

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

Las modificaciones al presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT cuentan con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el acuerdo COM-57-011119 de su 2ª sesión extraordinaria, celebrada el 14 de noviembre de 2019 y del Comité de Crédito en su 46ª sesión ordinaria, celebrada el 25 de noviembre de 2019 con el acuerdo CC-314/19.

Asimismo, El Comité de Administración Integral de Riesgos en su 11ª sesión ordinaria celebrada el 26 de noviembre de 2019, 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/087/2019; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 69ª sesión ordinaria de fecha 06 de diciembre de 2019, 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 ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

ÍNDICE.

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS.

Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Cualquier Forma de Disposición).	3
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.	11
Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.	16
Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.	25
Procedimiento Específico de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero (BCD) a Ex empleados.	27
Procedimiento Específico de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito.	32

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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.	

Políticas de Operación			
Tarea			
	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los casos deben tener un folio de aclaración. ▪ Expediente de Aclaración debidamente integrado. ▪ Disponibilidad en el Portal de Aclaraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hablar al CAT para solicitar el folio. ▪ Presenta Solicitud de Aclaración. 	1505 Estado de Cuenta. 2627 Cancelación de Crédito para Imprevistos. 2527 Cancelación de Crédito. 2526 Solicitud de Cancelación de Crédito. 5045 Consulta General de Préstamo. 1426 Reporte de Reembolsos.
Reglas de Negocio	<p>RN1: El Acreditado (afectado) podrá solicitar su aclaración hasta 90 días naturales a partir de la fecha del primer descuento, en caso contrario, la Dirección de lo Contencioso determinará lo procedente.</p> <p>RN2: Toda aclaración requiere un folio.</p> <p>RN3: Corresponde al Coordinador de Crédito, en las Direcciones Estatales y de Plaza, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración de Crédito, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los Coordinadores 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). 		

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 el trabajador argumente usurpación de personalidad, la denuncia debe estar presentada contra la persona que aparezca en la identificación utilizada al realizar el trámite, que haya falsificado la firma y en su caso en contra del titular de la cuenta en la cual se realizó el depósito. • La Dirección de lo Contencioso podrá solicitar documentación adicional, diferente a la antes señalada, 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> <p>RN6: Todos los expedientes electrónicos por créditos no reconocidos serán cargados en el Portal de Aclaraciones:</p> <p style="text-align: center;">http://portalif.fonacot.gob.mx/sitios/14/aclaracion_credito/default.aspx.</p> <p>RN7: El expediente original completo se debe enviar vía valija a la Dirección de Crédito a más tardar el día hábil siguiente a su recepción y captura en el Portal de Aclaraciones.</p> <p>RN8: El procedimiento de aclaración comenzará una vez que la Dirección de Crédito cuente con el expediente de aclaración original.</p> <p>RN9: La Dirección de lo Contencioso debe emitir su dictamen en un término no mayor a 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción del expediente de aclaración considerando de manera enunciativa, mas no limitativa, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Si de la fotografía que aparece en la identificación oficial presentada en la solicitud de aclaración de crédito, comparada con la fotografía de la identificación oficial que obre en el expediente de crédito, a simple vista tiene rasgos físicos diferentes y/o si la firma que aparece en la identificación oficial y la plasmada en la solicitud de aclaración de crédito, comparadas con las que obren en la solicitud, contrato, autorización de crédito y/o pagaré a simple vista son diferentes, procederá la aclaración de crédito. b) En el caso de que las firmas y fotografías sean semejantes entre los documentos presentados en la solicitud de aclaración de crédito, comparados con los que se encuentren en el expediente de crédito, siempre y cuando el monto sea mayor a \$50,000.00 pesos, se solicitará dictamen pericial emitido por la autoridad correspondiente. c) Cuando derivado de conductas negligentes imputables al personal del Instituto, como puede ser entre otros: el registro equivocado de los datos del trabajador o del crédito, extravío total o parcial del expediente de crédito (acta administrativa), o existe imposibilidad física, material, jurídica o administrativa de obtener el expediente de crédito, se declarará procedente la aclaración de crédito, asimismo se dará vista al Órgano Interno de Control y el Director de lo Contencioso presentará la denuncia. d) Si se acredita con documento firmado por personal del Instituto FONACOT la cancelación de crédito o la instrucción al Centro de Trabajo que ordene suspender el descuento derivado de una cancelación de crédito, procederá la aclaración.
--	--

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<p>e) En cualquier otro caso, la Dirección de lo Contencioso, al igual que los anteriores incisos; resolverá con base en la legislación federal o local, jurisprudencia, criterios emitidos por el Poder Judicial Federal, doctrina jurídica, principios generales de derecho, impacto jurídico, costo - beneficio del Instituto, el interés social, justicia, equidad, igualdad y expeditéz.</p> <p>RN10: La Dirección de Contabilidad debe emitir la certificación contable en un término no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud.</p> <p>RN11: Cuando el trabajador y/o acreditado argumente una presunta suplantación de identidad para el trámite de un crédito, en la DEPyR, el Coordinador de Crédito integra la documentación e información necesaria que soporte la solicitud de aclaración e informa inmediatamente, por correo electrónico a la Dirección de lo Contencioso, Dirección de Supervisión de Operaciones, Dirección de Crédito anexando la documentación con que se cuente y posteriormente el expediente físico a la Dirección de Crédito.</p> <p>RN12: Para los acreditados (afectados) que presenten una aclaración, se cambiará su estatus a 5 “suspendido”, con la leyenda: “Por aclaración de Crédito”.</p> <p>RN13: Los créditos en aclaración serán bloqueados para su cobro y permanecerán en ese estado mientras dure el proceso. En los casos en que se solicite documentación adicional, permanecerán bloqueados durante un periodo de tres meses, si en ese tiempo no se presenta la documentación solicitada, se procederá a la reactivación de los descuentos.</p> <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. ▪ Dictamen de la Dirección de lo Contencioso ▪ Certificación Contable. ▪ Acta del Comité de Crédito Castigos y Quebrantos.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación 1505. ▪ Operación 5045. ▪ Operación 2526. ▪ Operación 2527. ▪ Operación 1426.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Aclaración de Crédito por parte del trabajador.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución de la Solicitud de Aclaración de Crédito.

Actor/Puesto	Descripción de Actividades
Acreditado (Afectado)	<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 Coordinador 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>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

Coordinador de Crédito	<p>3. Proporciona al acreditado (afectado) el formato "Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT" y en su caso, asiste al trabajador para obtener un número de folio.</p> <p>4. Solicita, recibe y revisa los documentos señalados en las Reglas de Negocio, según el monto en controversia, revisando originales y sellando de cotejo las copias de los documentos validados.</p> <p>Aplica RN3 y RN4.</p> <p>5. En caso de que el acreditado (afectado) presente su Solicitud de Aclaración, pero omite presentar alguno de los documentos requeridos, se le deberá informar que para continuar el trámite correspondiente es necesario que presente la documentación completa, en caso contrario, se entenderá que acepta haber tramitado el crédito.</p> <p>Aplica RN4.</p> <p>6. Si la documentación se encuentra completa, llena el "Espacio exclusivo para la oficina FONACOT del formato" escanea y sube el archivo electrónico al Portal de Aclaraciones. Para Identificar correctamente el archivo que se sube al portal de aclaraciones, deberá nombrarse iniciando por el número de registro, un espacio, nombre del trabajador, un espacio, número de folio. En caso de no ser nombrado en este orden la solicitud será rechazada.</p> <p>Aplica RN2 y RN4</p> <p>7. Modifica en el sistema de crédito institucional el estatus del trabajador a 5 "suspendido", con la leyenda: "<i>Por aclaración de crédito</i>".</p> <p>Aplica RN12.</p> <p>8. Envía el expediente físico a la Dirección de Crédito (Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras), a más tardar al día siguiente de haber recibido completa la documentación de la aclaración.</p> <p>Aplica RN6 y RN7.</p>
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>9. 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 Coordinador de Crédito remitente realizar las correcciones y regresa a la actividad 5. En caso de que la Solicitud de Aclaración y expediente estén bien requisitados continúa con la actividad 10.</p> <p>10. Solicita al Subdirector de Normatividad el expediente de crédito del Trabajador.</p> <p>11. Lleva a cabo las acciones necesarias para la suspensión de descuentos al trabajador.</p>
Subdirector de Normatividad	<p>12. Entrega el expediente solicitado por la Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.</p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	13. Recibe el expediente de crédito. 14. Integra los documentos al expediente de aclaración. 15. Envía copia del expediente a la Dirección de lo Contencioso para que emita el dictamen correspondiente.
Director de lo Contencioso	16. Recibe y revisa el expediente de aclaración. 17. Analiza la información y emite dictamen de procedencia o improcedencia. 18. Remite a la Dirección de Crédito el dictamen generado. Aplica RN9.
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	19. Recibe dictamen del caso. Si el dictamen de la Dirección de lo Contencioso no es a favor del Trabajador continúa con la actividad 20. Si en el dictamen de la Dirección de lo Contencioso se solicita algún documento adicional se informa al Coordinador de Crédito (continúa con la actividad 22). Si el dictamen de la Dirección de lo Contencioso es a favor del Trabajador continúa con la actividad 28. 20. Solicita mediante un 111 que sea retirado de la lista de bloqueos de crédito para reactivar los descuentos al trabajador. 21. Informa al Coordinador de Crédito las causas que se determinaron para declinar la solicitud del trabajador. <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>
Coordinador de Crédito	22. Entrega copia del dictamen emitido e Informa al trabajador la respuesta a su solicitud o en su caso indica los documentos requeridos por la Dirección de lo Contencioso para continuar con el procedimiento de aclaración. 23. En caso de que la Dirección de lo Contencioso no haya solicitado documentación adicional, cambia el estatus del trabajador al que tenía al inicio del trámite, en caso contrario, se mantiene el estatus hasta la resolución de la aclaración.
Acreditado	24. Recaba documentación adicional solicitada y entrega en la Oficina FONACOT donde se inició el trámite de aclaración.
Coordinador de Crédito	25. Recibe, revisa y coteja que la documentación presentada sea la solicitada. 26. Remite la documentación adicional a la Dirección de Crédito (Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras) a más tardar el día hábil siguiente de haberla recibido.
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	27. Recibe y revisa la documentación adicional requerida, integra al expediente de aclaración y aplica lo señalado en el numeral 14. 28. De ser procedente el dictamen de la Dirección de lo Contencioso, integra al expediente y verifica que el crédito no sea bursatilizado.

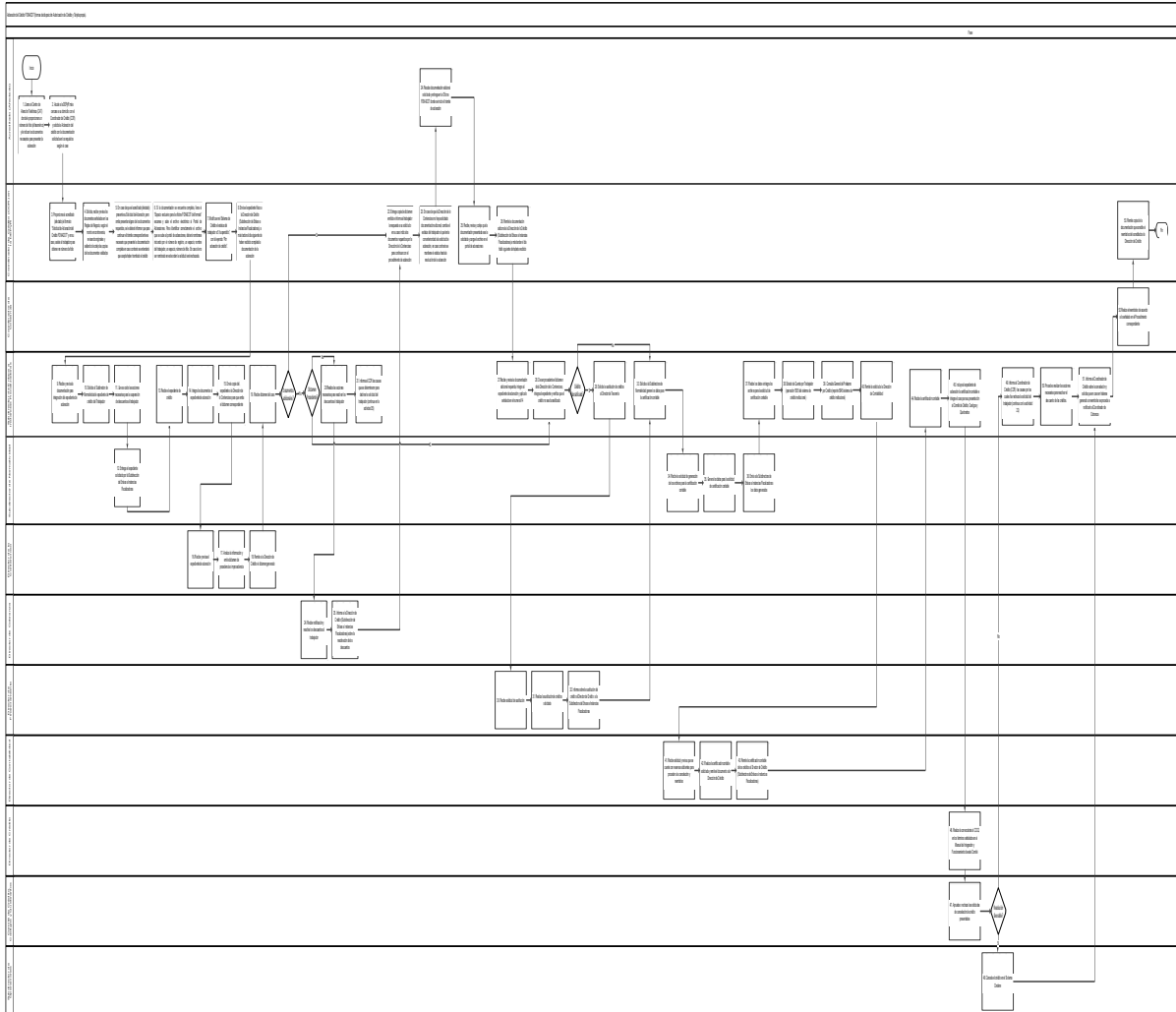
 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<p>Si el crédito no es bursatilizado continúa con la actividad 33.</p> <p>Si el crédito es bursatilizado continúa con la actividad 29.</p> <p>29. Solicita la sustitución de créditos al Director de Tesorería.</p>
Director de Tesorería	<p>30. Recibe solicitud de sustitución.</p> <p>31. Realiza la sustitución de créditos solicitada.</p> <p>32. Informa sobre la sustitución del crédito a la Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.</p>
Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>33. Solicita al Subdirector de Normatividad genere los datos para la certificación contable.</p>
Subdirector de Normatividad	<p>34. Recibe la solicitud de generación de los archivos para la certificación contable.</p> <p>35. Genera los datos para la solicitud de certificación contable.</p> <p>36. Envía a la Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras los datos generados.</p>
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>37. Recibe los datos e integra los archivos para la solicitud de certificación contable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de Cuenta por Trabajador (operación 1505 del sistema de crédito institucional). • Consulta General de Préstamo por Crédito (reporte 5045 sistema de crédito institucional). <p>38. Remite la solicitud a la Dirección de Contabilidad.</p>
Director de Contabilidad	<p>39. Recibe solicitud y revisa que se cuente con reservas suficientes para proceder a la cancelación y reembolso.</p> <p>40. Realiza la certificación contable solicitada y remite el documento a la Dirección de Crédito.</p> <p>41. Remite la certificación contable de los créditos al Director de Crédito (Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras).</p> <p>Aplica RN10.</p>
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>42. Recibe la certificación contable.</p> <p>43. Incluye al expediente de aclaración la certificación contable e integra el caso para su presentación al CCCQ.</p>
Director de Crédito	<p>44. Realiza la convocatoria al CCCQ en los términos señalados en el Manual de Integración y Funcionamiento de este Comité.</p>
Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos	<p>45. Aprueba o rechaza las solicitudes de cancelación de crédito presentadas.</p>
Subdirector de Operaciones	<p><i>Si la resolución es favorable para el trabajador:</i></p> <p>46. Cancela el crédito en el sistema de crédito institucional.</p>
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p><i>Si la resolución es negativa para el trabajador:</i></p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<p>47. Informa al Coordinador de Crédito las causas por las cuales fue rechazada la solicitud del trabajador (regresa a la actividad 20).</p> <p>48. Procede a realizar las acciones necesarias para reactivar el descuento de los créditos.</p> <p><i>Si la resolución es favorable:</i></p> <p>49. Informa al Coordinador de Crédito sobre la cancelación y solicita que en caso de haberse generado un reembolso se proceda a notificarlo al Coordinador de Cobranza.</p>
Coordinador de Cobranza	50. Realiza el reembolso de acuerdo a lo señalado en el Procedimiento correspondiente.
Coordinador de Crédito	<p>51. Remite copia de la documentación que acredite el reembolso del acreditado a la Dirección de Crédito.</p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de flujo:



Glosario:

Acreditado: Para efectos de este procedimiento, persona que presenta la solicitud de aclaración.

CAT: Centro de Atención Telefónica.

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.

CCCQ: Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

DEPyR. Dirección Estatal, de Plaza o Representación.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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 acreditados que presentan un mismo número de seguridad social.
------------------------------------	---

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

Aclaraciones por Homonimia:
Tarea

	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema de crédito institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar Solicitud de Aclaración. 	1004 Consulta de Clientes. 1224 Consulta IMSS Trabajador Empresa. 2510 Consulta de Crédito.

Reglas de Negocio	<p>RN1: Los acreditados en controversia deben tener el mismo NSS.</p> <p>RN2: Corresponde al Coordinador de Crédito en las Direcciones Estatales y de Plaza, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración por Homonimia, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los Coordinadores Administrativos, de Cobranza o Analista de Promoción en la Representación, podrán atender este tipo de aclaraciones.</p> <p>RN3: El acreditado afectado deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma (anverso y reverso). • Constancia de cambio de NSS por homonimia tramitada ante el IMSS. • Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. <p>RN4: En caso de requerir reembolso deberá ser especificado en la solicitud.</p> <p>RN5: Solo se reembolsará lo que este registrado en la Operación 2510 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;">http://portalif.fonacot.gob.mx/sitios/14/aclaracion_credito/default.aspx</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).
--------------------------	--

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Subdirección de Enlace e Instancias Fiscalizadoras solicite documentación y/o alguna corrección, deberá ser entregada en un plazo no mayor a 30 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>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de aclaración. ▪ Expediente electrónico. ▪ Expediente físico.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acreditado (Afectado) presenta solicitud de aclaración por homonimia.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedencia y/o rechazo de la aclaración y reembolso de los cargos aplicados erróneamente (en caso de existir).

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado (Afectado)	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. Aplica RN1 y RN3.
Coordinador de Crédito	2. Entrega el Formato denominado “Solicitud de Aclaración por Homonimia” al acreditado (Afectado) e indica los campos a requisitar, así como la documentación a presentar. Aplica RN1, RN2 y RN3.
Acreditado (Afectado)	3. Requisita los campos indicados por el Coordinador de Crédito en el formato “Solicitud de Aclaración por Homonimia” anexando la documentación soporte en original y copia (para cotejo). Aplica RN3 y RN4.
Coordinador de Crédito	4. Recibe la solicitud y documentación por parte del Acreditado (Afectado), revisa que la solicitud se encuentre debidamente requisitada y la documentación completa. 5. Si la documentación no está completa y faltan datos en la solicitud de aclaración, solicita al trabajador la corrección y documentación faltante y regresa a la actividad 3. 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. 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.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

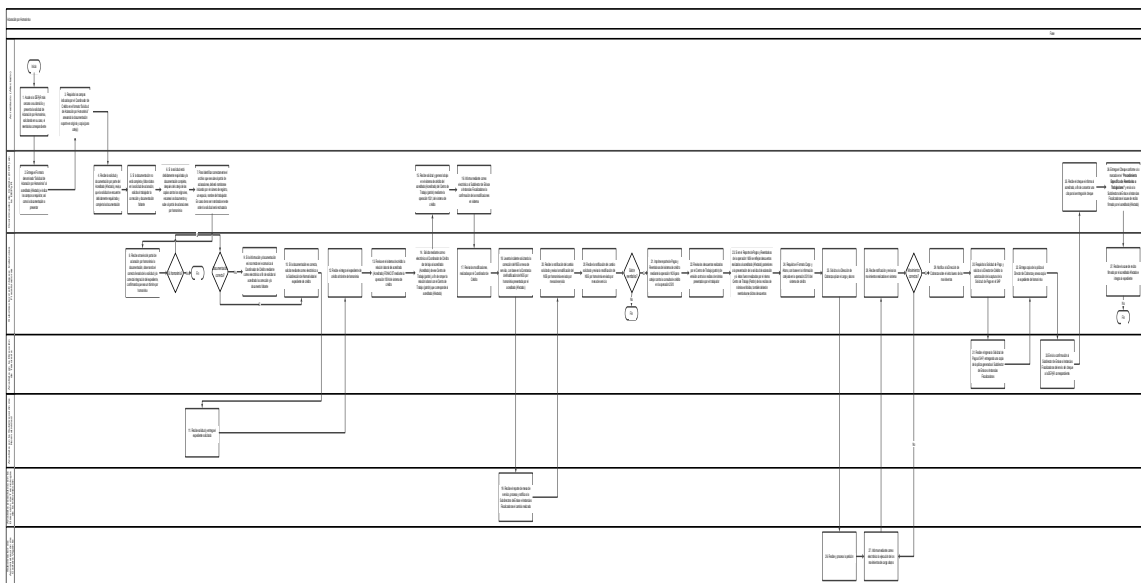
	Aplica RN1, RN3, RN4, RN6, RN7.
Subdirectora de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>8. Recibe a través del portal de aclaración por homonimia la documentación, observando el correcto llenado de la solicitud y la correcta integración del expediente, confirmando que sea un trámite por homonimia.</p> <p>Aplica RN1, RN3, RN6, RN7 y RN8.</p> <p>En caso de no ser una homonimia, se informa al Coordinador de Crédito la no procedencia para que informe al trabajador, termina procedimiento.</p> <p>9. Si la información y documentación es incorrecta, se le comunica al Coordinador de Crédito mediante correo electrónico a fin de solicitar al acreditado la corrección y/o documento faltante 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.
Subdirectora 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 del acreditado (Acreditado) FONACOT mediante la operación 1004 del sistema de crédito institucional.</p> <p>14. Solicita mediante correo electrónico al Coordinador de Crédito dar de baja al acreditado (Acreditado) de ese Centro de Trabajo (patrón), a fin de romper la relación laboral con el Centro de Trabajo (patrón) que corresponde al acreditado (Afectado).</p>
Coordinador de Crédito	<p>15. Recibe solicitud y genera la baja en el sistema de crédito institucional del acreditado (Acreditado) del Centro de Trabajo (patrón) mediante la operación 1031, del sistema de crédito institucional.</p> <p>16. Informa mediante correo electrónico al Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras la confirmación de las modificaciones en sistema de crédito institucional.</p>
Subdirectora de Enlace e Instancias Fiscalizadoras	<p>17. Revisa las modificaciones realizadas por el Coordinador de Crédito.</p> <p>18. Levanta incidente solicitando la corrección del NSS a mesa de servicio, con base en la Constancia de Modificación del NSS por homonimia presentada por el acreditado (Afectado).</p>
Analista (resolutor) en la Dirección de Tecnología de la Información	19. Recibe el reporte de mesa de servicio, procesa y notifica a la Subdirectora de Enlace e Instancias Fiscalizadoras el cambio realizado.
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	20. Recibe la notificación del cambio solicitado y revisa la modificación del NSS por homonimia enviado por mesa de servicio.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<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 1426 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 Centro de Trabajo (patrón) contra los recibos de nómina presentados por el trabajador.</p> <p>23. Si en el Reporte de Pagos y Reembolsos de la operación 1426 se reflejan descuentos realizados al acreditado (Afectado) posteriores a la presentación de la solicitud de aclaración y si éstos fueron realizados por el mismo Centro de Trabajo (Patrón) de los recibos de nómina exhibidos, también deberán reembolsarse dichos descuentos.</p> <p>24. Requisita el Formato Cargo y Abono, con base en la información cotejada en la operación 2510 del sistema de crédito institucional.</p> <p>25. Solicita a la Dirección de Cobranza aplicar el cargo y abono.</p>
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	<p>26. Recibe y procesa la petición.</p> <p>27. Informa mediante correo electrónico la ejecución de los movimientos de cargo abono.</p>
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>28. Recibe notificación y revisa los movimientos realizados en sistema 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>29. Notifica a la Dirección de Cobranza sobre el visto bueno de los movimientos.</p> <p>30. Requisita la Solicitud de Pago y solicita al Director de Crédito la autorización de la captura de la Solicitud de Pago en el SAP.</p>
Analista en la Dirección de Tesorería	<p>31. Recibe e Ingresa la Solicitud de Pago al SAP, entregando una copia de la póliza generada al Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.</p>
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>32. Entrega copia de la póliza al Director de Cobranza y anexa copia al expediente de homonimia.</p>
Analista en la Dirección de Tesorería	<p>33. Envía la confirmación al Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras del envío del cheque a la DEPyR correspondiente.</p>
Coordinador 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 a la Subdirectora</p>

	de Enlace a Instancias Fiscalizadoras copia del acuse de recibo firmado por el acreditado (Afectado).
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	36. Recibe copia del acuse de recibo firmado por el acreditado Afectado e integra al expediente. Termina Procedimiento

Diagrama de flujo:



Glosario:

CAT: Centro de atención Telefónica.

DEPyR. - Dirección Estatal, de Plaza y Representación.

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

NSS. - Número de Seguridad Social.

IMSS. - Instituto Mexicano del Seguro Social.

SAP. - Sistema Aplicaciones de Procesos.

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

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

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Coordinador 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			
	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema de crédito institucional. ▪ Disponibilidad del servicio de correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista Delegacional, en su ausencia Coordinador de Cobranza y/o Coordinador Administrativo. ▪ Coordinador de Cobranza, en su ausencia Director Estatal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2590 "Autorización de Reembolsos", 2541 "Reembolso a Trabajador", 2040 "Autorizaciones de Reembolsos pendientes", 2043 "Cambio de Reembolsos autorizados rechazados". ▪ 1970 "reporte Reembolso a Trabajadores" ▪ Reporte 1426 "reporte de pagos y Reembolsos" ▪ Operación 2510 "consulta de Crédito" ▪ Reporte 1505 "estado de cuenta". ▪ Funcionarios Facultados; Coordinador de Cobranza, Analista delegacional.
Reglas de Negocio	RNI: Requisitos que debe Presentar el acreditado: <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: 		

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

- Credencial para votar (vigente).
- Pasaporte (vigente).

(En caso de no contar con ninguna de estas identificaciones, el reembolso no podrá ser tramitado).

- 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.

En caso de que su Centro de Trabajo (patrón) le hubiera seguido efectuando retenciones vía nómina posterior a la liquidación del crédito o de haber efectuado liquidación anticipada mediante pago a través de Instituciones Bancarias autorizadas, el Acreditado deberá presentar el recibo de nómina y/o comprobante de pago correspondiente en original y copia para cotejo. Se podrán autorizar reembolsos sin comprobantes de pago hasta por un importe equivalente al valor mensual de la UMA, que se calcula multiplicando su valor diario por 30.4 veces. Lo anterior se aplicará por cada uno de los créditos que tenga el acreditado.

Para el caso de reembolsos derivados de un acuerdo del CCCQ, previa solicitud de aclaración del acreditado, no será necesario presentar la solicitud de reembolso, ni identificación oficial, ni copia de los recibos de nómina, debiendo únicamente anexar copia del 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.

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.

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 2040.

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.

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: El sistema de crédito institucional debe reflejar el saldo a favor del acreditado.

RN9: Contenido del Expediente de Reembolsos:

- Solicitud de reembolso a acreditados.
- Copia cotejada de la identificación oficial vigente.
- En su caso, copia cotejada de Estado de Cuenta en la cual el trabajador deberá de incluir de su puño, 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 Director Comercial Regional, Estatal y de Plaza o Coordinador de Cobranza, y por el Acreditado.
- Asiento de Diario.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de cuenta antes del Reembolso (formato 5061) Op. 1505. • 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. • Carta poder en caso de haber sido tramitado y cobrado por otra persona designada por el acreditado. Con sello y firma de cotejado contra su original. • Copia de identificación vigente de la persona designada por el acreditado para realizar el cobro (en su caso). Con sello y firma de cotejado contra su original. • En caso de que el cliente hubiese realizado pago directo en caja por la liquidación del crédito anexar copia cotejada del recibo de pago. Con sello y firma de cotejado contra su original. <p>RN10: 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 1426, en su lugar se integrará la impresión de la pantalla de la tabla Historia-Plazo (Op. 2510). En caso que el reembolso devenga del pago de una renovación, agregar también el reporte 1426 del crédito origen.</p> <p>RN11: El monto máximo permitido para la orden de pago es de \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.). Lo anterior no es condicionante para realizar reembolso por Transferencia Electrónica, cuando el monto es menor a \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.).</p> <p>RN12: Para el caso de reembolsos a través de la modalidad Traspaso a otro crédito por importes inferiores al valor de una UMA diaria, se podrán llevar a cabo sin la necesidad de integrar en el expediente de reembolso la solicitud del acreditado, su identificación oficial, y los recibos de nómina o comprobante de pago bancario.</p> <p>RN13: Los reembolsos serán autorizados en las DEPyR los días martes y jueves, con la posibilidad de cambios por necesidades operativas de cada DEPyR.</p> <p>RN14: No se tramitará reembolso si el crédito tiene registro de plan de salida "70/30".</p> <p>RN15: No se tramitará reembolso cuando el saldo a favor corresponda a crédito renovado.</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de reembolso debidamente integrado. ▪ Formato para visualizar el producto 53 (reembolsos) (en su caso). ▪ Reporte 1426 (pagos y reembolsos) (en su caso). ▪ Estado de cuenta 1505. ▪ Reporte 1970 (Reporte de Reembolso a Trabajadores). ▪ Tabla Historia Plazo 2510. ▪ Formato Solicitud de Reembolso a Acreditado.
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de crédito institucional, operación 1505 para realizar los movimientos de Reembolso. ▪ Operación 2041 para validación de cuentas bancarias. ▪ Operación 2590 para autorizar reembolsos. ▪ Operación 2541 para identificación y forma de dispersión del reembolso. ▪ Operación 2040 para autorización o rechazo del reembolso.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación 2043 para rechazo del reembolso. ▪ Operación 2042 para dispersión de recursos. ▪ Reporte de incidentes asociado a un folio proporcionado por *111. ▪ Comunicación y validaciones del proceso mediante correo electrónico.
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de reembolso por parte del acreditado.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de Reembolso, el cual podrá ser por Orden de pago o Transferencia Bancaria o bien puede ser aplicado a otro crédito con saldo deudor del mismo acreditado. ▪ Expediente de la petición con su soporte como evidencia.

Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR para solicitar su reembolso y presenta los documentos correspondientes. 2. Recibe Solicitud de Reembolso para que la requiste y recibe el listado de la documentación, la cual al presentarla se queda en resguardo de la oficina para iniciar el trámite de revisión, y que una vez que dicho trámite concluya se le informará por la vía que se designe (correo electrónico o vía telefónica) si su petición es o no procedente. Aplica RN1, RN2, RN6, RN7 Y RN8.
Analista Delegacional (de Cobranza)	3. Valida que el acreditado tenga créditos con saldo a favor en el reporte 1426 (pagos y reembolsos) del sistema de crédito institucional. Aplica RN6 Y RN2. 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. 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 style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p> 5. Efectúa el análisis del importe del saldo a favor que reclama el acreditado con copia de los recibos de nómina, y/o copia de los pagos efectuados en ventanilla bancaria (según corresponda), llevando a cabo las aclaraciones internas hasta su conclusión. 6. Solicita al *111 (escritorio de servicio), visualización del producto 53 en la operación 1505 del sistema de crédito institucional, adjuntando la siguiente documentación: a) Formato para visualizar el producto 53 (reembolsos). Si se visualiza el producto 53 en el Reporte 1426 y no en la operación 1505, continuar con los numerales 7 al 11, caso contrario continua actividad 12.
Analista de escritorio de servicio	7. Revisa el reporte del usuario y valida que la solicitud de incidente tenga adjunto soporte documental y lo transfiere a mesa de control de la Dirección de Cobranza.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

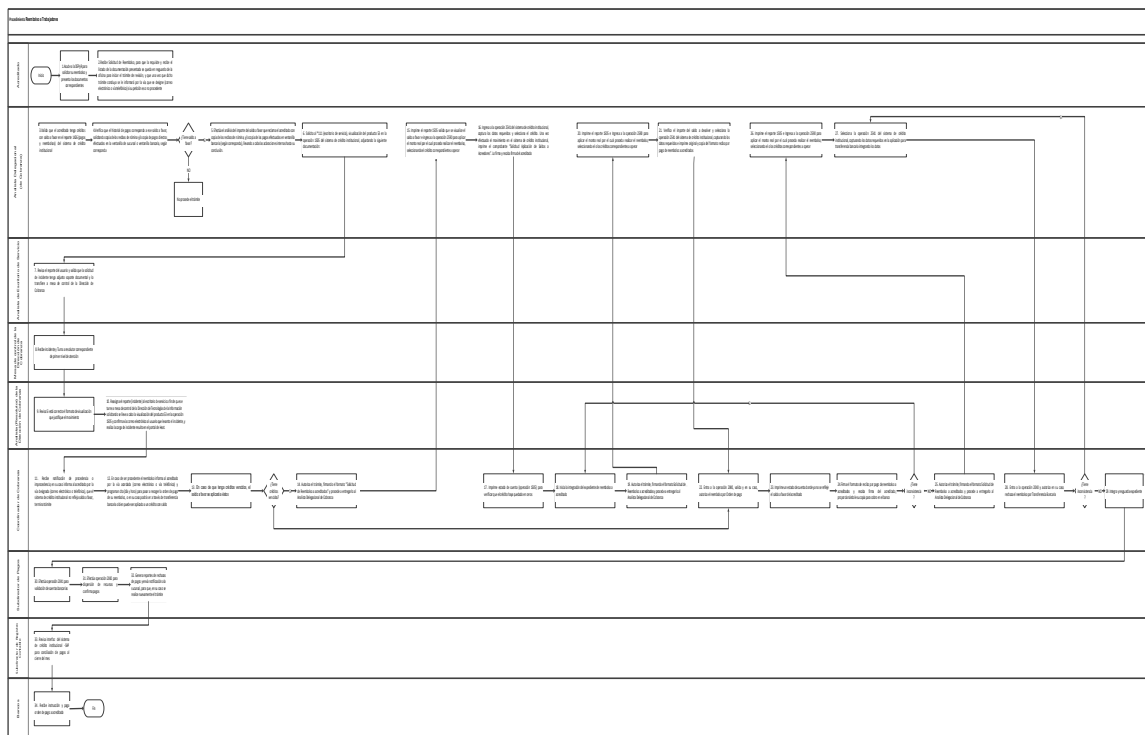
Mesa de control de la Dirección de Cobranza	8. Recibe incidente y Turna a resolutor correspondiente de primer nivel de atención.
Analista (Resolutor) de la Dirección de Cobranza	<p>9. Revisa que esté correcto el formato de visualización que justifique el movimiento.</p> <p>10. Reasigna el reporte (incidente) al escritorio de servicio a fin de que se turne a mesa de control de la Dirección de Tecnologías de la Información solicitando se lleve a cabo la visualización del producto 53 en la operación 1505 y confirma vía correo electrónico al usuario que levantó el incidente, y realiza la carga de incidente resuelto en el portal de Heat.</p> <p>En caso de que el formato de visualización no avale o no se justifique el movimiento de reembolsos, le informa vía correo electrónico al usuario que levantó el incidente para que verifique o informe al acreditado que su petición no es viable.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>11. 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>12. 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>13. En caso de que tenga créditos vencidos, el saldo a favor se aplicará a éstos.</p> <p>En caso de no contar con créditos vencidos pasa al punto 22.</p> <p>Aplica RN7.</p> <p>14. 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>15. Imprime el reporte 1505 valida que se visualice el saldo a favor e ingresa a la operación 2590 para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el crédito correspondiente a operar.</p> <p>16. Ingresa a la operación 2541 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 de Cobranza	<p>17. Imprime estado de cuenta (operación 1505) para verificar que el crédito haya quedado en ceros.</p> <p>18. Inicia la integración del expediente de reembolso a acreditado.</p>

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<p>Aplica RN3 y RN11.</p> <p>Para el caso de Pago por Orden de pago continúa en la actividad que se describe a continuación:</p> <p>Aplica RN13.</p> <p>19. 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>20. Imprime el reporte 1505 e Ingresa a la operación 2590 para aplicar el monto real por el cual procede a realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.</p> <p>21. Verifica el importe del saldo a devolver y selecciona la operación 2541 del sistema de crédito institucional, capturando los datos requeridos e imprime original y copia del formato recibo por pago de reembolso a acreditados.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>22. Entra a la operación 2040, valida y en su caso, autoriza el reembolso por Orden de pago.</p> <p>Aplica RN12.</p> <p>23. Imprime un estado de cuenta donde ya no se refleje el saldo a favor del acreditado.</p> <p>24. 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 2043 seleccionando Rechazar. Vuelve al paso 18, en caso contrario continúa con la actividad.</p> <p>Integra y resguarda expediente.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>En caso de Reembolso por Transferencia Electrónica:</p> <p>Aplica RN13.</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 1505 e Ingresa a la operación 2590 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 2541 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.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Paso A: Ingresos 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 RN11.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>28. Entra a la operación 2040 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 2043 seleccionado Rechazar. Vuelve a paso 27 caso contrario continúa con la actividad.</p> <p>29. Integra y resguarda expediente.</p>
Subdirector de Pagos	<p>30. Efectúa operación 2041 para validación de cuentas bancarias.</p> <p>31. Efectúa operación 2042 para dispersión de recursos y confirma pagos.</p> <p>32. Genera reportes de rechazos de pagos y envía notificación a la DEPyR, para que, en su caso se realice nuevamente el trámite.</p>
Subdirector de Registro Contable	<p>33. Revisa interfaz del sistema de crédito institucional SAP para conciliación de pagos al cierre del mes.</p>
Bancos	<p>34. Recibe instrucción y paga orden de pago a acreditado.</p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de flujo:



 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

Glosario:

DEPyR. - Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Subdirección de Operaciones. Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

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

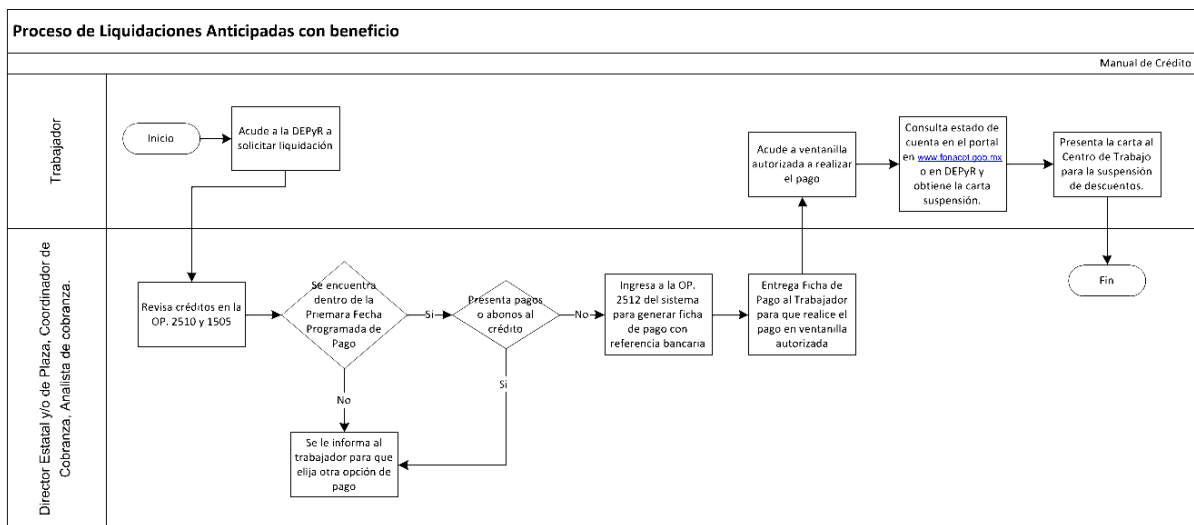
Alcance del Procedimiento	Que el personal de las diferentes DEPyR cuente con los mecanismos necesarios para la atención de los acreditados que solicitan liquidar un crédito antes del plazo convenido, obteniendo el beneficio de reducción de intereses.
----------------------------------	--

Actividad Liquidación Anticipada con beneficio			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La liquidación anticipada del crédito con beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunir los requisitos. ▪ Acudir a la DEPyR. ▪ Realizar el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generación de la ficha con Referencia Bancaria dentro de la Operación 2512.
Reglas de Negocio	<p>RN1: Que el acreditado cuente con un crédito vigente.</p> <p>RN2: Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El crédito debe ser liquidado en una sola exhibición. • El crédito no debe presentar pagos o abonos con anterioridad. • El pago debe realizarse antes de la primera Fecha Programada de Pago. 		
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha con referencia Bancaria. 		
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación 2512, 2510 y 1505 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	1. Acude a la DEPyR, a solicitar la liquidación anticipada del crédito con beneficio.
Director Estatal y/o de Plaza, Coordinador de Cobranza, Analista de cobranza.	2. Verifica en la operación 2510 o 1505 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 2512 para capturar los campos requeridos para generar de forma individual por crédito, no consolidada la ficha de pago con referencia bancaria, el cual contempla la suma del importe ejercido, la aportación para el Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, la Comisión por Apertura y el interés devengado de los días transcurridos entre la fecha de ejercicio y la fecha de pago.

	<p>4. Imprime ficha de pago con referencia bancaria y entrega al acreditado.</p> <p>5. Si no cumple se le informa al acreditado para que elija otra opción de pago.</p> <p>Aplica RN2.</p>
Acreditado	<p>6. Acude a la Ventanilla Autorizada (Institución Bancaria) de su elección y presenta ficha de Pago con referencia Bancaria y realiza el pago.</p> <p>7. Consulta estado de cuenta en el portal en www.fonacot.gob.mx o en la DEPyR para constatar el pago.</p> <p>8. Acude a la DEPyR para obtener la carta suspensión de descuento.</p> <p>9. Presenta la carta en el Centro de Trabajo (patrón) para la suspensión de descuentos.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Diagrama de flujo:



Glosario:

DEPyR. - Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

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

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

Nombre del Procedimiento :	Procedimiento Específico de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero (BCD) 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 Bienes de Consumo Duradero (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			
	Aplicativo	Ex empleado	Operación FONACOT
Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad Share Point. ▪ Portal de Trabajadores (Intranet). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de formato de referencia bancaria. ▪ Soporte acreditación de pagos efectuados. 	Funcionarios Facultados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de Recursos Humanos. ▪ Dirección de Información y Control de Cartera. ▪ Subdirector de Información de Cartera. ▪ Director de lo Contencioso.
Reglas de Negocio	<p>RECUPERACION DE PRESTAMOS PERSONAL Y DE BIENES DE CONSUMO DURADERO (BCD).</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. 		

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas. • Correos electrónicos de seguimiento mensual. • Mensajes Instantáneos (telefonía móvil). <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 5 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>
--	---

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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.

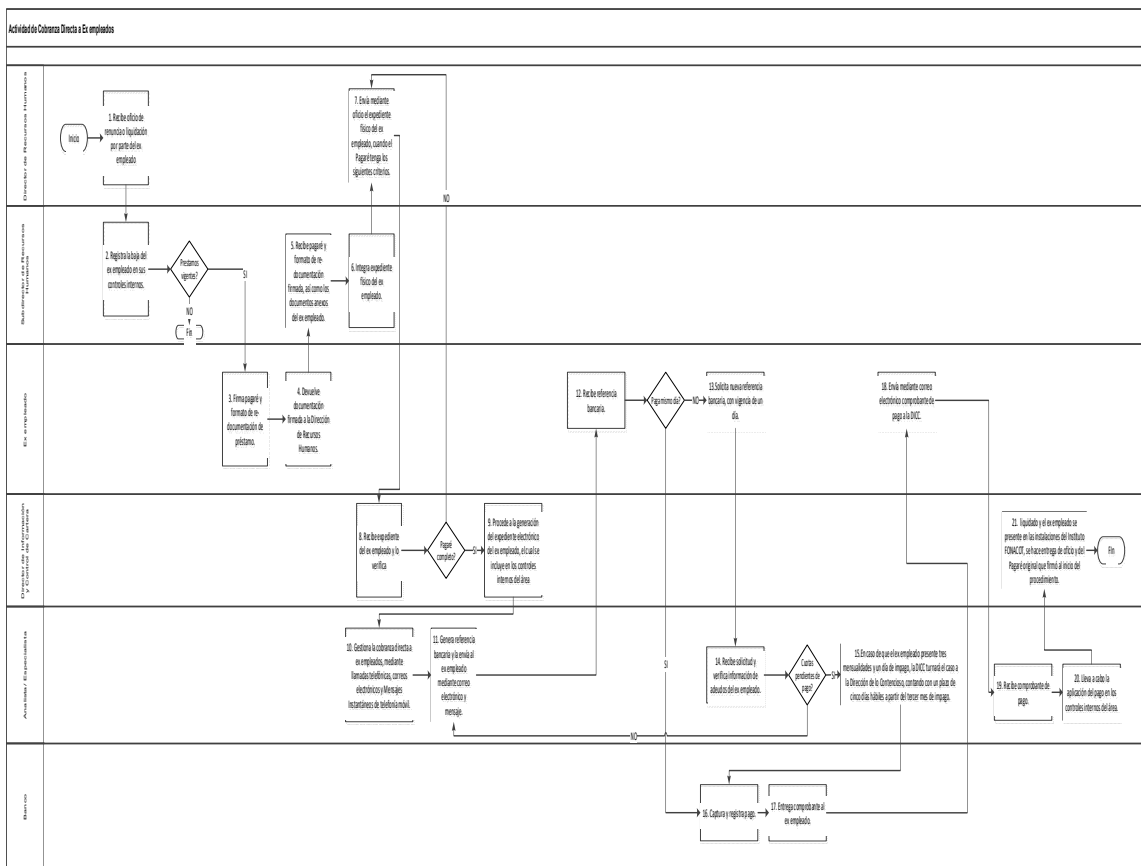
Actor/Puesto	Actividades
Director de Recursos Humanos	1. Recibe oficio de renuncia o liquidación por parte del ex empleado.
Subdirector de Recursos Humanos	2. Registra la baja del ex empleado en sus controles internos. Aplica RN1 ¿El ex empleado cuenta con préstamos vigentes? Sí – pasa al punto 3. No – 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 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 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

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

	Aplica RN4.
Director de Información y Control de Cartera	<p>8. Recibe expediente del ex empleado y lo verifica.</p> <p>¿Se encuentra completo y el pagaré presenta menos de tres mensualidades de impago?</p> <p>Sí – Pasa al punto 9. No – Regresa expediente con oficio a la Dirección de Recursos Humanos para su correcta integración.</p> <p>9. Procede a la generación del expediente electrónico del ex empleado, el cual se incluye en los controles internos del área.</p>
Analista/ Especialista	<p>10. Gestiona la cobranza directa a ex empleados, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes Instantáneos de telefonía móvil, llevando a cabo el registro de sus operaciones en los controles internos.</p> <p>Aplica RN6 y RN7.</p> <p>11. Genera referencia bancaria y la envía al ex empleado mediante correo electrónico y mensaje.</p>
Ex empleado	<p>12. Recibe referencia bancaria.</p> <p>¿Realiza el pago el mismo día?</p> <p>No – Pase al punto 13. Sí – Pase al punto 16.</p> <p>13. Solicita nueva referencia bancaria, con vigencia de un día.</p>
Analista/Especialista	<p>14. Recibe solicitud y verifica información de adeudos del ex empleado.</p> <p>¿El ex empleado tiene tres o más cuotas pendientes de pago?</p> <p>Sí – Pase al punto 15. No – Continúa con la cobranza (Punto 11).</p> <p>15. En caso de que el ex empleado presente tres mensualidades y un día de impago, la Dirección de Información y Control de Cartera turnará el caso a la Dirección de lo Contencioso, contando con un plazo de cinco días hábiles a partir del tercer mes de impago.</p> <p>Aplica RN8.</p>
Banco	<p>16. Captura y registra pago.</p> <p>17. Entrega comprobante al ex empleado.</p>
Ex empleado	<p>18. Envía mediante correo electrónico comprobante de pago a la Dirección de Información y Control de Cartera.</p>
Analista/ Especialista	<p>19. Recibe comprobante de pago.</p> <p>20. Lleva a cabo la aplicación del pago en los controles internos del área.</p>

Director 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. Termina Procedimiento.
--	--

Diagrama de flujo:



Glosario:

BCD: Préstamo de Bienes de Consumo Duradero.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Front/ Crédito Seguro (Servicio Integral de Originación del Crédito). 	<ul style="list-style-type: none"> N/A. 	Front/ Crédito Seguro (Servicio Integral de Originación del Crédito).
Reglas de Negocio	<p>RN1: Se revisará un porcentaje establecido de solicitudes, que se podrá aplicar de manera general y/o individual para quien realice la actividad de Mesa de Control. Este porcentaje puede variar de acuerdo con las necesidades de la operación de manera general y puede llegar hasta el 100% de manera individual, en caso de que quien realice la actividad de Mesa de Control no alcance el porcentaje de evaluación, se supervisará al menos una solicitud del total; más la revisión total de rechazos, ambas del día anterior.</p> <p>RN2: El sistema asignará de forma aleatoria diariamente un porcentaje de las solicitudes revisadas por quien realice la actividad de Mesa de Control a la bandeja de "Consulta de Solicitudes Validadas en Mesa de Control" y el 100% de los rechazos a la bandeja de "Consulta de Solicitudes Rechazadas en Mesa de Control" para su evaluación.</p> <p>RN3: El sistema de Crédito Seguro asigna de forma automática las solicitudes a los analistas que realizarán la evaluación de solicitudes.</p> <p>RN4: El marco que se utilizará para la evaluación de las solicitudes en el módulo de Crédito Seguro de revisión, será el correspondiente a las Reglas de Negocio establecidas en el Procedimiento de Mesa de Control.</p> <p>RN5: Se calificará como buena o mala la validación para quien realice la actividad de Mesa de Control de acuerdo a la revisión de las solicitudes asignadas al módulo de Crédito Seguro.</p> <p>RN6: El resultado servirá para la evaluación del bono de productividad y retroalimentación para la mejora continua del proceso de validación aplicando la normatividad vigente.</p>		
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Documentos digitalizados del expediente de crédito. 		

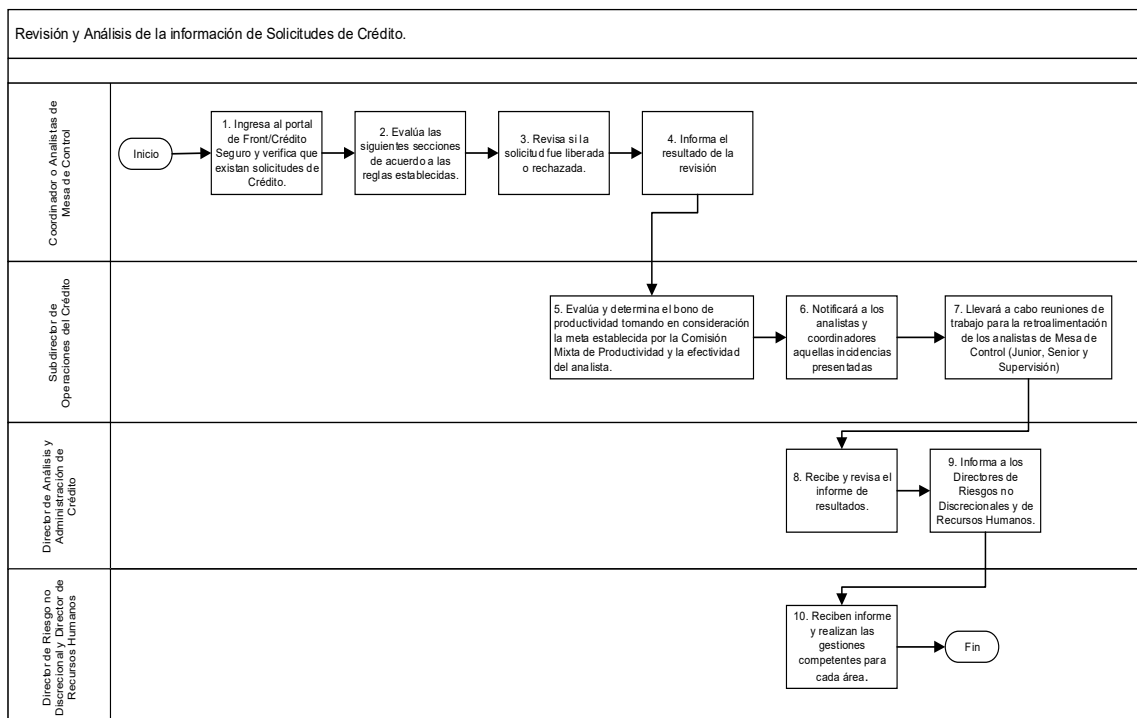
 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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 o Analistas de Mesa de Control	<p>1 Ingresar al portal de Front/Crédito Seguro (Servicio integral de Originación de crédito) a “Consulta de Solicitudes Validadas en Mesa de Control” y/o “Consulta de Solicitudes Rechazadas en Mesa de Control” del módulo de Crédito Seguro de revisión y verifica que existan solicitudes de Crédito.</p> <p>Aplica RN1, RN2, RN3 y RN4.</p> <p>2 Evalúa las siguientes secciones de acuerdo a las reglas establecidas en el Procedimiento de Mesa de Control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales. • Dirección. • Referencias. • Datos del Cónyuge (cuando aplique) • Centro de trabajo. • Ingresos. • Simulación de crédito. • Autorización. <p>3 Revisa si la solicitud fue liberada o rechazada.</p> <p>a) Si la solicitud fue “Liberada” se debe realizar la evaluación conforme al Procedimiento Especifico de Mesa de Control vigente, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información es correcta, se calificará la sección como buena. • La información es incorrecta, se calificará la sección como mala. <p>b) Si la solicitud fue “Rechazada” o se encuentra en la bandeja de “Consulta de Solicitudes Rechazadas en Mesa de Control” revisar el motivo de rechazo y verificar en la pestaña correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El motivo de rechazo es correcto, se calificará la sección como buena. • El motivo de rechazo es incorrecto, se calificará la sección como malo y se seleccionará el comentario correspondiente. • Las secciones restantes se evaluarán considerando que la información es correcta. <p>c) Ya revisadas todas las secciones, dar clic al botón “Evaluar”, ubicado en la parte inferior de la solicitud. Enviará un mensaje “Evaluación Guardada con Éxito” y regresará a Consulta de Solicitudes.</p> <p>Aplica RN5.</p>

	4 Informa el resultado de la revisión a la Subdirección de Operación del Crédito.
Subdirector de Operación del Crédito	5 Evalúa y determina el bono de productividad tomando en consideración la meta establecida por la Comisión Mixta de Productividad y la efectividad del analista. 6 Notificará a los analistas y coordinadores aquellas incidencias presentadas. 7 Llevará a cabo reuniones de trabajo para la retroalimentación de los analistas de Mesa de Control (Junior, Senior y Supervisión).
Director de Análisis y Administración de Crédito	8 Recibe y revisa el informe de resultados. 9 Informa a los Directores de Riesgos no Discrecionales y de Recursos Humanos.
Director de Riesgo no Discrecional y Director de Recursos Humanos	10 Reciben informe y realizan las gestiones competentes para cada área. Aplica RN6. Termina Procedimiento

Diagrama de flujo:



Glosario:

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

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS	Clave: PR27.04	
		Vigencia: Diciembre, 2019	

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 (C.T.), Inconsistencia en antigüedad, Inconsistencia en identidad.