial Trabajador.
 - Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Acreditados.
 - Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial Centros de Trabajo.
 - Procedimiento Específico de Criterios de Recuperación Judicial, tratándose de Centros de Trabajo, Prestadores de Servicios, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto y Otros Sujetos.
 - Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.
 - Procedimiento Específico de Modificación Estatus Judicial en CREDERE.
 - Procedimiento.
- **Procedimientos Complementarios:**
 - Aclaración del Crédito FONACOT (formas de disposición Autorización de Crédito y Tarjeta propia)
 - Aclaración del Crédito FONACOT Operado por Tarjeta por cargos no reconocidos y créditos duplicados.
 - Aclaración por Homonimia.
 - Reembolso a Acreditados.

- **Procedimientos Específicos en revisión:**
 - Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Reporte de Cifras Diarias.
 - Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Pago no aplicado.
 - Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Primera Vez.
 - Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Pago de Menos.
 - Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, No Pago.
 - Procedimiento Específico de Pago de Honorarios Prestadores de Servicios Externos de Cobranza
 - Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.
 - Procedimiento Específico de Reembolso a Centros de Trabajo.
 -

Procedimientos en este Manual:

- **Atención de Incidentes**

- **Objetivo.**

Dar atención a los incidentes mediante su análisis y seguimiento hasta la resolución o aviso de improcedencia.

- **Políticas de Operación:**

No Aplica.

- **Usuarios Internos:**

Usuario,

Escritorio de servicio,

Mesa de control, Resolutor,

Dirección de Tecnologías de Información,

Subdirección de Administración de Cartera Vigente

- **Usuarios Externos:**

No Aplica.

• Descripción Narrativa.

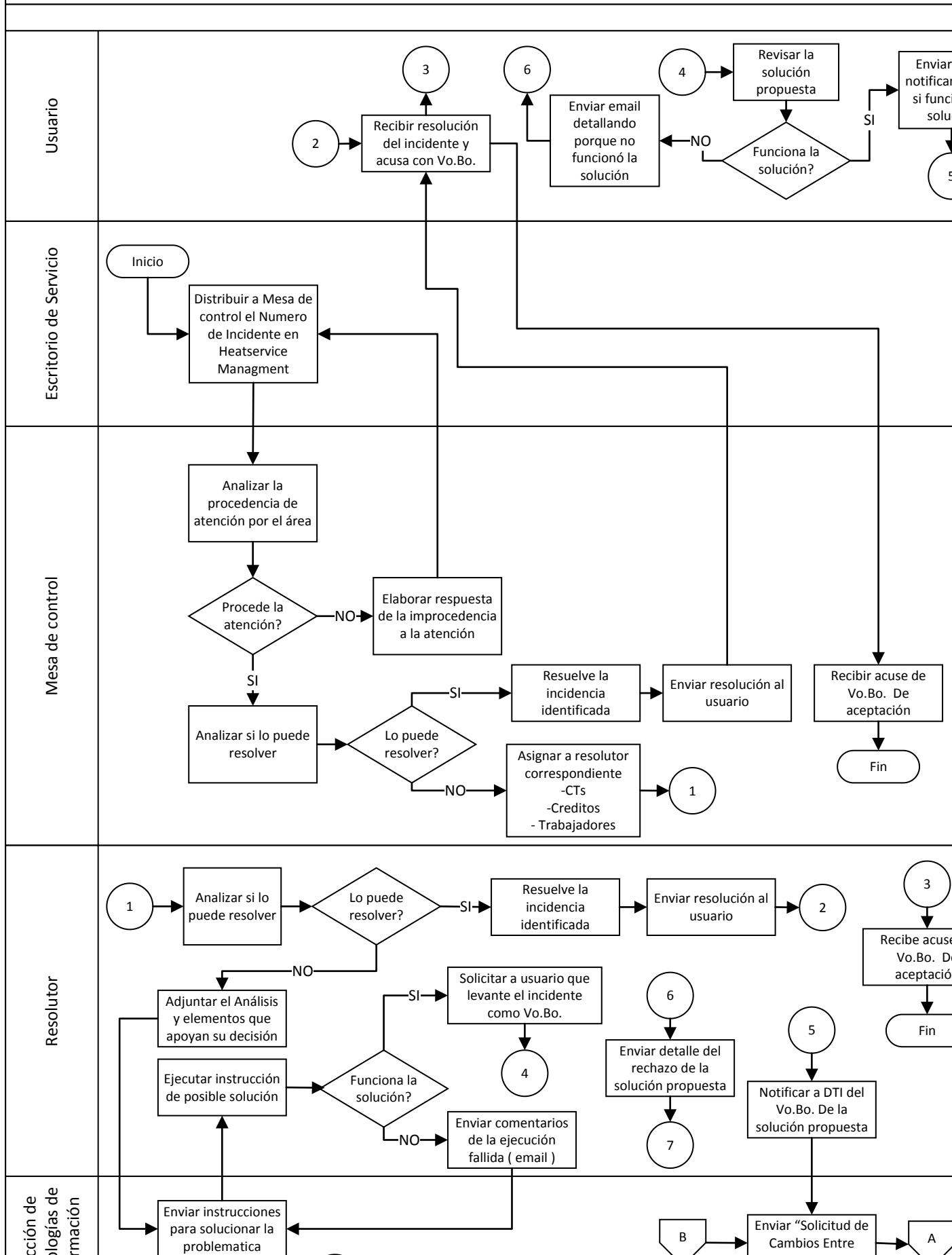
PROCEDIMIENTO: Atención de Incidentes		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Escritorio de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Distribuir a Mesa de Control el Número de Incidente en Heatservice Managment. 	Número de Incidente.
Mesa de Control	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la procedencia de atención por el área. ¿Procede la atención NO continúa en actividad 3 SI procede la atención continúa en actividad 4. Elaborar respuesta de la improcedencia a la atención. Continúa en actividad 1. 	Respuesta de improcedencia.
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar si lo puede resolver. ¿Lo puede resolver? SI: continúa en actividad 5. NO lo puede resolver continúa en actividad 9. Resolver la incidencia. Enviar resolución al usuario. 	Resolución.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Recibir resolución del Incidente y acusa de Vo.Bo. 	Acuse de Vo.Bo.
Mesa de Control	<ul style="list-style-type: none"> Recibir acuse de Vo.Bo. de aceptación. Dar por resuelto el incidente <li style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO Asigna Resolutor correspondiente: CT, Créditos, Trabajador 	
Resolutor	<ul style="list-style-type: none"> Analizar si lo puede resolver. ¿Lo puede resolver? SI: Continúa en actividad 11. NO lo puede resolver: Continúa en actividad 14. Resolver la incidencia identificada Enviar resolución al Usuario para su aceptación Recibir acuse de Vo.Bo. De aceptación 	Resolución Acuse de Vo.Bo.

	<p style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Adjuntar el Análisis y elementos que apoyan su decisión Reasignar el incidente para su atención 	Análisis de la decisión
Dirección de Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> Enviar instrucciones para solucionar la problemática. 	Instrucciones
Resolutor	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar instrucción de posible solución SI funciona la solución: continúa en actividad 19. NO funciona la solución: Enviar a DTI comentarios de la ejecución fallida por correo electrónico. Continúa en la actividad 16. Solicitar a usuario que levante el incidente como Vo.Bo. Enviar email solicitando: 1.- Verificar que haya funcionado la propuesta, 2.- Visto bueno. 	E mail
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la solución propuesta, tiene solo dos días para responder de lo contrario se da por cerrado el incidente. SI funciona, Enviar correo electrónico notificado que si funciona la solución, continúa en actividad 23. NO funciona: Enviar correo electrónico detallando por que no funciona la solución. Continúa en actividad 24. 	Notificación
Resolutor	<ul style="list-style-type: none"> Notificar a DTI del Vo.Bo. de la solución propuesta Continúa en actividad 25. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Enviar a DTI detalle del rechazo de la solución propuesta. Continúa en la actividad 16. 	
Dirección de Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> Enviar "Solicitud de Cambios Entre Entornos" 	Solicitud de Cambios entre Entornos
Subdirección de Administración de	<ul style="list-style-type: none"> Validar Solicitud de Cambios entre entornos 	

Cartera Vigente	<p>NO corresponde incidente del área. Continúa en actividad 27</p> <p>SI corresponde incidente del área. Continúa en actividad 28</p> <ul style="list-style-type: none">• Regresar a DTI no firmado el documento.• Firmar de conformidad	Nota de Rechazo Nota de conformidad.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

- **Diagrama de Flujo**

Atención de Incidentes



- **Formas**

Las contenidas en el Manual de Crédito.

- **Glosario de Términos**

Cancelaciones:	En Seguros se refiere a la anulación o rescisión del Contrato, por falta de objeto asegurado, en este caso por pago anticipado del crédito.
Contrato:	Los convenios que producen o transfieren obligaciones y derechos.
CT o Centro de Trabajo:	Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto.
Convenio:	Acuerdo de voluntades entre dos o más personas, obligándose a dar, hacer o no hacer alguna cosa.
CREDERE:	Sistema de Crédito utilizado en el Instituto para colocar a los trabajadores.
Diagrama de Flujo:	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
DOF:	Diario Oficial de la Federación.
DTI:	Dirección de Tecnologías de la Información
Función:	Conjunto de actividades afines y coordinadas de una Unidad Administrativa, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo, de cuyo ejercicio por lo general es responsable un órgano o Unidad Administrativa.
Implant:	Área que forma parte de la Dirección de Cobranza del Instituto, encargada de parte del procedimiento de

	integración del seguro al Crédito otorgado.
INFONACOT:	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
Instituto:	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
Instrumento Jurídico:	Termino legal que se utiliza para cualquier documento jurídico escrito y con efecto legal.
Manual de Procedimientos;	Documento Técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
Layout:	Esquema de distribución de los archivos o bases de datos tecnológicos.
Metas Institucionales:	La Evaluación del Desempeño considera también el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.
Reclamo:	Es la solicitud hecha por una persona para el pago por parte de un asegurador por una pérdida que esté cubierta por la póliza de seguro.
Reembolso:	Se refiere a devolver una cantidad a poder de quien la había desembolsado, ya sea por primas o suma asegurada.
REPODE:	Registro Público de Organismos Descentralizados
Resolución:	Fallo, auto, providencia de una autoridad.
Siniestro:	El Siniestro lo podemos definir como la manifestación del riesgo asegurado.
SIPRES:	Registro de Prestadores de Servicios Financieros a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
Suma Asegurada:	Es el capital asegurado, en este caso es el saldo insoluto del crédito al momento de ocurrir el Siniestro.
Usuario:	En singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

Políticas de Operación:	Reglas de conductas obligatorias en su cumplimiento, emitidas por quien legalmente tiene facultades para ello, que rigen y determinan el comportamiento de los servidores públicos.
-------------------------	---

•

• **Directorio**

NOMBRE Y CARGO	DOMICILIO	TELÉFONOS
Abraham Barrientos Velázquez Subdirector General de Recuperación y Cartera	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
Director de Cobranza	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
José Antonio Santos Escobar Subdirector de Administración de Cartera Vigente	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
Alonso Marroquín Garza Subdirector de Mesa de Control	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00